



MANUAL DE CUENTAS POR COBRAR

- **Objetivo:** El presente documento se enfoca en explicar los procesos, procedimientos y actividades realizadas en el área de cuentas por cobrar para con el fin de garantizar una la recuperación oportuna de las cuentas pendientes y el cumplimiento de las políticas financieras establecidas por la empresa.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Actualización	Fecha de Actualización	Responsable
01	Inicio de la documentación	1/07/2025	Joaquín Rodríguez

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
ALCANCE.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: CUENTAS POR COBRAR.....	6
GERENTE DE CRÉDITO.....	7
ANÁLISIS Y DEFINICIÓN DE SOLICITUDES DE CRÉDITO DE NUEVOS CLIENTES CANAL MAYORISTA	8
ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE USO CUPO DE CRÉDITO DE CLIENTES CANAL MAYORISTA.....	21
SEGUIMIENTO DE FACTURAS VENCIDAS DEL CANAL MAYORISTA	31
LÍDER DE CUENTAS POR COBRAR.....	39
ELABORACIÓN DE REPORTE SEMANAL DE CUENTAS POR COBRAR CLIENTES MAYORISTAS	40
LIBERACIÓN DE CUPO DE CRÉDITO DISPONIBLE APROBADO POR PEDIDO DE CLIENTE MAYORISTA (CADENA)	51
EVALUACIÓN CREDITICIA DE CLIENTES MAYORISTAS EN PLATAFORMA COFACE.....	56
REGISTRO DE COMPENSACIÓN DE SALDO EN CUENTAS POR COBRAR A CLIENTE Y CUENTAS POR PAGAR	63
GESTIÓN SEMANAL DE COBROS A EMPRESAS RELACIONADAS	71
FACTURACIÓN DE CAMPAÑAS DE MARKETING	76
ELABORACIÓN DE ANEXO MENSUAL DE CUENTAS POR COBRAR	80
EMISIÓN DE REPORTE MENSUAL DE OPERACIONES DE CRÉDITOS OTORGADOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	101
EMISIÓN TRIMESTRAL DE REPORTE DE VENTAS A CRÉDITO PARA LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS	109
REGISTRO EN EL SISTEMA DE COMPUTACIÓN DEL DEPÓSITO EN CUENTA BANCARIA.....	118
ANULACIÓN DE COBROS EN EL SISTEMA.....	126
ASISTENTE DE CUENTAS POR COBRAR.....	132
ELABORACIÓN DE REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR	133
INGRESO DE PAGOS DEL CLIENTE EN EL SISTEMA	140

INGRESO DE PAGO DE CHEQUE EN EL SISTEMA	147
RECEPCIÓN Y ENVIO DE CHEQUES RECIBIDOS DE CLIENTES.....	156
CONTROL DE CHEQUES RECIBIDOS DE CLIENTES	167
CREACIÓN DE CLIENTE MAYORISTA EN EL SISTEMA DE COMPUTACIÓN.....	176
GESTIÓN Y FORMALIZACIÓN DE SOLICITUDES DE CRÉDITO A CLIENTES MAYORISTAS	183
REPORTE DE RETENCIONES DE IMPUESTOS EMITIDAS POR CLIENTES	202
INGRESO DE RETENCIONES DE IMPUESTOS EMITIDAS POR CLIENTES.....	212
GENERAR NOTA DE CRÉDITO A CLIENTES MAYORISTA EN EL SISTEMA DE COMPUTACIÓN	217
PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE NOTA DE CRÉDITO A CLIENTES POR DEVOLUCIÓN Y/O GARANTÍAS.....	219
PROCEDIMIENTO: GENERAR NOTA DE CRÉDITO POR DESCUENTO EN EL SISTEMA.....	226
REGISTRO DE DESCUENTOS EN ROL DE PAGOS POR COMPRAS EFECTUADAS POR TRABAJADORES OFICINA QUITO	232
REGISTRO, CONTROL Y LIQUIDACIÓN DE ANTICIPOS RECIBIDOS DE CLIENTES MAYORISTAS	238
DEPURACIÓN DE SALDOS DE ÍNFIMA CUANTÍA REGISTRADOS COMO ANTICIPOS DE CLIENTES.....	247
REGISTRO DE VENTAS MENSUALES A CRÉDITO EN PLATAFORMA DE COFACE	253
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ESTADO DE CUENTA DE CLIENTES MAYORISTAS	262
REINTEGRO DE PAGO RECIBIDO DE CLIENTE MAYORISTA	268
ELABORACIÓN DEL ANEXO DE MENSUAL DE NOTA DE CRÉDITO	275

INTRODUCCIÓN

El área de Cuentas por Cobrar cumple un papel fundamental dentro de la organización, ya que se encarga de administrar, controlar y recuperar los valores pendientes de pago por parte de los clientes. Su gestión contribuye directamente a la liquidez financiera, la reducción del riesgo crediticio y el sostenimiento de relaciones comerciales confiables, asegurando la estabilidad económica de la empresa.

ALCANCE

El presente documento tiene como finalidad orientar los procesos operativos del área de Cuentas por Cobrar, asegurando la correcta aplicación de las políticas de crédito y cobranza, el cumplimiento de los plazos establecidos, el control eficiente de la cartera de clientes y la comunicación oportuna con las áreas comerciales y administrativas involucradas.

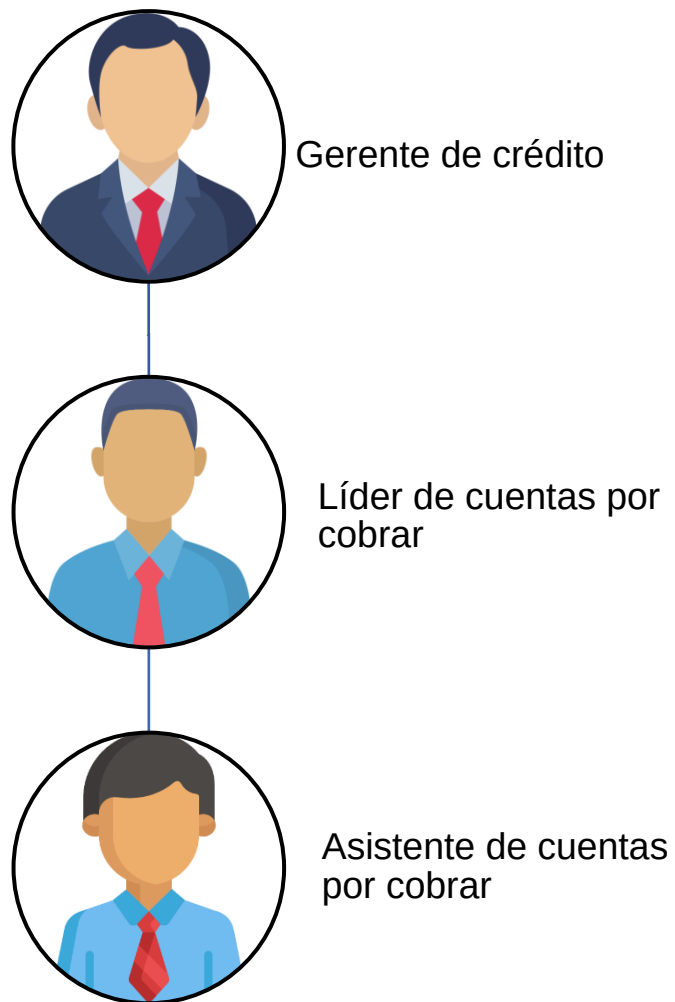
OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una guía práctica sobre los procedimientos que se desarrollan en el área de Cuentas por Cobrar, incluyendo la evaluación crediticia, el control de saldos pendientes, la gestión de cobros y la coordinación con los vendedores y departamentos relacionados, con el propósito de documentar y estandarizar las actividades que garanticen una gestión eficiente y segura de la cartera.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir de manera detallada las actividades relacionadas con la gestión, control y recuperación de las cuentas por cobrar.
- Unificar criterios y métodos de trabajo que permitan una administración eficiente, estandarizada y alineada a las políticas financieras de la organización.
- Facilitar la capacitación del personal del área mediante la documentación de los procedimientos clave en la gestión crediticia y de cobranza.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas de crédito, cobranzas y control interno establecidas por la empresa, promoviendo la transparencia y la eficiencia en la recuperación de cartera.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: CUENTAS POR COBRAR.





GERENTE DE CRÉDITO

ANÁLISIS Y DEFINICIÓN DE SOLICITUDES DE CRÉDITO DE NUEVOS CLIENTES CANAL MAYORISTA

El procedimiento se orienta al análisis de la documentación recibida de un cliente y/o potencial cliente, con el objetivo de analizar su capacidad crediticia, referencias comerciales, bancarias, con el propósito de minimizar los riesgos de incobrabilidad.

1.- OBJETIVO

Determinar la aprobación o el rechazo del cupo de crédito solicitado por clientes mayoristas, mediante la evaluación documental y validación con la aseguradora, para garantizar decisiones fundamentadas que minimicen los riesgos financieros para la empresa.

2.- ALCANCE

Evaluación objetiva y fundamentada para el otorgamiento o ampliación de cupos de crédito a clientes mayoristas, asegurando decisiones basadas en la documentación requerida, las referencias verificadas y el historial de cumplimiento del cliente.

3.- POLÍTICAS

1. Antes de otorgar crédito, se analiza la documentación del cliente, incluyendo score financiero, referencias bancarias, certificados de antecedentes y antigüedad del RUC. Esta evaluación garantiza que solo clientes con historial confiable y capacidad de pago reciban crédito, reduciendo la probabilidad de incumplimiento.
2. Toda la documentación presentada para la evaluación de crédito deberá estar vigente a la fecha del análisis. En el caso de empresas, el nombramiento del Representante Legal deberá estar actualizado conforme al registro oficial, no aceptándose certificados prorrogados o caducados.
3. Cuando el monto del crédito solicitado por el cliente mayorista sea inferior a USD 6.000 y las referencias comerciales sean favorables, la empresa podrá asumir el riesgo crediticio de forma interna, sin necesidad de registrar la solicitud en la plataforma Coface.

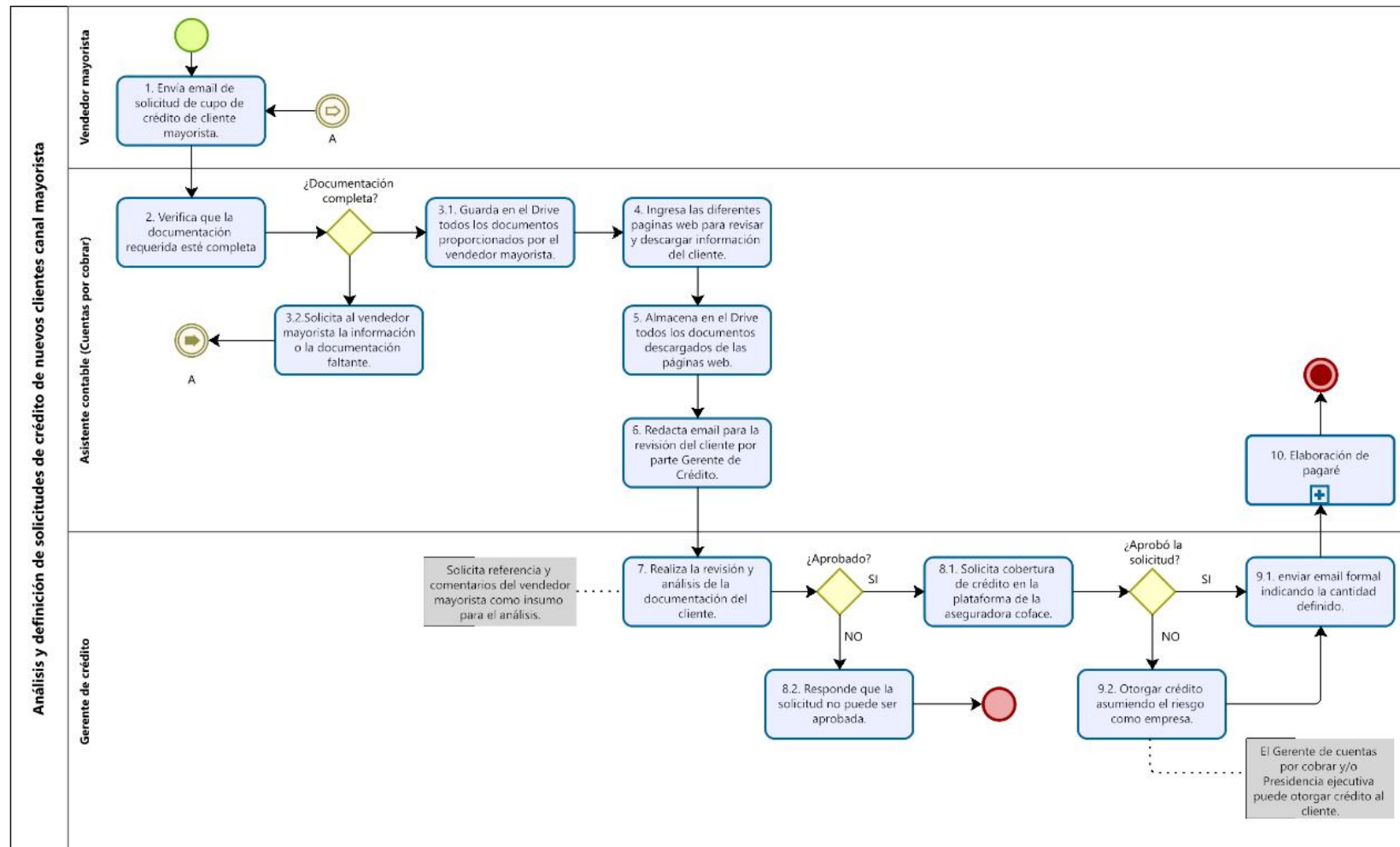
4. Todo pagaré que se reciba de un cliente del canal mayorista debe ser entregado inmediatamente para custodia a la asistente de Gerencia General, formalmente sustentado en un acta de entrega.
5. La empresa puede asumir un riesgo adicional de hasta 50% sobre el cupo aprobado por Coface, previa autorización de presidencia.
6. La decisión final sobre una solicitud de crédito presentada por un cliente del canal mayorista se comunicará formalmente al vendedor mayorista responsable, al Jefe Comercial del canal Mayorista, al Jefe de Open y Marca, así como a todo el equipo de Cuentas por Cobrar y Logística y Distribución.
7. En los casos que se hubiere aprobado un cupo de crédito a un cliente del canal mayorista, previo a iniciar con los despachos, deberá haberse recibido el pagaré correctamente elaborado y firmado por el mismo. Por ningún motivo se efectuarán despachos sin haber cumplido con este requisito.
8. El aumento de mayor monto de crédito sin exigir la suscripción de un nuevo pagaré, será autorizado exclusivamente por Presidencia, para lo cual se deberá evaluar el historial de cumplimiento de los créditos otorgados por la empresa a ese cliente.
9. La información de los clientes será custodiada y mantenida acorde a las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Protección de datos personales y su reglamento general.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Carpeta digital del cliente mayorista con todos los documentos adjuntos correspondientes:
 - Formulario NOV001 (*Solo si se trata de un cliente nuevo*).
 - Formulario NOV002 (*Firmado*).
 - Copia (*Color*) de la cédula.
 - Certificado del R.U.C. actualizado.
 - Certificado bancario actualizado.

- Certificados comerciales (*Total 2*) o facturas actuales a crédito (*Total 2*).
- Recibo de servicios básicos de domicilio del cliente.
- Declaración del impuesto a la renta (aplica únicamente para solicitudes de 10k o más).
- Constitución de la CIA. (*Solo para empresas*).
- Nombramiento de Representante Legal (*Solo para empresas*).

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente mayorista solicita un crédito para realizar compras de productos de la empresa.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Vendedor mayorista	- Solicitar al cliente los documentos necesarios según el monto solicitado (<i>Existen dos categorías: 6–9 mil y 10 mil o más; para este último se incluyen declaraciones de impuesto a la renta</i>). - Email con la solicitud formal, adjuntando la siguiente documentación obligatoria según el tipo de crédito: - Formulario NOV001 (<i>Solo si se trata de un cliente nuevo</i>). - Formulario NOV002 (<i>Firmado</i>). - Copia (<i>Color</i>) de la cédula. - Certificado del R.U.C. actualizado. - Certificado bancario actualizado. - Certificados comerciales (<i>Total 2</i>) o facturas actuales a crédito (<i>Total 2</i>). - Recibo de servicios básicos de domicilio del cliente. - Declaración del impuesto a la renta (<i>Aplica únicamente para</i>	Email formal enviado al cliente con la lista de documentos requeridos y recepción de la documentación solicitada según el tipo de crédito.	10 min.

		<i>solicitudes de 10k o más).</i> ▪ Constitución de la CIA. <i>(Solo para empresas).</i> ▪ Nombramiento de Representante Legal <i>(Solo para empresas).</i>		
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Verificar que la documentación esté completa de acuerdo con el tipo de solicitud de crédito. ○ Completa el formulario de control de documentos requeridos <i>(Anexo 1 y 2).</i> ○ <u>¿Documentación completa?</u> ▪ SI: Continúa el PASO 2. ▪ NO: Solicita al vendedor la información o la documentación faltante, indicando que la solicitud no puede ser procesada hasta que se reciba la totalidad de los documentos requeridos.	• Formulario de control de documentos completado y validado con base en los requisitos documentales.	• 10 min.
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Accede a la carpeta compartida (Drive) de solicitudes de crédito: 1. Crea una carpeta individual con el nombre del cliente. 2. Guarda todos los documentos validados en dicha carpeta. • Ingresar a las siguientes plataformas oficiales para consultar y descargar información financiera, societaria, legal y tributaria del cliente: ○ OFAC. OFFICE OF FOREIGN ASSETS CONTROL <i>(Oficina de Control de Bienes Extranjeros):</i> https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/	• Documentación de índole financiera, societaria, legal y tributaria de la cliente descargada de plataformas oficiales y cargada en la carpeta virtual del cliente.	• 20 a 30 min.

		○ INTERPOL: https://www.interpol.int/es/Como-trabajamos/Notificaciones ○ Banco Central del Ecuador: https://sislaft.uafe.gob.ec/sislaft/ ○ Función judicial: http://consultas.funcionjudicial.gob.ec/informacionjudicial/public/informacion.jsf ○ SUPERCIAS: https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortalInformacion/sectorsocietario.html ○ Servicio de rentas internas: https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home ○ Contraloría general del Estado: https://www.contraloria.gob.ec/Consultas/DeclaracionesJuradas ○ Registro Civil. Ministerio de Trabajo: https://sut.trabajo.gob.ec/mrl/contenido/certificado.xhtml • Una vez descargada toda la información financiera, societaria, legal y tributaria del cliente, se adjunta en la carpeta virtual del cliente. • Una vez confirmada la documentación completa, se envía un email al Gerente de créditos notificando que la carpeta del cliente está lista y que puede iniciarse el análisis.	• Formalizar el inicio del proceso de evaluación crediticia y asegurar que el evaluador cuente con toda la información necesaria para hacer un análisis completo.	
--	--	---	---	--

4	Gerente de créditos	- Revisión preliminar de la documentación del cliente mayorista. - Abrir la carpeta del cliente en Drive y revisar todos los documentos. - Validar cédula de identidad: vigencia, nacionalidad, tipo de residencia (<i>Si aplica</i>). - Revisar RUC y antigüedad del negocio. - Comprobar declaraciones de impuestos a la renta (<i>Si aplica, según monto</i>). - Verificar certificados bancarios: antigüedad de la cuenta, promedio mensual, existencia de protestos. - Revisar certificados comerciales: Historial de crédito con otros proveedores. - Analizar antecedentes judiciales, contravenciones, juicios y posibles alertas legales. - Analizar su situación financiera y capacidad de pago. - Determinar el nivel de riesgo crediticio del cliente (<i>Bajo, medio o alto</i>) con base en la información analizada. - Nota: Adicionalmente, efectuar una evaluación de referencia y comentarios del vendedor del canal mayorista. - Consultar y revisar la información proporcionada por el vendedor sobre el cliente: tiempo que lo conoce, número de locales,	Validación preliminar de documentos, incluyendo referencias del vendedor, inconsistencias detectadas y confirmación de que la información está lista para el análisis crediticio.	1 a 2 horas.
---	---------------------	--	---	--

		referencias de pago, confiabilidad. 2. Comparar esta información con los documentos legales y financieros para detectar inconsistencias. • Importante: En caso de identificar información incompleta, se debe contactar al vendedor para solicitar las aclaraciones o documentos faltantes. Una vez recibida la respuesta, se completa la información necesaria para finalizar el análisis.		
5	Gerente de créditos	• Tomar la decisión final basándose en el análisis de riesgo y perfil crediticio. ○ <u>¿Aprobado?</u> ▪ SI: Define el cupo de crédito asignado y las condiciones de pago. <i>(Continúa con el PASO 6).</i> ▪ NO: Enviar por email indicando los motivos por el cual el cliente no se le otorgará el cupo solicitado del cliente.	• Decisión de aprobación o rechazo del crédito, con cupo definido y condiciones de pago establecidas; comunicación de la decisión al cliente y al vendedor.	• 2 horas.
6	Gerente de créditos	• Solicitar cobertura en la plataforma de la aseguradora Coface <i>(Esta actividad también puede ser realizada por el líder del equipo de cuentas por cobrar, en caso de ser necesario para dar continuidad al proceso):</i> 1. Ingresar a la plataforma Coface con las credenciales asignadas.	• Confirmación de cobertura emitida por Coface <i>(Aprobada o</i>	• 3 a 7 días. <i>(Depende del tiempo de</i>

		2. En la página principal, seleccionar la opción CONEXIÓN (<i>Ubicada en la sección MIS APLICACIONES</i>). 3. Ingresar el nombre completo del cliente en el buscador y hacer clic en ACEPTAR. 4. Seleccionar el cliente correcto, verificando que el número de RUC coincida: ○ Si el cliente no se encuentra registrado en la plataforma Coface, se procede a crearlo con los siguientes datos: ▪ Número de RUC. ▪ Dirección. ▪ Código postal. ▪ Número de teléfono. ▪ Indicar si es cliente nuevo o el tiempo que mantiene relación comercial con Novisolutions. 5. Seleccionar la opción SOLICITAR UN PRODUCTO. 6. Completar el formulario con la siguiente información: ○ Número de RUC como referencia. ○ Valor total del cupo solicitado. ○ Comentarios adicionales (<i>Si aplica</i>). 7. Seleccionar confirmar para solicitar cobertura al cliente. - Nota: La plataforma Coface emitirá una respuesta dentro de un	<i>rechazada</i>); en caso de rechazo, definición del cupo de crédito bajo criterio de la empresa; registro digital de la solicitud y respuesta. • Envío de email destinado al vendedor mayorista y con copia a todo el equipo de cuentas por cobrar.	<i>respuesta de la plataforma de la aseguradora Coface</i>).
--	--	--	--	---

		lapso de 3 a 7 días, en donde se determine si la solicitud fue ACORDADA POR COMPLETO o RECHAZADA. ○ <u>¿Aprobó la solicitud?</u> ▪ SI: Se envía un email informando el valor de crédito otorgado al cliente (<i>Continúa con el PASO 7</i>). ▪ NO: El Gerente de créditos deberá asumir el riesgo, determinando bajo su criterio el valor del cupo que se asignará al cliente. • Importante: Si el crédito solicitado es menor a USD 6.000 y las referencias son positivas, la empresa asumirá el riesgo de brindarle el crédito, las referencias son positivas y se asume el riesgo como empresa, por lo que no se procederá subir a Coface.		
7	Asistente de cuentas por cobrar	• Elaborar el pagaré correspondiente, según el tipo de cliente: Persona natural o empresa. ○ Una vez completado el formato de pagaré, envía el pagaré por email al vendedor mayorista para su entrega y firma por parte del cliente. ▪ Continúa con el proceso: ELABORACIÓN DE PAGARÉ.	• Pagaré completado y enviado al vendedor mayorista para entrega y firma del cliente; documentación lista para formalizar la garantía de crédito.	• 5 a 10 min.

7.- ANEXO

- **Anexo 1:** Formulario para Solicitudes de crédito de 6k a 9k:

SOLICITUDES DE CRÉDITO DE 6K A 9K	
DATOS COMPLETOS DEL SOLICITANTE	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Sólo para empresas
REPRESENTANTE LEGAL:	Sólo para empresas
APELLIDOS:	
NOMBRES:	
# DE CÉDULA:	
# DE RUC:	
MONTO SOLICITADO:	
VENDEDOR:	
DOCUMENTOS REQUERIDOS (CHECK LIST)	
FORMULARIO NOV001	
FORMULARIO NOV002	
1 COPIA COLOR DE CÉDULA:	
R.U.C. ACTUALIZADO	
1 CERTIFICADO BANCARIO ACTUALIZADO QUE INCLUYA PROMEDIO DE CUENTA	
2 CERTIFICADOS COMERCIALES <u>O</u> 4 FACTURAS ACTUALES A CRÉDITO	
1 RECIBO DE SERVICIO BÁSICO DE DOMICILIO DEL CLIENTE	
CONSTITUCIÓN DE LA CIA. (Sólo para empresas)	
NOMBRAMIENTO DE REP. LEGAL (Sólo para empresas)	
* Toda solicitud debe incluir las referencias del vendedor sobre el cliente que solicita el crédito.	

- **Anexo 2:** Formulario para Solicitudes de crédito de 10k o más:

SOLICITUDES DE CRÉDITO DE 10K O MÁS

DATOS COMPLETOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE DE LA EMPRESA:	Sólo para empresas
REPRESENTANTE LEGAL:	Sólo para empresas
APELLIDOS:	
NOMBRES:	
# DE CÉDULA:	
# DE RUC:	
MONTO SOLICITADO:	
VENDEDOR:	

DOCUMENTOS REQUERIDOS (CHECK LIST)

FORMULARIO NOV001	
FORMULARIO NOV002	
1 COPIA COLOR DE CÉDULA:	
R.U.C. ACTUALIZADO	
1 CERTIFICADO BANCARIO ACTUALIZADO QUE INCLUYA PROMEDIO DE CUENTA	
2 CERTIFICADOS COMERCIALES <u>O</u> 4 FACTURAS <u>ACTUALES A CRÉDITO</u>	
1 RECIBO DE SERVICIO BÁSICO DE DOMICILIO DEL CLIENTE	
CONSTITUCIÓN DE LA CIA. (Sólo para empresas)	
NOMBRAMIENTO DE REP. LEGAL (Sólo para empresas)	
DECLARACIONES DE I.R. DE LOS ÚLTIMOS 2 AÑOS	

* Toda solicitud debe incluir las referencias del vendedor sobre el cliente que solicita el crédito

ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE USO CUPO DE CRÉDITO DE CLIENTES CANAL MAYORISTA

El proceso se enfoca en gestionar la revisión de los pedidos de ventas a crédito a clientes con cupos previamente aprobados, con el propósito de controlar el uso del cupo y el proceso de autorización y despacho.

1.- OBJETIVO

Garantizar la aprobación o rechazo de las solicitudes de ventas a crédito en función al saldo disponible del cupo previamente aprobado, con el fin de mantener un control efectivo sobre la cartera de clientes y prevenir riesgos financieros para la empresa.

2.- ALCANCE

Solicitudes de ventas a crédito aprobadas o rechazadas, asegurando que los clientes no excedan el cupo previamente aprobado, lo que permite mantener la cartera bajo control, reducir riesgos de impago y garantizar la estabilidad financiera de la empresa

3.- POLÍTICAS

1. Todos los pedidos deben ser revisados y aprobados por el jefe de la línea de producto. Esto asegura que los precios aplicados sean correctos y estén alineados con la política comercial de la empresa.
2. Los pedidos de clientes con facturas vencidas deben ser evaluados según los días de atraso:
 - Hasta 5 días: se puede aprobar normalmente.
 - Entre 6 y 10 días: se requiere evaluación de comportamiento del cliente y posible pago parcial.
 - Más de 10 días: el pedido se bloquea salvo autorización expresa de Presidencia.
3. Los pedidos de crédito de los clientes no podrán superar el monto previamente aprobado.

Las excepciones a esta política serán previamente autorizados por Presidencia y no podrán exceder el 10% del cupo aprobado al cliente.

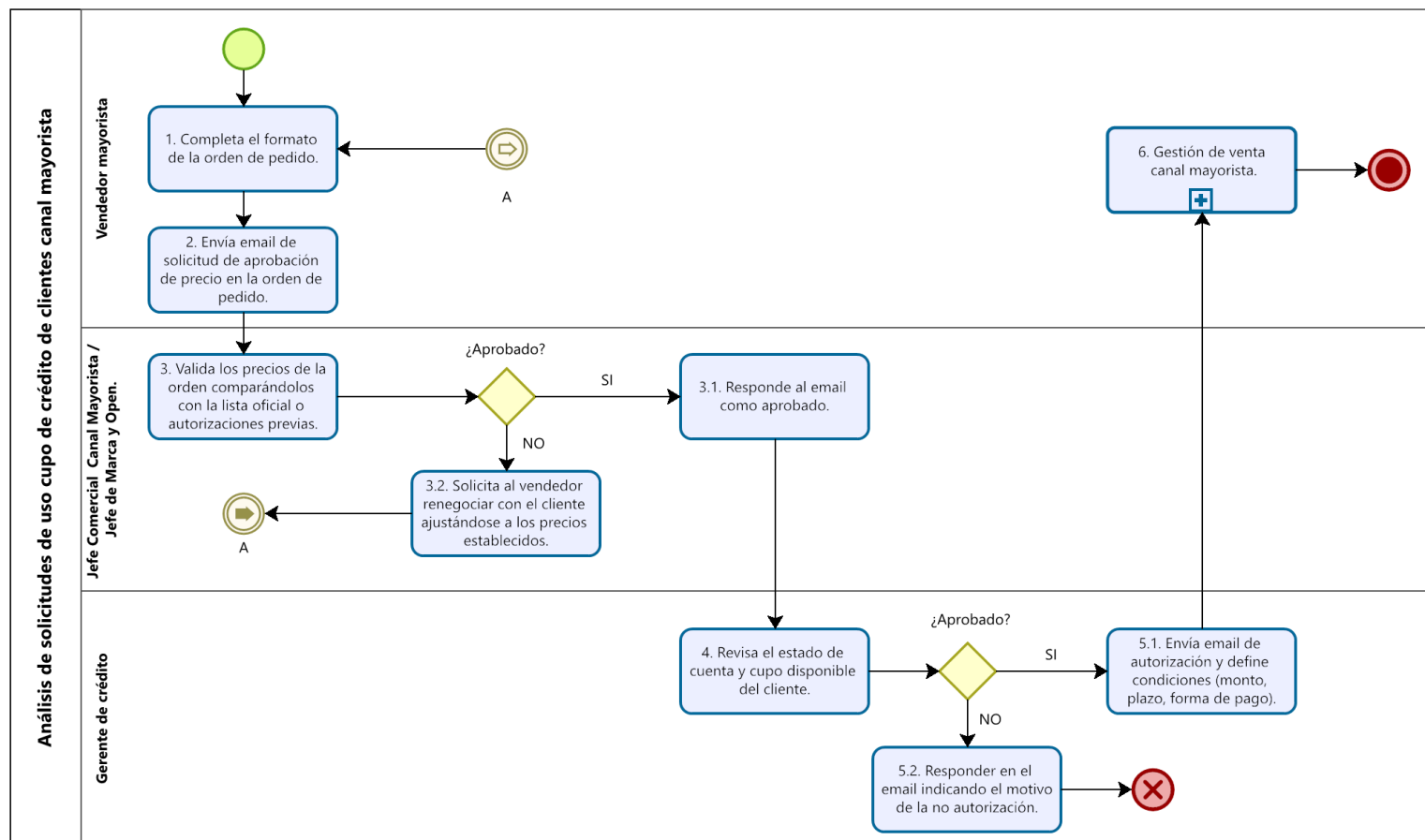
4. En caso de que un cliente mantenga saldos vencidos, no podrá acceder a un nuevo crédito hasta que lo cancele. Las excepciones a esa disposición, serán analizadas únicamente por Gerente de Crédito y/o Presidencia, quienes tomarán la decisión correspondiente.
5. Solo se aprobarán pedidos de clientes con RUC vigente y sin alertas de riesgo o bloqueos en el sistema. Para clientes nuevos o sin historial, se debe exigir garantía de pago (*Cheque, transferencia u otra forma de pago aceptada*) antes del despacho.
 - En caso de que el RUC se encuentre suspendido, inactivo o cancelado, el cliente deberá bloquearse inmediatamente en el sistema, impidiendo cualquier despacho, ya sea a crédito.
6. Cada pedido aprobado debe definir claramente monto, plazo y forma de pago. La mercadería solo será despachada si se cumplen estas condiciones.
7. Toda la información relacionada con los pedidos de los clientes, así como datos de crédito, historial de cumplimiento de los créditos otorgados por la empresa, será custodiada y mantenida acorde a las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Protección de datos personales y su reglamento general.
8. En la revisión de los Email de autorización se muestran las diversas variantes que pueden ocasionarse:
 - **Pago con cheque previo a la entrega:**
 - Créditos a 7, 10, 15, 21 días: La mercadería solo se entrega tras recibir y verificar el cheque.
 - Créditos a 15 días: Para algunos clientes, el cheque puede entregarse después de la entrega, bajo responsabilidad del vendedor (máximo 2 días de tolerancia).
 - **Pago con múltiples cheques:**

- Créditos a 15 días: 2 cheques de igual valor, venciendo a 7 y 15 días, deben entregarse antes de recibir la mercadería.
- Créditos a 30/45/60/90 días: 3 cheques de igual valor, venciendo según el plazo (30/60/90 días), deben entregarse antes de recibir la mercadería.
- Créditos a 30/45/60 días: Algunos clientes entregan cheques los días viernes; la mercadería se entrega tras recepción.
- **Pago al vencimiento / cruce de cuentas:**
 - Créditos a 30/60 días: Pago al vencimiento o mediante cruce de cuentas para clientes que también son proveedores.
- **Pago estrictamente con cheque del cliente:**
 - Créditos a 30 días: El cheque debe entregarse antes de recibir la mercadería.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Autorización de la orden de pedido por parte del jefe de la línea de producto en el email.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Cliente canal mayorista desea realizar la compra de productos mediante crédito.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Vendedor mayorista	• El vendedor completa el formato de pedido (Excel). Campos mínimos obligatorios: ○ N.º pedido / fecha. ○ Cliente / RUC. ○ Dirección de entrega. ○ Vendedor / línea de producto. ○ Lista de ítems: código, descripción, cantidad, precio unitario, total. ○ Total pedido. ○ Forma de pago solicitada (<i>Crédito con condiciones</i>). ○ Observaciones. • Una vez elaborado el formato de orden de pedido, se procede a enviar a su jefe inmediato según la línea de productos. ○ Adjuntar la orden de pedido completa.	• Documento Excel con toda la información del pedido listo para revisión, enviado por correo al jefe comercial canal mayorista y/o Jefe de Open y Marca con copia al área de CxC y logística y distribución. Esto permite que los siguientes responsables tengan toda la información necesaria para validar precios y crédito.	• 5 min.

2	Gerente Canal Mayorista / Jefe de Marca y Open.	- Realiza la validación de precios de la orden de pedido. - Abre el Excel y coteja cada precio con la lista de precios oficial o con autorizaciones previas (promociones o descuentos). <u>¿Aprobado?</u> SI: Responde en el hilo del email como aprobado. NO: Solicitar al vendedor del canal mayorista (<i>Responsable de la orden de pedido</i>) que realice una renegociación con el cliente, ajustándose a los precios previamente establecidos. Importante: Únicamente el responsable autorizado de la línea de producto está facultado para revisar y otorgar la aprobación.	Confirmación de que los precios del pedido están correctos y cumplen la política de la empresa. En caso de ajustes, indica los cambios requeridos y deja registro del control de precios.	5 min. (<i>Depende del tiempo de respuesta de Gerente Canal Mayorista / Jefe de Marca y Open</i>)
3	Gerente de créditos	- Procede a revisar la cuenta del cliente para aprobar el crédito, efectuando las siguientes verificaciones: - Estado de facturación (<i>Vencidos</i>): - Revisar: total vencido, días vencidos y facturas pendientes. - Si las facturas vencidas tienen hasta 5 días de atraso, el pedido normalmente puede continuar su proceso, salvo casos especiales. - En clientes grandes o cadenas, se aplica mayor flexibilidad, siempre dejando documentada la	Evaluación detallada del crédito del cliente que determina si el pedido puede ser aprobado según su historial de pagos, estado de facturación, cupo disponible y posibles alertas de riesgo, proporcionando una base clara para la decisión final de otorgar o rechazar el crédito.	15 min a 20 min.

		excepción. ▪ Si las facturas presentan un atraso de entre 6 y 10 días, se analiza el comportamiento histórico del cliente (<i>Si paga regularmente, si suele cumplir acuerdos</i>). En estos casos, el pedido podría aprobarse, pero de forma condicionada, por ejemplo, exigiendo que se realice un pago parcial inmediato. ▪ Si las facturas tienen más de 10 días de vencimiento, el pedido se bloquea de inmediato. Solo podrá continuar si el cliente realiza un abono previo o si se obtiene una autorización expresa de la Presidencia. 2. Verificar cupo disponible. ○ Se compara el monto total del pedido con el cupo de crédito asignado al cliente. Para ello se calcula el saldo disponible (<i>Cupo autorizado menos el saldo actual</i>). 2.1. Si el pedido no supera ese límite, se aprueba en esta etapa. 2.2. Si el pedido supera el cupo autorizado, se evalúa si el exceso está dentro del margen de tolerancia: ▪ Si el exceso es de hasta un 10% sobre el cupo, se aprobará directamente.		
--	--	--	--	--

		▪ Si el exceso es mayor al 10%, el pedido sólo puede aprobarse con autorización de la Presidencia ejecutiva. 3. Verificaciones adicionales: ○ Antes de emitir la aprobación final, se comprueba que: ▪ El cliente tenga un RUC vigente y no aparezca en listas de bloqueo o alertas de riesgo (<i>Como antecedentes de fraude o incumplimientos graves</i>). - Los pedidos de clientes para ventas a crédito deben efectuarse únicamente con clientes cuyo RUC esté activo. En caso de que el RUC del cliente aparezca con estado “suspendido”, “inactivo” o “cancelado”, el cliente deberá ser bloqueado inmediatamente en el sistema, y no se podrán procesar despachos ni a crédito ni al contado hasta regularizar su situación.		
4	Gerente de créditos	• Tomar la decisión final basándose en el análisis del estado de cuenta y cupos disponibles del cliente. ○ <u>¿Aprobado?</u> ▪ SI: Aprobar pedido, definir condiciones (<i>Monto, plazo, forma de pago</i>) ▪ NO: Rechazar pedido, informar al vendedor indicando	• Pedido aprobado para despacho con condiciones definidas o rechazado con instrucciones claras para corrección o autorización especial.	• 3 min.

		motivo (<i>Queda finalizado el proceso</i>). - Nota: En caso de que Presidencia Ejecutiva autorice un incremento en el cupo de crédito, el pedido puede continuar su trámite, aunque inicialmente no haya sido aprobado por parte del Gerente de créditos.		
5	Vendedor mayorista	• Procede a continuar la coordinación de centro logístico y distribución para el despacho y envío hacia el cliente. ○ Continúa con el proceso: Gestión de venta del canal mayorista.	• Pedido enviado al centro logístico, para preparación del despacho y gestión de envío al cliente.	• 10 min.

7.- ANEXO

- **Anexo:** Formato de solicitud de pedido (EJEMPLO).

		SOLICITUD DE PEDIDO MAYORISTA					
		Fecha de pedido:		13/5/2025			
		Fecha de despacho:		15/5/2025			
		Fecha de vencimiento:		15/5/2025			
Nombre o razón Social:		EJEMPLO S.A		Forma de pago:		Contado	
Ruc del cliente:		1,23457E+11		Orden de compra:		N/A	
Dirección del cliente:		Av. 9 de octubre, y rumichaca, local 20		Dirección de entrega:		Av. Francisco de Orellana y Nahim Isaías, local 32, mz. 10	
Teléfono:		998765432		Medio de transporte:		Retiro en tienda	
Correo electrónico:		ejemplo@novi.com		Observaciones			
Código del Vendedor:		VM-JOAQUIN RODRIGUEZ		S/N			
Código del producto	Color	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Unitario + IVA	Sub total	
1BHO-035	-	Producto X	4	\$94,36	\$108,51	\$377,44	
			4		Subtotal	\$377,44	
					IVA	\$56,62	
					TOTAL	\$434,06	

SEGUIMIENTO DE FACTURAS VENCIDAS DEL CANAL MAYORISTA

El proceso está orientado a revisar los saldos pendientes de cobro a los clientes del canal mayoristas y gestionar con los vendedores mayoristas la recaudación de los saldos vencidos.

1.- OBJETIVO

Ejercer un control y seguimiento oportuno de los saldos pendientes de cobro de los clientes mayoristas mediante la revisión sistemática del reporte de cuentas por cobrar, con el fin de asegurar la gestión eficiente de la recaudación y prevenir posibles casos de incobrabilidad.

2.- ALCANCE

Todas las facturas vencidas, especialmente aquellas con mayor antigüedad, se identifican y notifican a los vendedores mayoristas correspondientes, permitiéndoles gestionar oportunamente el cobro a sus clientes, asegurando el cierre de las cuentas pendientes y minimizar el riesgo de incobrables.

3.- POLÍTICAS

1. Cada lunes a las 19:00, se debe generar desde el sistema de computación el reporte de saldos de cuentas por cobrar del canal mayorista. El reporte debe presentarse en detalle, incluyendo un resumen de los montos por cobrar y los montos vencidos, clasificados por cada vendedor. Este reporte deberá enviarse al Gerente de crédito a primera hora del día siguiente.
 - En caso de que el día lunes sea feriado, el proceso se efectuará al siguiente día hábil.
2. Las observaciones derivadas de la revisión del reporte de cuentas por cobrar, deberán ser resueltas por cada uno de los vendedores responsables, los cuales, en caso de incumplimiento, estarán sujetos a lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo.
3. El Gerente de Créditos realizará un análisis detallado y sistemático del reporte, con el fin de tomar las acciones necesarias para la recuperación oportuna de los montos vencidos

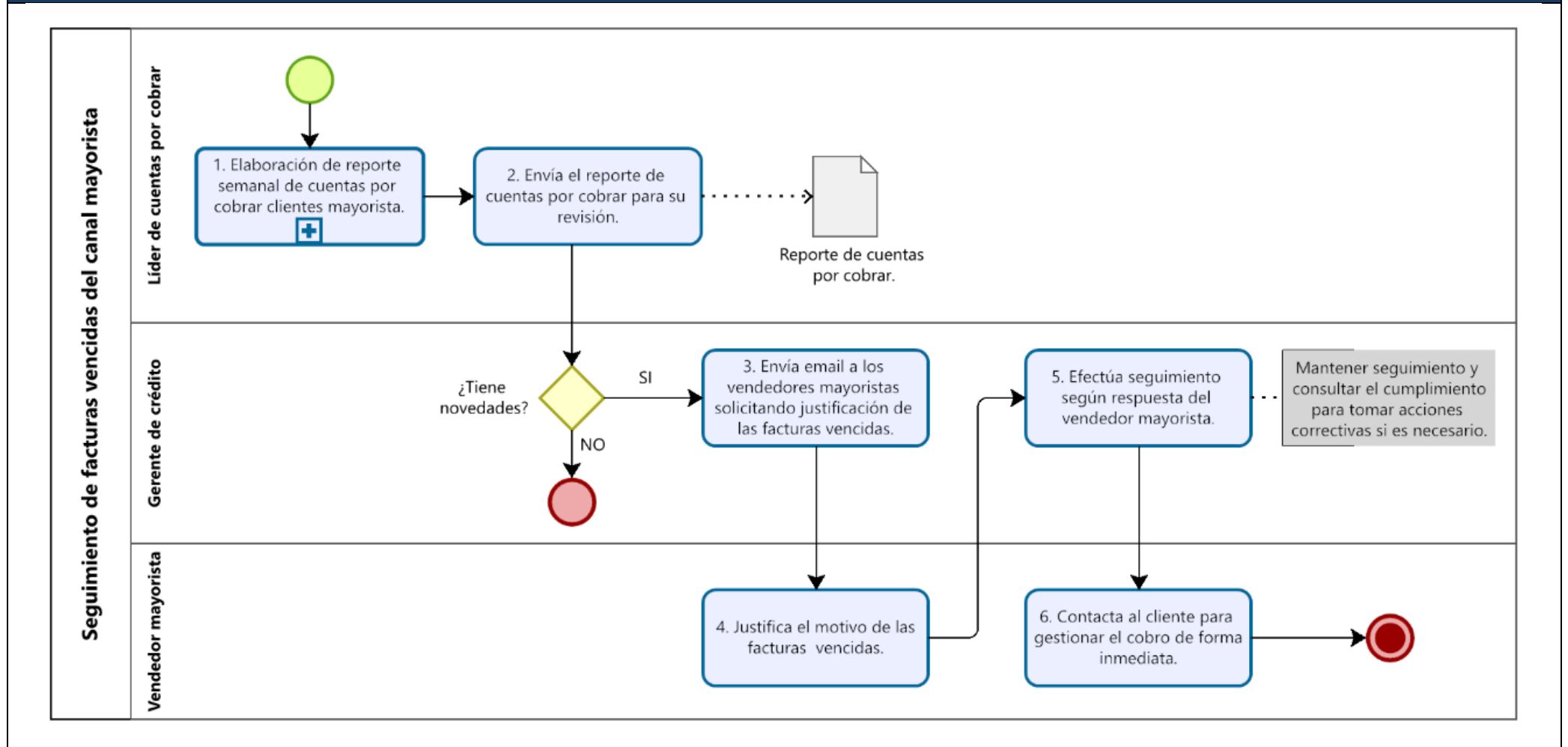
por los clientes, previniendo la generación de incobrables.

4. La información contenida en los reportes de cuentas por cobrar es confidencial y debe ser manejada exclusivamente por el personal autorizado (*Líder/Asistente de Cuentas por Cobrar y Gerente de créditos*) será custodiada y mantenida acorde a las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Protección de datos personales y su reglamento general.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de cuentas por cobrar (*Corte documental realizado a partir de las 19:00 del día lunes*).

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Elaboración de Reporte de Cuentas por cobrar emitido cada día lunes por parte del Líder o el Asistente de Cuentas por cobrar (*Designado*).
 - **Documento:** Reporte semanal de cuentas por cobrar.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder / Asistente de cuentas por cobrar	• Descargar el reporte de cuentas por cobrar y ventas en el sistema. 1. Obtener el reporte de cuentas por cobrar desde el sistema (<i>Todas las sucursales</i>). 2. Descargar el reporte de ventas filtrado por periodo. 3. Guardar ambos archivos en el escritorio. • Elaborar el reporte consolidado de cuentas por cobrar (<i>ANEXO</i>): 1. Integrar la información de cuentas por cobrar y ventas en un archivo único de Excel. 2. Añadir columnas de identificación (código, cliente, vendedor, área, responsable, fecha). 3. Usar fórmulas (BUSCARV) para cruzar datos y comentarios. 4. Clasificar facturas según fecha de vencimiento: por vencer o	• Archivo de Excel que integra cuentas por cobrar y ventas, clasificado por vendedor y área, indicando facturas vencidas y por vencer, con comentarios de cada asistente de cuentas por cobrar y totales/porcentajes resumidos por cada	• 30 a 40 min. (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		vencidas. 5. Incorporar comentarios de asistentes de cuentas por cobrar sobre cada factura. • Crear tabla dinámica para generar el reporte global, mostrando: 1. Valores pendientes por vendedor y por área. 2. Totales y porcentajes de cuentas vencidas y por vencer. 3. Distribución de montos y porcentajes según estado (<i>Vencidas / por vencer</i>). - Nota: Para mayor detalle de la elaboración del reporte, revisar el manual de proceso: Elaboración de reporte semanal de cuentas por cobrar clientes mayorista.	componente.	
4	Líder / Asistente de cuentas por cobrar	• Una vez finalizado el documento, se procede a enviar directamente al Gerente de créditos por email para su revisión (<i>Día siguiente: MARTES</i>). ○ En el email se adjunta el reporte de cuentas por cobrar y el resumen de las cuentas por cobrar por vendedor (<i>Lo que elaboró en la tabla dinámica</i>).	• Email enviado al Gerente de crédito con el Reporte de cuentas por cobrar junto con su Resumen de cuentas pendientes para su revisión.	• 3 min.

5	Gerente de créditos	- Revisar el reporte de cuenta por cobrar (<i>Corte documental</i>). - Validar datos, detectar inconsistencias y confirmar que la información esté lista para seguimiento. ¿Tiene novedades? SI: Enviar email a los vendedores mayoristas solicitando justificación de las facturas pendientes (<i>Continúa con el PASO 6</i>). Nota: En caso de detectar una cantidad crítica de valores pendientes de cobrar, se contacta directamente con el vendedor mayorista. NO: Finaliza el proceso.	Revisión del reporte de cuentas por cobrar, en donde: En caso de identificar novedades, se envía un email de consulta enviado a los vendedores mayoristas solicitando justificación de las facturas vencidas.	10 a 20 min.
6	Gerente de créditos	- En base a la respuesta del vendedor mayorista, se procede a realizar el seguimiento para asegurar el cierre de las facturas vencidas. - En caso de no recibir respuesta por parte del vendedor mayorista, el Gerente de créditos deberá contactarlo directamente con el fin de obtener la justificación correspondiente y conocer el estado actual del cobro pendiente. - Se indica al vendedor mayorista que se comunique con el cliente y gestione el cobro de manera inmediata.	Regularización de las facturas vencidas, una vez que el vendedor mayorista haya gestionado el cobro o presentado la justificación correspondiente. En	10 min.

		▪ En caso de que persista el incumplimiento de lo solicitado, se procede a escalar al jefe del área o Gerencia General para que tome las medidas necesarias.	caso de incumplimiento, se aplicarán las medidas correctivas establecidas por la gerencia para mantener actualizado el control de la cartera.	
--	--	--	--	--

7.- ANEXO

• Anexo: Reporte de cuentas por cobrar

Tipo	N° Documento	CUOTA	COD	SUCURSAL	CLIENTE	VENDEDOR	AREA	GESTIÓN	Fecha	Valor	Pagado	Débito	Crédito	Retencion	Saldo	Vencimiento	Días de vencimiento	STATUS	COMENTARIO	OBSERVACIONES
FACEL	30001000048763	1	3000	30 NV RIOBAMBA	ABRIL PINO FERNANDO FR	DIEGO ARMA	CAJAS	JA - SALOME	23/01/2023	1.250,00	475,00				775,00	24/01/2023	847,00	VENCIDAS	Aprobado Por Stalin	pp
FACEL	25001000012490	1	2500	25 E-COMMERCE	Adrian Lopez Yopez	MERCADO LI	CAJAS	- SEBASTIAN	09/10/2024	25,61	23,31				2,30	10/10/2024	222,00	VENCIDAS	Esta revision la realiz	pp
FACEL	25001000013103	1	2500	25 E-COMMERCE	Adriana Gómez	MERCADO LI	CAJAS	- SEBASTIAN	04/12/2024	30,74	25,40				5,34	05/12/2024	166,00	VENCIDAS	Esta revision la realiz	pp
FACEL	27001000017596	1	2600	26 CENTRO LOG	AGUIRRE MONTAÑO LARR	José Aviles R	MAYORISTA	CAJA - KATYA	19/05/2025	976,15					976,15	20/05/2025		VENCIDAS		VENTA AL CONTADO ENVIO POR SERVIENTREGA
FACEL	26001000014580	1	2500	25 E-COMMERCE	AJILA OCHOA PATRICIO ALJ.	ARELLANO	CAJAS	- SEBASTIAN	19/05/2025	2.172,99					2.172,99	20/05/2025		VENCIDAS		CLIENTE CANCELA DE CONTADO, SE ENVIA POR SERVIENTREGA
FACEL	25001000014267	1	2500	25 E-COMMERCE	Aladino Jose Muñoz Cruza	MELIZZA A. N	CAJAS	- SEBASTIAN	01/05/2025	145,15			1,42		143,73	02/05/2025	18,00	VENCIDAS	Esta revision la realiz	cr / ORDEN 16379 CLIENTE NOVICOMPU
FACEL	109001000005484	1	10900	109 NV MANTA	Alan Andrés Vite Serrano	NOVICOMPU	CAJAS	CAJA - LESLIE	17/05/2025	162,00	62,00				100,00	18/05/2025	2,00	VENCIDAS		pp
FACEL	25001000013580	1	2500	25 E-COMMERCE	Alan Ulloa	MELIZZA A. N	CAJAS	- SEBASTIAN	17/02/2025	45,20	32,82		5,03		7,35	18/02/2025	91,00	VENCIDAS	Esta revision la realiz	cr pp / ORDEN 15473 CLIENTE GANACELL CASHBACK
FACEL	25001000014106	1	2500	25 E-COMMERCE	Alba Ximena Centeno Pere	MELIZZA A. N	CAJAS	- SEBASTIAN	16/04/2025	317,91	282,71		3,40		31,80	17/04/2025	33,00	VENCIDAS	Esta revision la realiz	cr pp / ORDEN 16164 CLIENTE NOVICOMPU
FACEL	25001000012514	1	2500	25 E-COMMERCE	Alberto Francisco Martine	MERCADO LI	CAJAS	- SEBASTIAN	11/10/2024	33,94					33,94	12/10/2024	220,00	VENCIDAS	Esta revision la realiz	
FACEL	32001001116269	1	3200	32 NV ORELLANA	GUIDO ALCOCER ALCOCER	SUBIA GARY	CAJAS	A - MARISOL	18/01/2023	5.520,00	3.200,00				2.320,00	19/01/2023	852,00	VENCIDAS		pp / CLIENTE CANCELA DE CONTADO
FACEL	27001000017417	1	2700	27 CENTRO LOG	ALCOCER ALCOCER GUIDO	VANNESA TR	MAYORISTA	- MAYORISTA	06/05/2025	4.460,00					4.460,00	16/05/2025	4,00	VENCIDAS	PAGO PARA EL 19-05	CREDITO 10 DÍAS GYE
FACEL	27001000017544	1	2700	27 CENTRO LOG	ALCOCER ALCOCER GUIDO	VANNESA TR	MAYORISTA	- MAYORISTA	15/05/2025	5.490,01	288,75				5.201,26	16/05/2025	4,00	VENCIDAS	PAGO PARA EL 19-05	pp / VENTA AL CONTADO GYE
FACEL	27001000017570	1	2700	27 CENTRO LOG	ALCOCER ALCOCER GUIDO	VANNESA TR	MAYORISTA	- MAYORISTA	16/05/2025	2.500,00	2.280,00				220,00	17/05/2025	3,00	VENCIDAS	NOTA DE CREDITO PP	pp / VENTA AL CONTADO GYE
FACEL	27001000017602	1	2700	27 CENTRO LOG	ALCOCER ALCOCER GUIDO	VANNESA TR	MAYORISTA	CAJA - KATYA	19/05/2025	5.000,00					5.000,00	20/05/2025		VENCIDAS		AL CONTADO GYE
FACEL	27001000017363	1	2700	27 CENTRO LOG	ALCOCER ALCOCER GUIDO	VANNESA TR	MAYORISTA	- MAYORISTA	30/04/2025	10.980,00	5.000,00				5.980,00	21/05/2025	1,00	POR VENCER	RESPALDO CH#1776	pp / CREDITO 21 DÍAS GYE
FACEL	27001000017421	1	2700	27 CENTRO LOG	ALCOCER ALCOCER GUIDO	VANNESA TR	MAYORISTA	- MAYORISTA	06/05/2025	7.320,00					7.320,00	21/05/2025	1,00	POR VENCER		CREDITO 15 DÍAS GYE
FACEL	27001000017546	1	2700	27 CENTRO LOG	ALCOCER ALCOCER GUIDO	VANNESA TR	MAYORISTA	- MAYORISTA	15/05/2025	10.140,00					10.140,00	30/05/2025	10,00	POR VENCER		CREDITO 15 DÍAS GYE
FACEL	27001000017568	1	2700	27 CENTRO LOG	ALCOCER ALCOCER GUIDO	VANNESA TR	MAYORISTA	- MAYORISTA	16/05/2025	5.490,00					5.490,00	31/05/2025	11,00	POR VENCER		CREDITO 151 DÍAS GYE

A man in a blue suit stands in the center of a modern office, gesturing with his right hand as he presents to a team. Three people are seated at a long wooden table in front of him, listening attentively. The office has large floor-to-ceiling windows that offer a panoramic view of a city skyline at sunset. The sun is low on the horizon, casting a warm, golden glow across the scene. The sky is filled with soft, wispy clouds. The overall atmosphere is professional and collaborative.

LÍDER DE CUENTAS POR COBRAR

ELABORACIÓN DE REPORTE SEMANAL DE CUENTAS POR COBRAR CLIENTES MAYORISTAS

Este proceso se centra en la elaboración semanal del reporte de cuentas por cobrar en el cierre de la jornada del día lunes para ser enviado a gerencia de crédito para su revisión y seguimiento de las cuentas pendientes.

1.- OBJETIVO

Elaboración de un reporte de saldos de cuentas por cobrar de los clientes mayoristas mediante la extracción, consolidación y cruce de datos del sistema para la revisión del Gerente de Crédito y la pertinente definición de acciones a seguir.

2.- ALCANCE

Emitir un reporte semanal actualizado con la información suficiente y competente a efectos que el Gerente de Crédito disponga de saldos actualizados de los saldos pendientes de cobro, a fin de tomar las acciones pertinentes tendientes a una recuperación oportuna de la cartera.

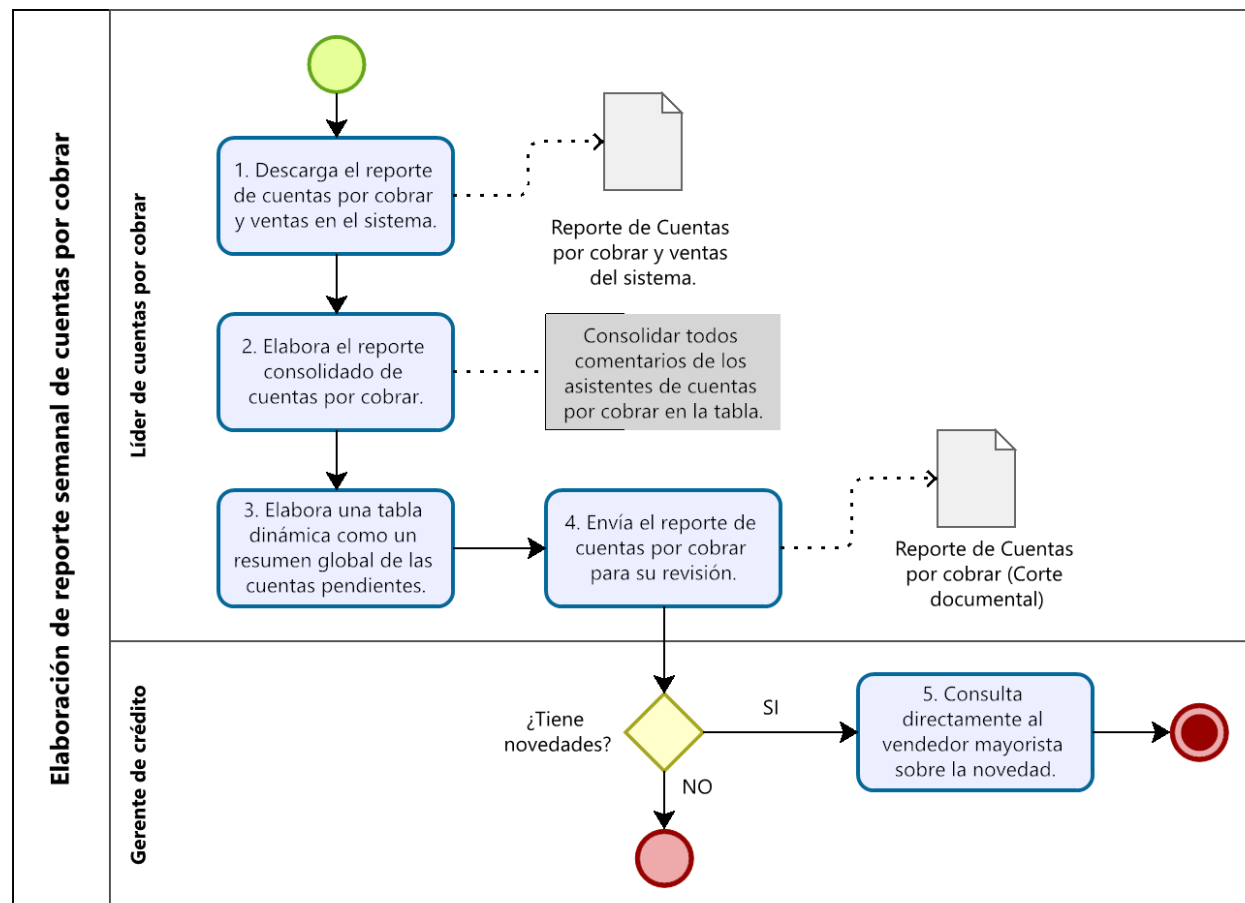
3.- POLÍTICAS

- Cada día lunes, a partir de las 7:00 p.m., se debe realizar el corte documental del reporte de cuentas por cobrar. En esta etapa, se prepara nuevamente el documento consolidado, incorporando una tabla dinámica que permita el análisis resumido de los valores pendientes por cobrar, clasificados por vendedor, área y estado de la cuenta.
 - Este reporte deberá enviarse al Gerente de Crédito para su revisión a primera hora del día siguiente (*Martes*).

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Reporte de cuentas por cobrar del sistema.
2. Reporte de ventas del sistema.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El asistente contable responsable debe elaborar el reporte de cuentas por cobrar como corte documental en los días lunes y enviarlo a gerencia de crédito y cobranza para su revisión.
 - **Documento:**
 - Reporte de cuentas por cobrar del sistema.
 - Reporte de ventas del sistema.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder de cuentas por cobrar	• Descargar el reporte de cuentas por cobrar y ventas en el sistema. 1. <u>Descargar el reporte de cuentas por cobrar:</u> 1.1. Ingresar al módulo CLIENTE. 1.2. Seleccionar la opción CUENTAS POR COBRAR. 1.3. Posteriormente Ingresar en la opción REPORTES. 1.4. Filtrar por la sección de sucursales como: TODAS LAS SUCURSALES. 1.5. Exportar el archivo a formato MS Excel.	• Archivos Excel descargados de cuentas por cobrar y ventas enviadas al equipo de trabajo para su procesamiento.	• 10 a 15 min. (Depende de la disponibilidad del sistema).

		1.6. Guardar como “CXC al [fecha actual]” 2. <u>Descargar el reporte de ventas:</u> 2.1. Acceder al módulo GERENCIAL que se encuentra ubicado en las opciones del sistema. 2.2. Ingresar al TABLERO DE CONTROL EMPRESARIAL. 2.3. Seleccionar la pestaña CLIENTE para posteriormente seleccionar la viñeta CLIENTE. 2.4. Elegir la opción DETALLE FACTURAS – PERÍODO. 2.5. Filtrar fecha (<i>Inicio mes a fecha actual</i>). 2.6. Descargar el reporte de ventas. 2.7. Enviar ambos archivos descargados (<i>Reporte de cuentas por cobrar y ventas al equipo de trabajo</i>).		
2	Líder de cuentas por cobrar	Elaborar el reporte consolidado de cuentas por cobrar (<i>Anexo 1</i>): 1. Abrir el documento de cuentas por cobrar.	Reporte consolidado de cuentas por cobrar en Excel, con información cruzada entre el reporte de ventas y el	20 a 30 min.

2. Filtrar por tipo de facturación: FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS.
3. Copiar y pegar la información en una nueva hoja de Excel.
4. Añadir columnas adicionales *(Al lado de la columna de número de factura)*:
 - Código.
 - Cliente.
 - Vendedor.
 - Área.
 - Responsable de gestión.
 - Fecha.
5. Aplicar fórmula BUSCARV para cruzar datos desde el reporte de ventas *(Se realiza la búsqueda mediante el número de la factura)*.
 - Fórmula: *Buscarv (Valor buscado; Matriz _tabla; indicador_columnas;(Rango)*.
 - NOTA: Revisar que no disponga errores en la información cruzada, en caso de identificarlos se procede a corregir manualmente.

reporte de cartera; incluye columnas adicionales con datos clave *(Cliente, vendedor, área, responsable, fecha)*, estado de vencimiento de cada factura *(Por vencer o vencida)*, observaciones generadas por el sistema y comentarios recopilados de los asistentes contables.

6. Aplicar filtros en la columna FECHA DE VENCIMIENTO (*Máximo 3 meses desde la emisión*).
7. Una vez filtrado, al lado de la columna DÍAS DE VENCIMIENTO, se agrega dos nuevas columnas:
 - Status (*Se le escribe por vencer*).
 - Comentarios.
8. Salir del filtro y colocar en los espacios vacíos de la columna de STATUS como VENCIDAS.
9. En la columna de COMENTARIOS (*Del sistema*) se procede a usar la fórmula: =Buscarv (*Valor buscado; Matriz_tabla; indicador_columnas;(Rango)*).
 - Realizar la búsqueda mediante el número de la factura.
10. Elaborar Consolidación de comentarios de los asistentes contables en el reporte de cuentas por cobrar:
 - Crear una columna para registrar los comentarios de cada asistente de cuentas por cobrar sobre el estado de las cuentas de sus vendedores asignados.

		10.1. Descargar todos los reportes de cuentas por cobrar enviados por los asistentes contables a través del grupo interno. 10.2. Aplicar la fórmula =BUSCARV en cada caso, vinculando los comentarios al número de factura correspondiente en el archivo principal. 10.3. Revisar que todos los comentarios sean claros, relevantes y útiles para la revisión del Gerente de Crédito.		
3	Líder de cuentas por cobrar	- Una vez finalizado el documento se procede aplicar tabla dinámica para el reporte global de cuenta por cobrar. - Copiar y pegar el cuadro de reporte de cuentas por cobrar en una nueva hoja de Excel. - Aplicar tabla dinámica en el nuevo cuadro de Excel en donde se detalla: - Suma de valores de cada uno de los vendedores mayoristas pendiente por cobrar. - Valor total y el porcentaje de los valores pendientes por cobrar a las áreas.	Tabla dinámica generada en Excel que resume el total de valores pendientes por cobrar, clasificados por vendedor mayorista, áreas responsables y estado de la cuenta (<i>Vencidas o por vencer</i>), permitiendo un análisis porcentual y	10 min.

		○ El valor total y porcentaje de los valores según el estado de la cuenta (<i>Vencidas y por vencer</i>). ○ El valor total y porcentaje de los valores vencidos de cada uno de los vendedores mayoristas. ○ El valor total y porcentaje de los valores están por vencer de cada uno de los vendedores mayoristas.	detallado del estado general de la cartera.	
4	Líder de cuentas por cobrar	• Una vez finalizado el documento se procede a enviar directamente al gerente de crédito por email (<i>Anexo 2</i>) para su revisión (<i>Del día siguiente: MARTES</i>). ○ En el email se adjunta el reporte de cuentas por cobrar y el resumen de las cuentas por cobrar por vendedor (<i>Lo que elaboró en la tabla dinámica</i>).	• Email enviado al gerente de crédito con el Reporte de cuentas por cobrar junto con su Resumen de cuentas pendientes para su revisión.	• 3 min.
5	Gerente de Crédito	• Revisar el reporte de cuenta por cobrar (<i>Corte documental</i>). ○ ¿<u>Tiene novedades?</u> ▪ SI: Se procede a consultar al vendedor mayorista sobre las novedades identificadas (<i>Lo cual debe ser justificado</i>). ▪ NO: Finaliza el proceso.	• Revisión del reporte de cuentas por cobrar, en caso de identificar novedades, se consulta directamente al vendedor mayorista para su aclaración o justificación.	• 10 a 20 min.

7.- ANEXO

- **Anexo 1:** Reporte de cuentas por cobrar.

Parte 1:

Tipo	N° Documento	Cuota	Cod	Sucursal	Cliente	Vendedor	Área	Gestión	Fecha	Valor	Pagado	Débito

Parte 2:

Crédito	Retención	Saldo	Vencimiento	Días de vencimiento	STATUS	COMENTARIO	OBSERVACIONES

- **Anexo 2:** Estructura de email sobre el reporte de cuentas por cobrar como corte documental.

Asunto: CXC MAYORISTAS AL 13/07/2025

Estimados

Saludos

Adjunto el cuadro de mayorista les pido revisar los asignados de cada clientes

Envié un resumen de las cuentas por cobrar por vendedor, que puedan revisar cada uno el estado de su cartera

Saldo CXC al (Día) de (Mes) de 2025:

ÁREA	TOTAL	PORCENTAJE
MAYORISTA	1,820,255.41	87.30%
RELACIONADOS	2005,874.94	9.87%
CAJAS	57,555.35	2.76%
EMPLEADOS	1,3	0.07%
Total general	2.085.055.98	100%

Mayoristas – Vencido y Por Vencer

STATUS	TOTAL	PORCENTAJE
POR VENCER	655,196.23	35.99%
VENCIDAS	1,165,059.18	64.01%
Total general	2.085.055.98	100%

MAYORISTAS – VENCIDO

STATUS	TOTAL	PORCENTAJE
Nombre del vendedor mayorista A	12,500.00	25.00%
Nombre del vendedor mayorista B	25,000.00	50.00%

Nombre del vendedor mayorista B	12,500.00	25.00%
Total general	50,000.00	100%

MAYORISTAS - POR VENCER

STATUS	TOTAL	PORCENTAJE
Nombre del vendedor mayorista A	8,000.00	20.00%
Nombre del vendedor mayorista B	24,000.00	60.00%
Nombre del vendedor mayorista B	8,000.00	20.00%
Total general	40,000.00	100%

Adjunto las cuentas por cobrar con corte al 14/07/2025, por favor sus comentarios en las facturas vencidas,

También están consideradas las facturas que vencen hasta el lunes 21/07/2025 que estén presentes para evitar retrasos en el pago.

Si tiene alguna inquietud por los saldos que tiene sus clientes, quedo pendiente a sus comentarios

Filtrar por gestión y/o cliente y colocar en observación en qué estado se encuentra el cliente.

Quedo atento a sus comentarios

Nombre y apellidos del responsable

LIBERACIÓN DE CUPO DE CRÉDITO DISPONIBLE APROBADO POR PEDIDO DE CLIENTE MAYORISTA (CADENA)

El proceso se enfoca en la revisión del cupo previamente autorizado a un cliente mayorista por la solicitud de pedido mayorista enviada por el vendedor mayorista, que previamente tienen la aprobación en lo concernientes a los precios por parte del área mayorista.

1.- OBJETIVO

Asegurar una correcta liberación de los cupos de crédito previamente aprobados, mediante la revisión que el cliente no tenga saldos vencidos, a fin de precautelar generar ventas con riesgos de incobrabilidad.

2.- ALCANCE

Verificar que en cada liberación de cupo disponible de un cliente mayorista se cumpla con las condiciones de crédito preestablecidas y que la facturación sea realizada en forma expedita.

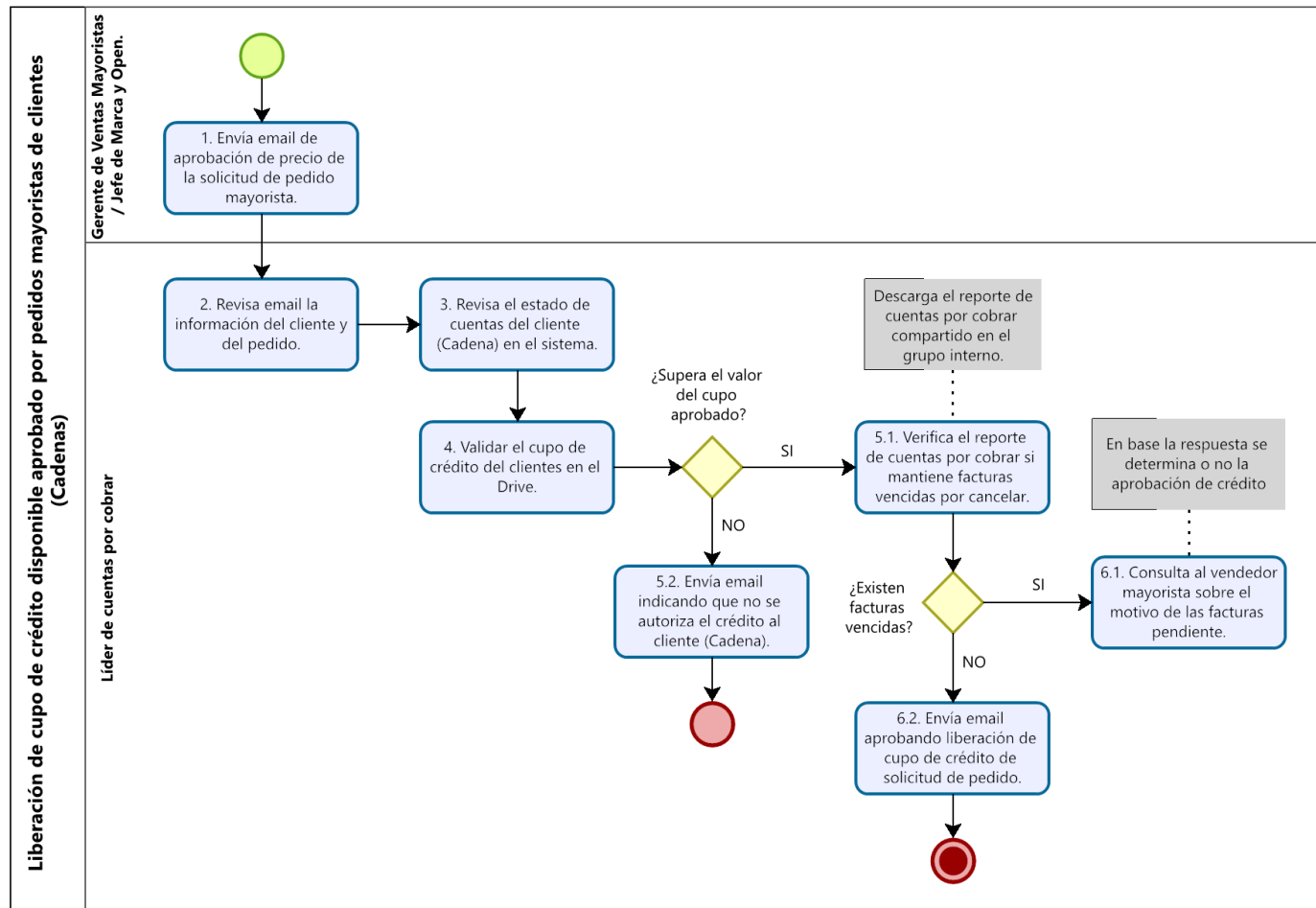
3.- POLÍTICAS

1. Las condiciones de crédito otorgados a clientes deben ser estrictamente aplicados, en caso de requerir un cambio a lo previamente aprobado, deberá ser solicitado al Gerente de Crédito, sustentado en razones fundamentadas.
2. En caso de que un cliente mantenga saldos vencidos, no podrá acceder a un nuevo crédito hasta que lo cancele. Excepciones a esa disposición, serán analizadas únicamente por Gerente de Crédito y Cobranza y/o Presidencia ejecutiva, quienes tomarán la decisión correspondiente.
3. En caso de que el pedido supere el cupo aprobado, este podrá ser ampliado con la autorización del Gerente de Crédito y Cobranza y/o de la Presidencia Ejecutiva.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Email de aprobación de precio de la orden de pedido mayorista.
2. Reporte de cuentas por cobrar (*Saldo de cuentas por cobrar*).

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe Email con la autorización de precios de los pedidos mayoristas, emitido por el Jefe de Ventas Mayoristas, el Jefe de Marca y Open.
 - **Documento:** Email de aprobación de precio de pedido mayorista.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder de cuentas por cobrar	• Verificar en el email recibido que se incluya la siguiente información: ○ Nombre de la empresa. ○ Valor total del pedido. ○ Forma de pago acordada.	• Confirmación de que el email contenga el nombre de la empresa, valor del pedido, forma de pago acordada. Si falta información, se solicita al remitente la corrección.	• 3 min
2	Líder de cuentas por cobrar	• Revisar el estado de cuentas del cliente (<i>Cadena</i>) en el sistema. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción CLIENTE. 2. Dentro del menú de CLIENTES, seleccionar la opción CUENTAS POR COBRAR. 3. Elegir la opción RECEPCIÓN DE COBROS.	• Confirmación del monto total de crédito disponible del cliente en el sistema.	• 2 min (Depende de la disponibilidad del sistema).

		4. Registrar el nombre de la empresa en el buscador de clientes. ○ Seleccionar la empresa correspondiente en el resultado de la búsqueda. 5. Verificar el monto total de crédito disponible en el estado de cuenta del cliente.		
3	Líder de cuentas por cobrar	• Validar el cupo de crédito de los clientes (<i>Cadena</i>): 1. Acceder al documento de clientes con crédito disponible en la plataforma Drive (<i>Novisolutions</i>) y revisar los siguientes datos: ○ Razón social. ○ Crédito Coface. ○ Cupo aprobado. 2. Verificar si el valor del pedido supera el cupo aprobado: ○ <u>¿Supera el valor del cupo aprobado?</u> ▪ SI: Continúa con el PASO 4. ▪ NO: Envía email indicando que no se le autoriza el crédito al cliente (<i>Cadena</i>).	• Validación del cupo de crédito del cliente, en caso se superar el límite aprobado, se envía email indicando que no se puede aprobar el pedido.	• 4 min.

4	Líder de cuentas por cobrar	- Verificar las facturas vencidas vendidas en el reporte de cuentas por cobrar. - Descargar el reporte de cuentas por cobrar. - Filtrar por la columna CLIENTE, ingresando el nombre de la empresa. - Filtrar por la columna de ESTADO, seleccionando las facturas marcadas como VENCIDAS. - Verificar el saldo total pendiente del cliente. ¿Existen varias facturas vencidas? SI: Consultar el motivo de facturas pendientes al vendedor mayorista. - Si se cuenta con aprobación o justificación válida, proceder con la autorización de crédito, caso contrario, no se autoriza. NO: Continúa con el PASO 5.	Reporte filtrado con el estado de facturas vencidas del cliente, acompañado de la consulta registrada al vendedor mayorista para justificar las facturas pendientes y la decisión tomada respecto a la autorización del crédito.	4 min.
5	Líder de cuentas por cobrar	- Sobre la base del email de solicitud de pedido mayorista que consta la aprobación de precios, responde aprobando la liberación del cupo de crédito, detallando: - El valor total de la factura. - El monto de crédito aprobado.	Email con la liberación de saldo de cupo de crédito del pedido mayorista.	2 min.

EVALUACIÓN CREDITICIA DE CLIENTES MAYORISTAS EN PLATAFORMA COFACE

El proceso se enfoca en cargar en la plataforma COFACE la información respecto a un cliente o potencial cliente, a efectos que en dicha plataforma se realice la evaluación de riesgo crediticio y parámetros de posible cupo de crédito.

1.- OBJETIVO

Minimizar el riesgo de incobrabilidad validando en la plataforma Coface los datos fiscales y comerciales del cliente mayorista, para evaluar su capacidad crediticia y respaldar decisiones informadas para su respectiva aprobación de crédito al cliente quien solicitó.

2.- ALCANCE

Contar con una evaluación de cobertura crediticia, que permita respaldar o rechazar las ventas a crédito a clientes mayoristas, asegurando decisiones financieras basadas en análisis de riesgo.

3.- POLÍTICAS

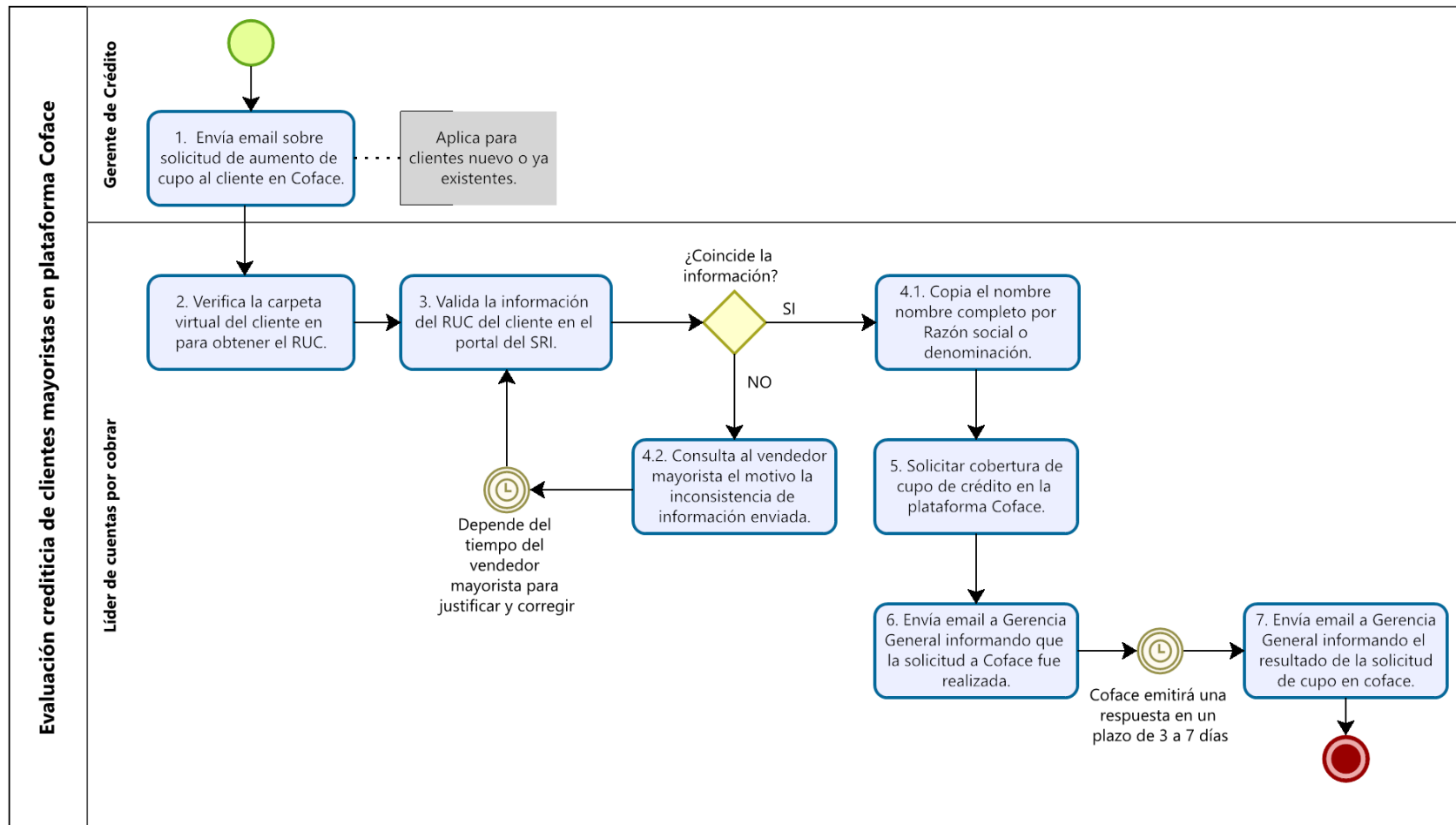
1. Antes de ingresar información en Coface, se deberá verificar que los datos fiscales del cliente mayorista coincidan con los registrados en el portal del SRI (Razón social del cliente, RUC, Dirección fiscal registrada. Actividad económica principal declarada, etc.). Esta validación es obligatoria para evitar registros incorrectos o rechazos de cobertura.
2. No se tramitarán solicitudes en Coface de clientes mayoristas cuya carpeta virtual no contenga la documentación obligatoria y actualizada. Esta documentación mínima incluye:
 - Copia vigente del RUC emitido por el SRI.
 - Cédula de identidad y nombramiento legal del representante legal.
 - Estados financieros más recientes (cuando aplique según el tipo de cliente).
 - Dirección fiscal y comercial actualizada.

- En caso de que falte alguno de estos documentos, el Líder de Cuentas por Cobrar deberá solicitar de inmediato la información completa al vendedor mayorista responsable del cliente, y hasta que no se reciba la documentación requerida, la solicitud en Coface permanecerá bloqueada.
3. La plataforma Coface emitirá una respuesta formal dentro de un plazo de 3 a 7 días hábiles, indicando si la solicitud fue **ACORDADA POR COMPLETO** o **RECHAZADA**, según la evaluación de riesgo crediticio. El Líder de Cuentas por Cobrar y/o el Gerente de Crédito y Cobranza deben monitorear continuamente la plataforma para asegurar la recepción de la respuesta en el plazo establecido.
 4. Toda solicitud **RECHAZADA** deberá generar un aviso inmediato al área solicitante y al vendedor mayorista correspondiente, adjuntando la respuesta de Coface para su análisis y acción correspondiente.
 5. La evaluación se realizará a todos los clientes mayoristas que tengan cupo de crédito vigente, así como, cuando un nuevo cliente solicite crédito. De igual manera, se aplicará para aquellos clientes que no hayan efectuado transacciones con la empresa por más de 6 meses.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Email de solicitud de aumento de cobertura para cliente ya sea nuevo o ya existentes en Coface.
2. Carpeta virtual (*Drive*) con documentos e información del cliente mayorista.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe email de solicitud de aumento de cupo al cliente (*Nuevo o ya existentes*) en la plataforma Coface por parte de gerencia de crédito
 - **Documento:** Email de solicitud de aumento de cobertura para cliente en Coface.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder de cuentas por cobrar	• Verificar la información del cliente en la carpeta virtual (<i>Drive</i>). 1. Acceder a la carpeta CRÉDITO CLIENTES MAYORISTAS en Drive. 2. Seleccionar la carpeta correspondiente al nombre del cliente. 3. Revisar el documento RUC del cliente y copiar el número de RUC.	• Obtención del número del R.U.C., del cliente para validación en página web del S.R.I.	• 5 min
2	Líder de cuentas por cobrar	• Revisar el nombre completo por Razón social o denominación del cliente mayorista registrado en el portal del SRI. 1. Ingresar al portal del SRI. 2. Seleccionar la opción Consulta de RUC. 3. Ingresar el número de RUC previamente copiado en el buscador. 4. Hacer clic en ACEPTAR para visualizar los datos del cliente. ○ <u>¿Coincide la información?</u> ▪ SI: Copiar la Razón social o denominación del cliente tal como figura en el portal del SR. Continúa con el PASO 3.	• Razón social o denominación del cliente validado en el portal del SRI, en caso que la información no coincida se comunica con el vendedor mayorista sobre la falta o inconsistencia de	• 4 min.

		▪ NO: Consultar con el vendedor mayorista el motivo del error en la documentación enviada.	información, lo cual debe ser solventado.	
3	Líder de cuentas por cobrar	• Solicitar cobertura en Coface. 1. Ingresar a la plataforma Coface con las credenciales asignadas. 2. En la página principal, seleccionar la opción CONEXIÓN (<i>Ubicada en la sección MIS APLICACIONES</i>). 3. Ingresar el nombre completo del cliente en el buscador y hacer clic en ACEPTAR. 4. Seleccionar el cliente correcto, verificando que el número de RUC coincida: ○ Si el cliente no se encuentra en Coface, se procede a crearlo con los siguientes datos: ▪ Número de RUC. ▪ Dirección. ▪ Código postal. ▪ Número de teléfono. ▪ Indicar si es cliente nuevo o el tiempo que mantiene relación comercial con Novisolutions. 5. Seleccionar la opción SOLICITAR UN PRODUCTO. 6. Completar el formulario con la siguiente información:	• Solicitud de cobertura enviada en Coface, con registro de datos completos del cliente.	• 5 min.

		○ Número de RUC como referencia. ○ Valor total del cupo solicitado. ○ Comentarios adicionales (<i>Si aplica</i>). ▪ Por ejemplo: Cliente mantiene relación comercial con Novisolutions desde 2018, con historial de pagos puntuales y sin incidencias. 7. Seleccionar confirmar para solicitar cobertura al cliente.		
5	Líder de cuentas por cobrar	• Enviar un email al Gerente de crédito, informando que la solicitud a Coface ha sido enviada y se encuentra en proceso de revisión. ○ La plataforma Coface emitirá una respuesta dentro de un lapso de 3 a 7 días, en donde se determine si la solicitud fue ACORDADO POR COMPLETO o RECHAZADO (<i>Anexo</i>). Continúa con el PASO 6.	• Email enviado a Gerencia de Crédito con confirmación de envío de solicitud y tiempo estimado de respuesta.	• 2 min.
6	Líder de cuentas por cobrar	• Enviar al Gerente de Crédito el resultado de la solicitud de cobertura emitida por Coface.	• Email enviado con el resultado de Coface (<i>Aprobado</i> o <i>Rechazado</i>), adjuntando evidencia correspondiente.	• 2 min.

7.- ANEXO

- **Anexo:** Respuesta de la solicitud de crédito por parte de la plataforma Coface.

Razón Social Referencia de cliente DRA	Producto	Importe	Estado	Última fecha de actualización
☆ Guayaquil, Ecuador 1204217887001 5	Límite de Crédito	10.000 USD	Acordado por completo	21/5/2025
☆ 090507 Guayaquil, Ecuador 0925825200001 5	Límite de Crédito	50.000 USD	Acordado por completo	21/5/2025
☆ 170510 Quito, Ecuador 1793796233001 3	Límite de Crédito	0 USD	Rechazado	20/5/2025

REGISTRO DE COMPENSACIÓN DE SALDO EN CUENTAS POR COBRAR A CLIENTE Y CUENTAS POR PAGAR

El proceso está enfocado a la aplicación de un convenio de compensación entre el saldo de cuentas por cobrar y pagar a un mismo cliente, el cual también tiene la calidad de proveedor de Novisolutions Cia. Ltda.

1.- OBJETIVO

Registrar el acuerdo de compensación de saldos por cobrar y pagar a un cliente quien también es proveedor de Novisolutions Cia. Ltda., mediante la validación del acuerdo e ingreso en el sistema, a fin de reflejar el saldo real que se mantiene entre ambas partes.

2.- ALCANCE

Efectuar el registro contable de la compensación de montos por cobrar a un cliente con los saldos por pagar al mismo por parte de Novisolutions Cia. Ltda., acorde a los términos preestablecidos en el convenio de compensación de saldos previamente firmado entre ambas partes.

3.- POLÍTICAS

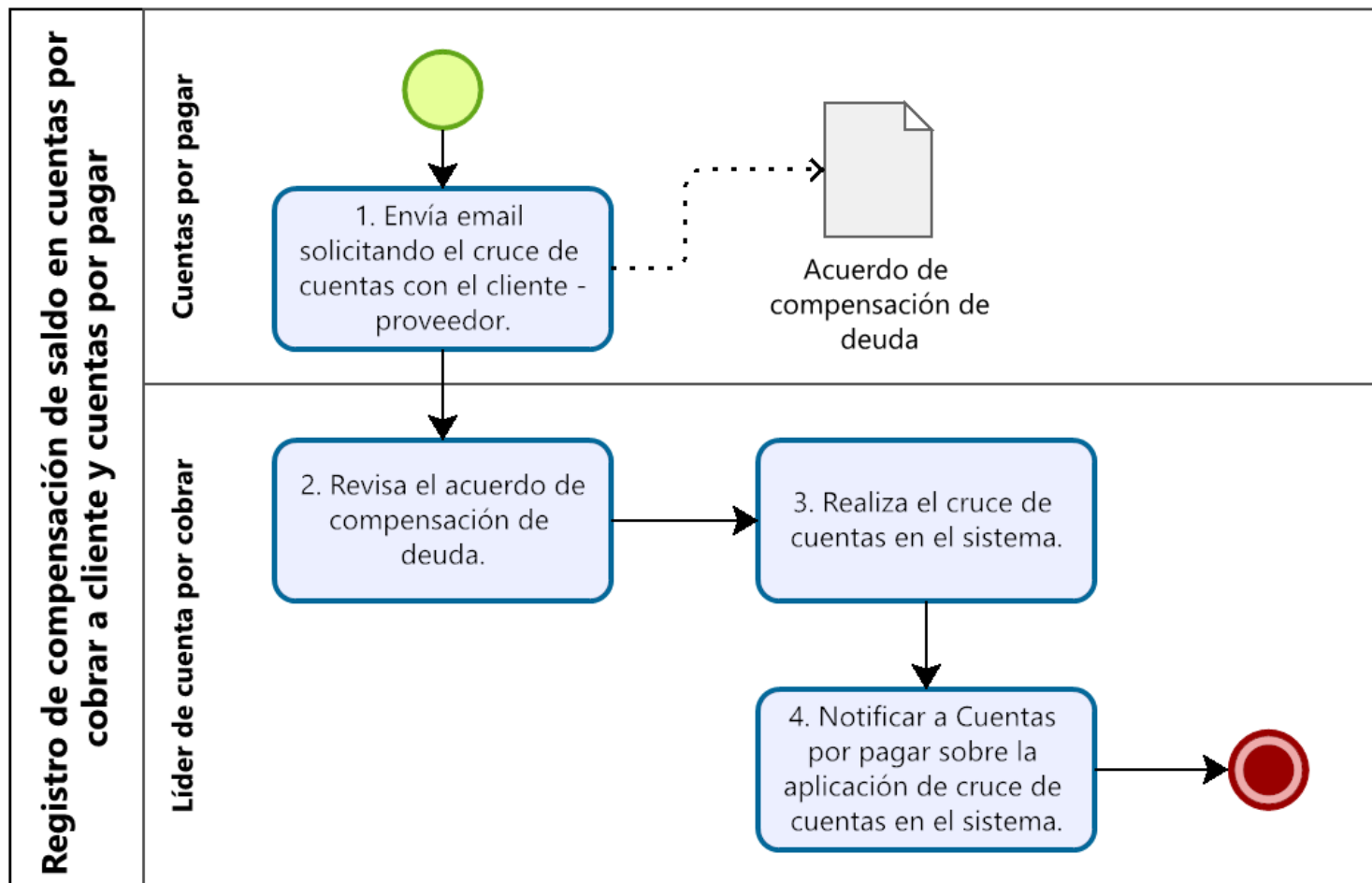
1. Toda compensación de cuentas entre Novisolutions y clientes-proveedores deberá estar respaldada por un acuerdo de compensación de deuda previamente firmado por ambas partes.
2. Deberá suscribirse un acuerdo de compensación de saldos por cada cruce de cuentas, detallando la información de número de factura fecha y valor de todas las facturas tanto por cobrar como por pagar.
3. Los convenios de compensación de saldos deben ser aprobados únicamente por Presidencia o Gerencia General antes de su ejecución.

4. La firma del convenio deberá ser realizada por el Representante Legal o Apoderado del cliente y el Gerente General de Novisolutions, pudiendo ser manuscrita o electrónica, pero en ningún caso de manera diferente entre las partes.
5. El convenio deberá detallar de manera individual todas las facturas por cobrar y por pagar, pudiendo incluirse en un anexo que también deberá ser firmado por las partes y el Gerente General.
6. Los convenios de compensación sólo podrán efectuarse con partes no relacionadas, evitando conflictos de interés.
7. La aplicación contable de cualquier acuerdo de compensación se realizará únicamente bajo disposición y autorización de Gerencia General.
8. El Área de Cuentas por Cobrar mantendrá un archivo específico con toda la documentación soporte de cada convenio, asegurando trazabilidad y control interno.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Email de solicitud de cruce de cuentas.
2. Convenio de compensación de saldos.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe email de cuenta por pagar solicitando el cruce de cuentas con el cliente proveedor junto con la carta/acuerdo de compensación de deuda (*Firmada por ambas partes*).
 - **Documento:**
 - Email de solicitud de cruce de cuentas.
 - Convenio de compensación de saldos.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder de cuentas por cobrar	• Revisar el acuerdo de compensación de deuda (<i>Anexo</i>), en donde se detalla: ○ Cuentas por cobrar al cliente de Novisolutions. ▪ Número de comprobante. ▪ Fecha de emisión. ▪ Valor. ▪ Retención. ▪ Abono/cruce. ▪ Valor cruzado. ▪ Saldo. ○ Cuentas por pagar del Novisolutions a cliente (<i>Proveedor</i>).	• Acuerdo de compensación de saldos, detallando las transacciones que se compensarán entre ambas partes.	• 3 min.

		▪ Número de comprobante. ▪ Fecha de emisión. ▪ Valor. ▪ Retención. ▪ Abono/cruce. ▪ Valor cruzado. ▪ Saldo.		
2	Líder de cuentas por cobrar	• Realizar el cruce de cuentas en el sistema: 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción CLIENTES. 2. Dentro del menú CLIENTES, seleccionar la opción NOTAS DE CRÉDITO / NOTA DE DÉBITO. 3. Seleccionar la opción NOTAS DE CRÉDITO / NOTA DE DÉBITO RÁPIDAS. 4. Seleccionar NOTA CRÉDITO. 5. Registrar el nombre del cliente o empresa (<i>Proveedor</i>). ○ Seleccionar al cliente o empresa correspondiente en el resultado de la búsqueda. 6. Ingresar la siguiente información:	• Nota de crédito generada en el sistema que incluye: ○ El memo correspondiente al acuerdo de compensación de deuda, indicando el nombre del cliente y el número de factura. ○ Los montos de las transacciones a compensar, seleccionados según	• 5 min. (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		6.1. Seleccionar en el tipo de documento: NOTA ADMINISTRATIVA. 6.2. Registrar el MEMO: NC ACUERDO DE COMPENSACIÓN DE DEUDA (<i>NOMBRE DEL CLIENTE O EMPRESA</i>) <i>FACT (NÚMERO DE FACTURA)</i> - Adicionalmente se debe registrar el memo en las OPCIONES MULTIDIMENSIONALES. 6.3. Ingresar el número de la factura según el acuerdo en el buscador de factura. 6.4. Registrar el número de la factura en la sección referencia. 6.5. Registrar la fecha según la fecha que se emitió el documento de acuerdo de compensación de deuda. 6.6. Seleccionar el tipo: CRUCE PARTICULARES. - Saldrá una nueva pestaña en donde debe volver a registrar el MEMO. 6.7. Registrar el valor que se va a realizar el cruce (<i>Según lo acordado</i>).	el acuerdo establecido con el cliente. - La cuenta contable asignada (<i>Ej. CRUCE CXC Y CXP CLIENTES</i>). - Las referencias de las facturas involucradas en el cruce. - La información fiscal y de pago necesaria (<i>Forma de pago, no reportable, etc.</i>).	
--	--	---	---	--

		6.8. Seleccionar el icono de cuenta contable para registrar el nombre de la cuenta como: CRUCE CXC Y CXP CLIENTES. 6.9. Seleccionar el icono de información fiscal para registrar la siguiente información: - Forma de pago: 20. - No reportable: X. 6.10. Seleccionar el icono de imprimir la nota de crédito interna del sistema.		
3	Líder de cuentas por cobrar	Al culminar el registro de la compensación, se notificará mediante email al área de cuentas por pagar, adjuntando el soporte del registro.	Notificación interna enviada al área de Cuentas por Pagar con el comprobante del cruce de cuentas adjunto, como respaldo para la conciliación contable y archivo documental.	2 min.

7.- ANEXOS

- **Anexo:** Acuerdo de compensación de deudas.

ACUERDO DE COMPENSACIÓN DE DEUDAS

En la ciudad de _____, el ____ de _____ del 20____, comparecen por una parte el Sr (a). _____, en su calidad de Gerente general de _____. RUC No. _____, y por otra el Señor _____ con cédula de ciudadanía No. _____ en su calidad de Representante Legal de la empresa NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. con RUC No. 1792291666001, los cuales de manera libre y voluntaria suscriben el presente ACUERDO DE COMPEACION DE DEUDAS al tenor de los siguientes considerados:

1. Que _____ es una empresa cuyo objeto social, entre otros, es la _____, habiéndose posicionado nacional. Por su parte NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. se dedica a la _____.
2. Que _____, es deudora de la empresa NOVISOLUTIONS CIA. LTDA, en la cantidad de USD _____ que es liquidada exigible. Así mismo NOVISOLUTIONS CIA. LTDA., es deudora de la empresa _____ en cantidad de USD _____ misma que es líquida y exigible, el cual se solicita se realice compensación de cuentas por pagar y por cobrar como se detalla a continuación:

CUENTAS POR PAGAR A NOVISOLUTIONS CIA. LTDA.						
Comprobante	Fecha	Valor	Retención	Abono/Cruce	Valor Cruzado	Saldo
		\$	\$	\$	\$	\$
		\$	\$	\$	\$	\$

CUENTAS POR COBRAR A NOVISOLUTIONS CIA. LTDA.						
Comprobante	Fecha	Valor	Retención	Abono/Cruce	Valor Cruzado	Saldo
		\$	\$	\$	\$	\$
		\$	\$	\$	\$	\$

Al compensar estas cuentas, nos refleja un saldo por pagar a NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. de la factura en referencia por \$_____.

3. Las partes por medio de este instrumento, se liberan de responsabilidades generadas o relacionadas con las obligaciones a contabilizar debidamente las prestaciones que se extinguen con fuerza de pago, siendo este documento suficiente para que se justifique la eliminación contable tanto de los créditos como de las obligaciones generada anteriores a la suscripción del presente acuerdo y que constan detalladas en el mismo.

NOMBRE DE CLIENTE/PROVEEDOR

STALIN RENE SACOTO ZAMBRANO

NOMBRE DE LA EMPRESA

NOVISOLUTIONS CIA. LTDA

GESTIÓN SEMANAL DE COBROS A EMPRESAS RELACIONADAS

El proceso se centra en la gestión y seguimiento de las cuentas por cobrar correspondientes a empresas relacionadas.

1.- OBJETIVO

Revisar los saldos pendientes por cobrar a empresas relacionadas mediante la verificación del registro contable y gestionar su recaudación, para asegurar la correcta actualización de las cuentas y la recuperación oportuna de los fondos.

2.- ALCANCE

Recuperación efectiva de los saldos pendientes de las cuentas por cobrar de empresas relacionadas, garantizando no reflejar saldos antiguos como pendientes de cobro en el reporte de cuenta por cobrar.

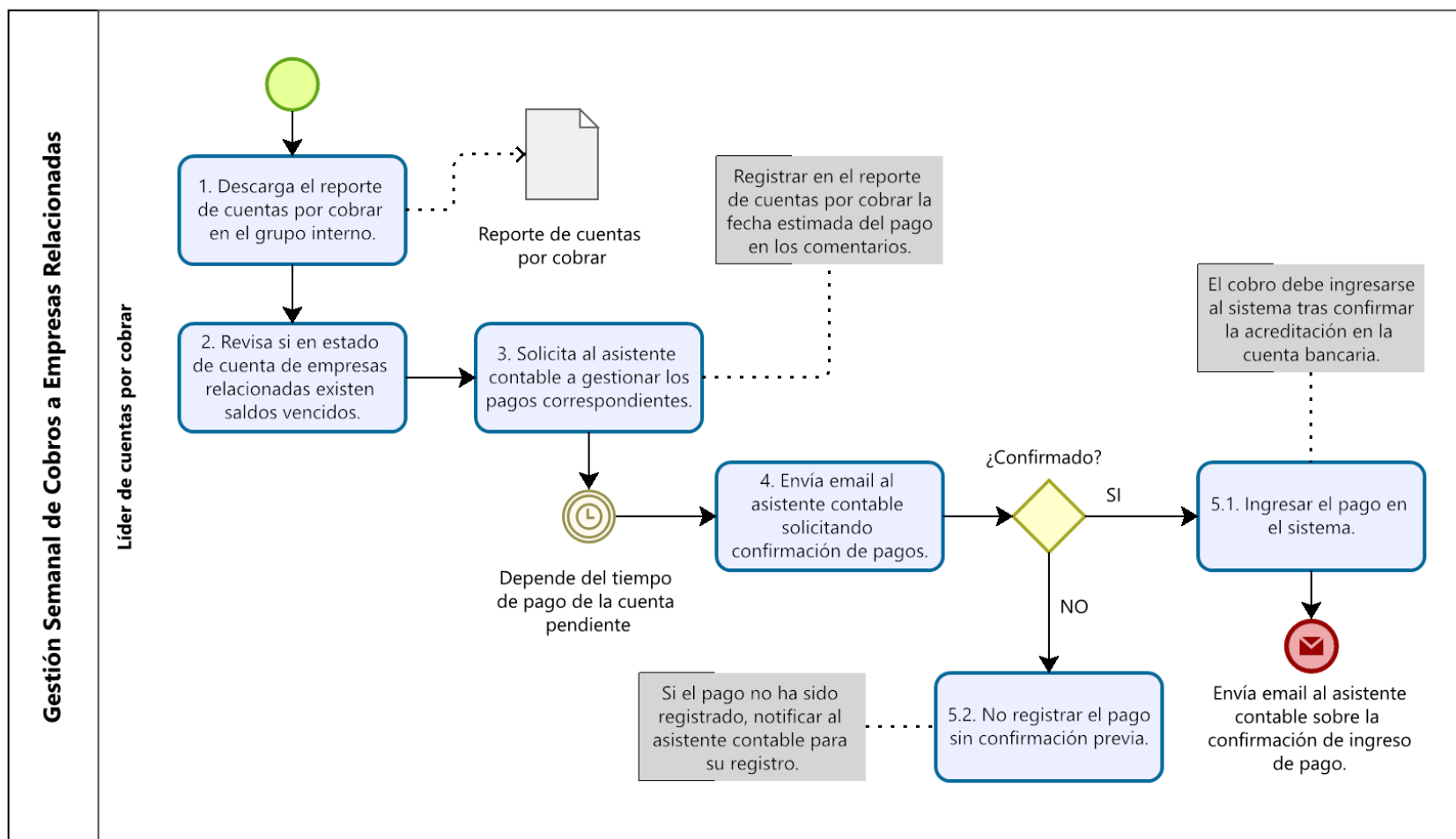
3.- POLÍTICAS

1. El seguimiento y gestión de pagos pendientes debe realizarse de forma semanal, sin excepciones, para asegurar la recuperación oportuna de los valores adeudados.
2. La gestión de cobro debe ser canalizada con el trabajador designado de cada empresa relacionada. En caso de ausencia temporal deberá solicitarse instrucción a Gerencia del procedimiento a seguir.
3. Ningún pago podrá registrarse en el sistema sin la confirmación formal de la transferencia y sin el comprobante correspondiente.
4. La recaudación de valores adeudados por las empresas relacionadas deberá cancelarse únicamente mediante transferencias bancarias o cheques emitidos a favor de Novisolutions Cia. Ltda.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de cuentas por cobrar.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Revisión semanal del estado de cuentas de las empresas relacionadas.
 - **Documento:** Reporte de cuentas por cobrar.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder de cuentas por cobrar	• Descargar el reporte de cuentas por cobrar en el grupo interno: ○ Una vez descargado se debe proceder a filtrar en la columna de vendedor a: RELACIONADOS. • Revisar el estado de cuentas de las empresas o áreas relacionadas: ○ Noviprint S.A., Novitech S.A., Novitecnología Cia. Ltda, Sergiysa, Ab. Novoa, Ab. Sacoto.	• Reporte filtrado de cuentas por cobrar de empresas relacionadas, listo para revisión y seguimiento.	• 8 min.
2	Líder de cuentas por cobrar	• Solicitar al asistente contable (<i>Responsable de la empresa relacionada</i>) a gestionar los pagos correspondientes o la fecha estimada para hacer el pago. ○ Presentar el estado de cuenta correspondiente a cada empresa relacionada asignadas.	• Reporte de cuentas por cobrar con fechas de compromiso de pago ingresadas en la columna de comentarios.	• 5 min. (Depende de la disponibilidad del asistente contable).

		○ Registrar en la columna de comentarios del reporte la fecha estimada de pago de la cuenta pendiente.		
3	Líder de cuentas por cobrar	• Una vez que se confirme que se ha realizado el pago (<i>Transferencia</i>), se procede a enviar email al asistente contable solicitando confirmación de pagos. ○ Adjuntar el comprobante de pago en el email. ○ <u>¿Confirmado?</u> ▪ SI: Ingresa el pago de la cuenta pendiente en el sistema. Continúa el PASO 5. ▪ NO: Abstenerse de registrar el pago hasta obtener la confirmación correspondiente. - En caso de que el asistente contable confirme que el pago aún no ha sido registrado, se deberá notificar nuevamente para su regularización.	• Pago confirmado por el asistente contable y registrado en el sistema contable, sustentado en la captura de pantalla de la acreditación en la cuenta bancaria de la compañía.	• 6 min.
4	Líder de cuentas por cobrar	• Enviar email a los asistentes contables responsables correspondientes indicando que el pago ha sido registrado y mostrando el nuevo saldo.	• Email de notificación enviado con el estado de cuenta actualizado de la empresa relacionada.	• 4 min.

7.- ANEXO

- **Anexo:** Reporte de cuentas por cobrar a empresas relacionadas.

Parte 1:

Tipo	N° Documento	Cuota	Cod	Sucursal	Cliente	Vendedor	Área	Gestión	Fecha	Valor	Pagado	Débito
FACEL	31001000013519	1	3100	31 SERVICIO TÉCNICO UIO	NOVIPRINT S. A	NOVICOMPU	RELACIONADOS	LISSETE DEMERA	30/04/2025	400,00		
FACEL	31001000013520	1	3100	31 SERVICIO TÉCNICO UIO	NOVIPRINT S. A	NOVICOMPU	RELACIONADOS	LISSETE DEMERA	30/04/2025	400,00		
FACEL	31001000013521	1	3100	31 SERVICIO TÉCNICO UIO	NOVIPRINT S. A	NOVICOMPU	RELACIONADOS	LISSETE DEMERA	30/04/2025	400,00		
FACEL	31001000013700	1	3100	31 SERVICIO TÉCNICO UIO	NOVIPRINT S. A	NOVICOMPU	RELACIONADOS	LISSETE DEMERA	30/05/2025	400,00		
FACEL	31001000013906	1	3100	31 SERVICIO TÉCNICO UIO	NOVIPRINT S. A	NOVICOMPU	RELACIONADOS	LISSETE DEMERA	03/07/2025	400,00		
FACEL	31001000013919	1	3100	31 SERVICIO TÉCNICO UIO	NOVISAZA CIA. LTDA	NOVICOMPU	RELACIONADOS	Caja - Kelly	09/07/2025	1.221,77		

Parte 2:

Crédito	Retención	Saldo	Vencimiento	Días de vencimiento	STATUS	COMENTARIO	OBSERVACIONES
		400,00	01/05/2025	80	VENCIDAS		ARRIENDO ESPACIO FÍSICO MES DE FEBRERO 2025
		400,00	01/05/2025	80	VENCIDAS		ARRIENDO ESPACIO FÍSICO MES DE MARZO 2025
		400,00	01/05/2025	80	VENCIDAS		ARRIENDO ESPACIO FÍSICO MES DE ABRIL 2025
		400,00	31/05/2025	50	VENCIDAS		Arrendamiento de espacio físico mes Mayo
		400,00	04/07/2025	16	VENCIDAS		ARRENDAMIENTO DE ESPACIO FÍSICO MES DE JUNIO
		1.221,77	10/07/2025	10	VENCIDAS		Póliza por Multirriesgo Industrial FC #417842 Póliza #201622 Aseguradora del Sur

FACTURACIÓN DE CAMPAÑAS DE MARKETING

El proceso se centra en la emisión de facturas por servicios de auspicio o campañas publicitarias, solicitadas por el área de marketing.

1.- OBJETIVO

Emitir oportunamente las facturas a las empresas por patrocinio o eventos publicitarios gestionados por el área de marketing mediante el registro y generación de documento en el sistema, con el fin de proceder con el pago correspondiente por el servicio adquirido.

2.- ALCANCE

Asegurar la generación de facturas por patrocinio o eventos publicitarios coordinados por el departamento de marketing, contando con la documentación sustentadora, conforme a los términos previamente acordados.

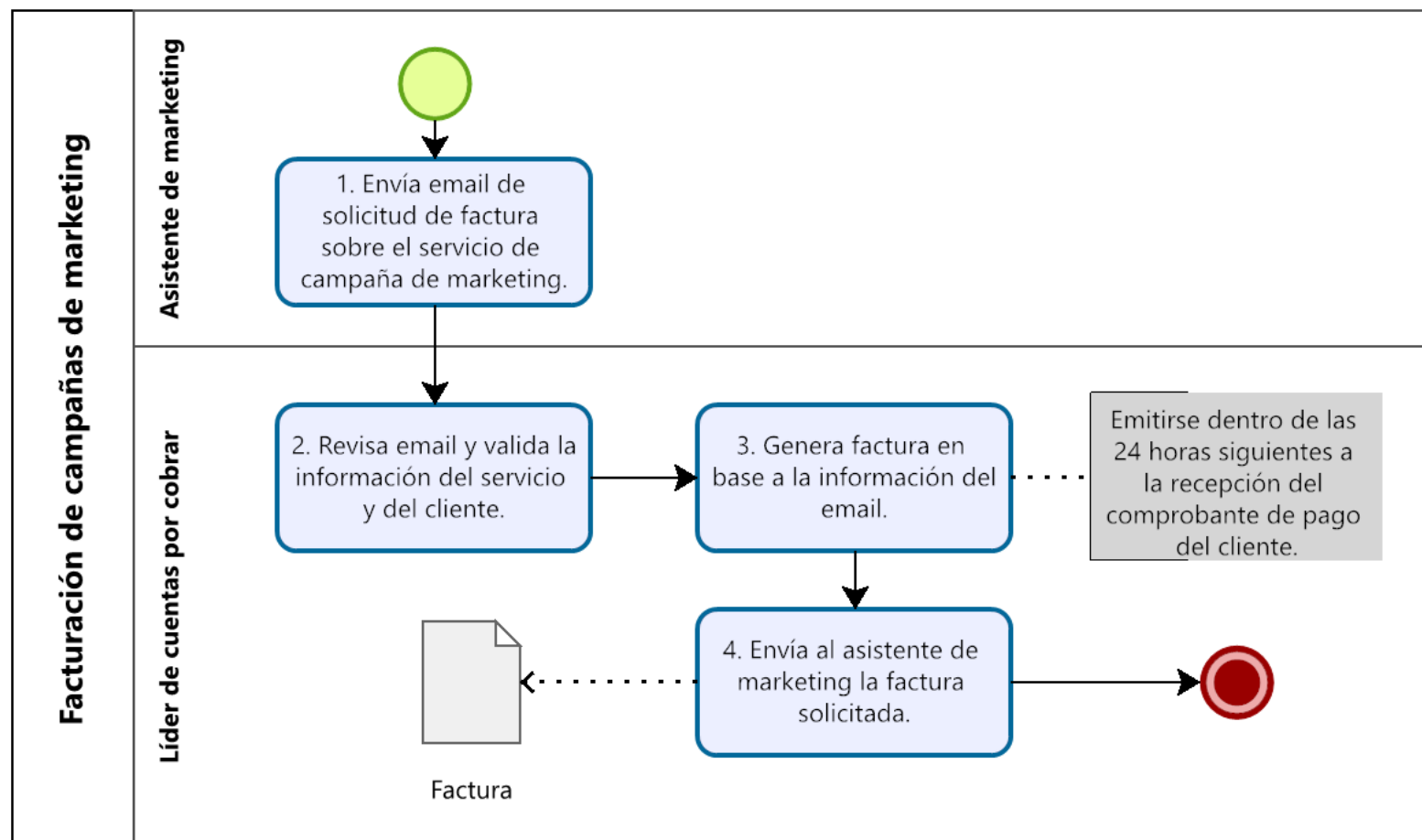
3.- POLÍTICAS

1. La emisión de una factura debe estar siempre respaldada por los términos previamente acordados con el cliente.
2. La emisión de la factura debe realizarse en un plazo máximo de 24 horas contadas desde la recepción del comprobante de pago emitido por el cliente. En caso de existir retenciones, estas deben procesarse simultáneamente según la normativa vigente; si el pago recibido incluye retención, se debe verificar si corresponde solicitar un reembolso o ajustar el valor de la factura antes de su emisión.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Email de solicitud de facturación de campaña de marketing.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe email de solicitud de facturación correspondiente a una campaña de marketing o auspicio publicitario.
 - **Documento:** Email de solicitud de facturación de campaña de marketing con la información detallada del acuerdo.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder de cuentas por cobrar	• Revisa el email y valida que se incluya la siguiente información: 1. Valor total del servicio. 2. Número de factura. 3. Comprobante de pago adjunto. 4. Detalles del servicio prestado o campaña ejecutada.	• Solicitud verificada con información completa y lista para ser procesada.	• 2 min.
2	Líder de cuentas por cobrar	• En base a la información proporcionada, se procede a generar la factura: 1. Ingresa al sistema de facturación. 2. Registra los datos del cliente, concepto del servicio (<i>Campaña/auspicio</i>), monto pagado, y forma de pago. 3. Genera la factura correspondiente.	• Factura emitida en el sistema con la información correcta del servicio prestado.	• 5 min. (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		4. Si aplica, cierra la factura referenciada en el sistema según el número enviado en la solicitud.		
3	Líder de cuentas por cobrar	- Una vez generada la factura, envía por email la factura al asistente de marketing que realizó la solicitud. - Adjunta los documentos de las facturas generadas en el sistema.	Email enviado al asistente de marketing (a.marketing@noovicompu.com) con la factura adjunta y confirmación de emisión al área de marketing.	2 min.

ELABORACIÓN DE ANEXO MENSUAL DE CUENTAS POR COBRAR

El proceso se centra en conciliar mensualmente los saldos de cuentas por cobrar del canal mayorista entre el módulo del sistema y los registros contables para presentar el historial de diferencias de valores para su análisis, control y seguimiento para el área contable.

1.- OBJETIVO

Preparar el anexo de cuentas por cobrar mayorista mediante la extracción, conciliación y comparación de información de cuentas por cobrar y contabilidad, con el fin compartir al área contable para su revisión y regulación de las diferencias entre ambos registros.

2.- ALCANCE

Emitir un anexo mensual de cuentas cobrar que cuente con el saldo conciliado entre el módulo de cuentas por cobrar y el saldo de la cuenta del Mayor Contable, con lo cual efectuar un oportuno seguimiento y recuperación de los saldos adeudados por los clientes.

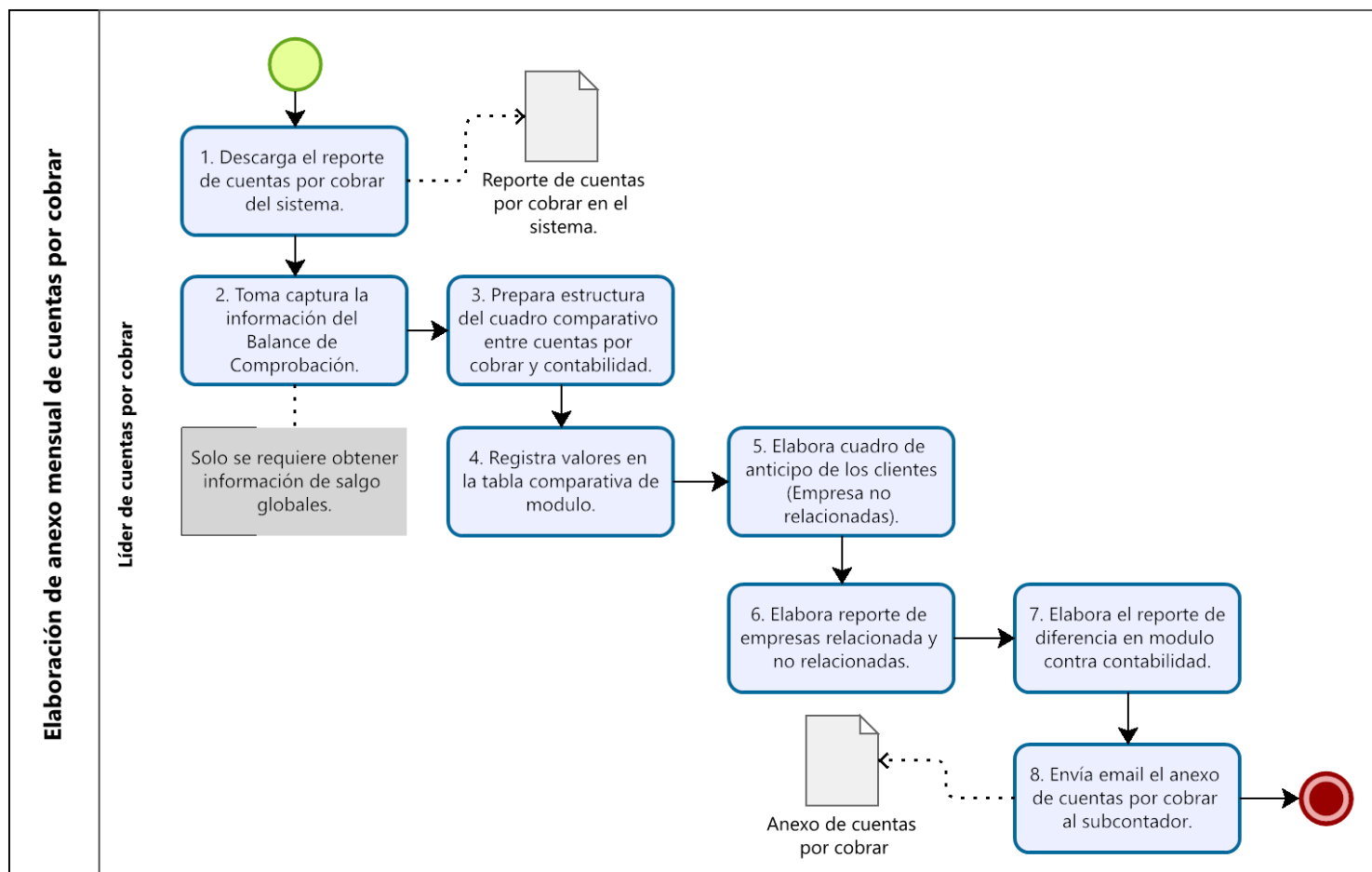
3.- POLÍTICAS

1. El anexo debe reflejar en detalle los saldos adeudados por cada una de las facturas pendientes de recaudación de todos los clientes a la fecha de su preparación, sin que se encuentren pendientes de registro cancelaciones, devoluciones, descuentos, anulaciones de comprobantes o retenciones (*De ser el caso*).
2. Cada anexo mensual preparado debe mantenerse sin modificaciones posteriores como un respaldo del saldo histórico al cierre de cada balance mensual. En caso de detectar algún error, el mismo deberá ser registrado en el anexo del siguiente mes.
3. En forma mensual debe prepararse un detalle pormenorizado de los saldos por cobrar a clientes mayoristas. Por requerimientos específicos de Presidencia, Gerencia de Crédito o Gerencia General, el anexo puede ser preparado en un período menor.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Reporte de cuentas por cobrar en el sistema.
2. Información del balance de comprobación optimizado obtenido del sistema.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Enviar de manera mensual el anexo de cuentas por cobrar al área contable para su revisión y regulación de las diferencias entre ambos registros.
 - **Documento:** Reporte de cuentas por cobrar del sistema.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder de cuentas por cobrar	• Descargar el reporte de cuentas por cobrar del sistema: 1. Ingresar al sistema mediante sus credenciales asignadas. 2. Seleccionar el módulo de CLIENTES. 3. Seleccionar la opción de CUENTAS POR COBRAR. 4. Seleccionar la opción REPORTES. 5. En la ventana de filtros de reportes: ○ Seleccionar en la sección Sucursales: TODAS LAS SUCURSALES. ○ En la sección Reporte de debe elegir la opción: PANTALLA.	• Reporte de cuentas por cobrar descargado desde el sistema, que consolida el estado actualizado de las cuentas por cobrar de todas las sucursales. Este archivo servirá como base principal para la elaboración del reporte mensual.	• 5 a 10 min (Depende la disponibilidad del sistema).

		○ Asignar nombre al archivo con el siguiente formato: ANEXO – (Mes) – (Fecha Actual). 6. Hacer clic en Guardar, para que el sistema proceda automáticamente a la descarga del archivo. 7. Exportar el documento generado en el escritorio del equipo de trabajo.		
2	Líder de cuentas por cobrar	• Tomar captura la información del Balance de Comprobación optimizado, el cual debe contener los siguientes campos: ○ Código cuenta. ○ Nombre de cuenta. ○ Saldo anterior. ○ Débito. ○ Crédito. ○ Saldo periodo. ○ Saldo final.	• Captura de pantalla del Balance de Comprobación optimizado, que incluye los campos contables requeridos.	• 3 min.
3	Líder de cuentas por cobrar	• Preparar el documento Excel (Anexo 1I) incluyendo los siguientes cuadros debajo del	• Archivo Excel estructurado con cuadros comparativos entre el módulo de cuentas por cobrar y la información contable.	• 5 min.

		resumen general del módulo de cuentas por cobrar: ○ Módulo de cuentas por cobrar: ▪ Completo (<i>Relacionadas y no relacionadas</i>): Valores de saldo, anticipo, neto. ▪ Empresa relacionada: Valores de saldo, anticipo, neto. ▪ Empresas no relacionadas: Valores de saldo, anticipo, neto. ○ Módulo de contabilidad: ▪ Empresa relacionada: Valores de saldo, anticipo, neto. ▪ Empresas no relacionadas: Valores de saldo, anticipo, neto.		
4	Líder de cuentas por cobrar	• Registrar los valores en cada uno de los módulos correspondientes (<i>Anexo 1</i>): 1. Módulo de cuentas por cobrar:	• Tablas con los valores correctamente registrados en los cuadros del anexo mensual, sustentados con información del sistema y del balance.	• 15 min.

- Completo: registrar el mismo valor (*Saldo, anticipo, neto*) que se describe en el resumen de cuentas por cobrar.
- Empresas relacionadas: En el cuadro de resumen de cuentas por cobrar, se debe aplicar un filtro en la columna “CLIENTE” para identificar y separar las empresas relacionadas. Una vez filtradas, se deben sumar los valores de las columnas correspondientes a Saldo, Anticipo y Neto, y registrar dichos totales en el cuadro correspondiente al módulo de empresas relacionadas.
- Empresas no relacionadas: Para obtener los valores se debe restar del total general del módulo (*Empresas relacionadas y no relacionadas*) los valores previamente asignados a empresas no relacionadas, tanto en el saldo, como en anticipo y neto.

		2. Módulo de cuentas por cobrar: Para registrar los valores correspondientes a empresas relacionadas y no relacionadas, se debe utilizar la información obtenida del Balance de Comprobación optimizado, el cual fue capturado previamente. La captura del balance de comprobación debe añadirse debajo de los cuadros correspondientes a los módulos de Cuentas por Cobrar y Contabilidad, como respaldo de la información registrada.		
5	Líder de cuentas por cobrar	Elaborar cuadro de anticipo de Empresas no relacionadas (<i>Anexo 2</i>). 1. En el resumen de cuentas por cobrar, Se procede a filtrar en la columna de CLIENTE a toda excepción a empresas relacionadas. 2. Filtrar en la columna de anticipo, en donde se excluye los cuadros que tienen vacíos el cuadro.	Hoja Excel detallada con la lista de anticipos de empresas no relacionadas, complementada con la columna de fecha vigente y comentarios provenientes del reporte de anticipo del multidimensional. Incluye una tabla dinámica que facilita el análisis de anticipos por estatus.	20 min.

3. Copiar y pegar en una nueva hora de Excel con el nombre ANTICIPO.
4. Suprimir las otras columnas con excepción de las que se detallan:
 - Código.
 - Nombre del cliente.
 - Valor del anticipo.
 - Valor neto.
5. Agregar nueva columna al lado de la columna Fecha vigente y comentarios:
 - Descargar el reporte de anticipo del multidimensional.
 - Aplicar la fórmula de buscarv en la columna de Fecha vigente y comentarios (*Vincular con el reporte de anticipo*).
 - Fórmula: =BUSCARV (*valor_buscado, tabla_matriz, indicador_columnas, [ordenado]*)
 - NOTA: En caso de haber espacios vacíos son los anticipos que se

		generan por notas de créditos, por lo que debe registrar en el comentario. 6. Elaborar una tabla dinámica en donde: 6.1. Seleccionar todo el cuadro del reporte de anticipo. 6.2. Seleccionar la opción TABLA DINÁMICA ubicada en la sección INSERTAR. 6.3. Seleccionar la ubicación en el cual estará ubicado el cuadro de la tabla dinámica 6.4. Elegir los campos de tabla dinámica que son: ▪ Vigente. ▪ Anticipo. ▪ Neto.		
6	Líder de cuentas por cobrar	• Elaborar reporte de empresas relacionada y no relacionadas (<i>Anexo 3 y 4</i>): 1. Reporte de empresa no relacionadas (<i>Empresa 3</i>):	• Dos reportes separados en hojas de Excel: ○ Empresas no relacionadas: incluye análisis de estatus (<i>Por vencer,</i>	• 20 min.

		1.1. Descargar el reporte de cuentas por cobrar que se emiten de forma diaria en el grupo interno. 1.2. Copiar y pegar el cuadro en el Excel que se está trabajando actualmente. 1.3. Filtrar en la columna CLIENTE, solo a las no relacionadas. 1.4. Agregar el cuadro resumen de estatus, en donde se detalla los valores y los porcentajes de cada uno que son: ○ Por vencer ○ Vencidos. ○ Respaldo cheques. ○ Cancelada. ○ Departamento legal. 2. Reporte de empresa relacionadas (<i>Anexo 4</i>): 2.1. Copiar y pegar el cuadro del reporte de cuentas por cobrar en la nueva hora de Excel.	<i>vencidas, canceladas, etc.)</i> y su respectivo resumen porcentual. ○ Empresas relacionadas: contiene la información filtrada exclusivamente para ese grupo, permitiendo su evaluación diferenciada.	
--	--	--	--	--

		2.2. Filtrar en la columna CLIENTE, solo a las relacionadas.		
7	Líder de cuentas por cobrar	- Elaborar el reporte de diferencia en módulo contra contabilidad (<i>Anexo 5</i>): - Crear una nueva hoja de Excel con el nombre: DIF MÓDULO CONTABILIDAD. - Elaborar en base a la estructura ya establecida: - Columnas por cada mes del año (<i>Enero, Febrero, Marzo, Abril, etc.</i>): - Cada mes contiene tres columnas: - MÓDULO (<i>Valores del sistema–Cuentas por cobrar</i>). - CONTABILIDAD (<i>Valores del balance de comprobación</i>). - DIFERENCIA (<i>Resta entre módulo y contabilidad</i>). - Filas se debe registrar las cuentas: - CXC NO RELACIONADAS. - CXC RELACIONADAS. - ANTICIPO.	Hoja de cálculo llamada “DIF MÓDULO CONTABILIDAD”, estructurada por meses, con columnas de valores del módulo, contabilidad y su diferencia.	15 min.

3. Registrar los valores correspondientes a empresas relacionadas y no relacionadas y anticipo con la columna MÓDULO.
 4. Registrar los valores correspondientes de contabilidad *(Información obtenida previamente del Balance de Comprobación optimizado)* en la columna CONTABILIDAD.
 5. En la columna DIFERENCIA, aplicar la fórmula de Excel en cada una de las cuentas (*CXC NO RELACIONADA, CXC RELACIONADA y ANTICIPO*):
 - Diferencia: [Valor MÓDULO] - [Valor CONTABILIDAD].
- **Importante:** Este reporte debe ser preservado y actualizado mensualmente. Para cada nuevo mes, se debe agregar una nueva sección (*Columnas*) con los valores correspondientes, manteniendo el historial de meses anteriores para facilitar el seguimiento y análisis de variaciones.

8	Líder de cuentas por cobrar	Enviar por email el documento de anexo de cuentas por cobrar al sub-contador para su respectiva revisión.	- Email enviado al sub-contador (rene.chiriboga@novicompu.com) y copias a los responsables designados: - Contador general: (Hpaez@novicompu.com) - Auditor interno: (Johanna.mendoza@novicompu.com) - Sub auditor interno: (jvillarroe@novicompu.com) - Gerente de crédito y cobranza: (daniloalban@novisolutions.co) - Asistente de cuentas por cobrar: (j.condoy@novicompu.com, cuentasporcobrar@novicompu.com).	5 min.
---	-----------------------------	---	---	--

7.- ANEXO

- **Anexo 1:** Reporte de anexo mensual de cuentas por cobrar – Resumen cuentas por cobrar.

NOVISOLUTIONS CIA. LTDA.

Calle N73 Lote 101 y Mariano Paredes

Resumen Cuentas por Cobrar Histórico - DÓLARES

Reporte Al	Tipos / Zonas	Sucursal	Vendedor
30/6/2025	Todos	Todas Sucursales	Ninguno

Código	Nombre	Vigente	1 - 30	31 - 120	121 - 360	361+	Saldo	Anticipo	Neto
00364477	NOMBRE CLIENTE 1							122,22	-122,22
00470532	NOMBRE CLIENTE 2							314,35	-314,35
00445236	NOMBRE CLIENTE 3	30.061,97	2.872,25			2.320,00	35.254,22	43,10	35.211,12
00454167	NOMBRE CLIENTE 4							480,16	-480,16
00470459	NOMBRE CLIENTE 5							336,02	-336,02

00464149	NOMBRE CLIENTE 6							0,01	-0,01
00473009	NOMBRE CLIENTE 7							69,00	-69,00
00464480	NOMBRE CLIENTE 8							6,00	-6,00
00464935	NOMBRE CLIENTE 9							19,46	-19,46
00465487	NOMBRE CLIENTE 10							249,98	-249,98
00460486	NOMBRE CLIENTE 11							17,88	-17,88
00064703	NOMBRE CLIENTE 12							40,00	-40,00
00458617	NOMBRE CLIENTE 13					2.505,00	2.505,00	303,22	2.201,78
00467472	NOMBRE CLIENTE 14							148,00	-148,00
00461697	NOMBRE CLIENTE 15							79,06	-79,06
	Totales	30.061	2.872,25			4.825,00	37.759,22	2.228,46	35.530,76

MÓDULO	COMPLETO	2.145.887,81	268.800,62	1.877.087,19
--------	----------	--------------	------------	--------------

MÓDULO	RELACIONADO	120.458,27	79.586,90	5.609,44
MÓDULO	NO RELACIONADO	2.025.429,54	189.213,72	1.739.582,63
		-4.737,05	-3.223,42	

CONTABILIDAD	NO RELACIONADO	2.020.692,49		265.577,20
CONTABILIDAD	RELACIONADO	120.458,27		

Balance de Comprobación

Código Cuenta	Nombre Cuenta	\$	Saldo Anterior	Débito	Crédito	Saldo Periodo	Saldo Final	
1.01.02.05.01	CXCobrar Clientes No Relaci	US	2,104,122.97	7,365,137.59	7,448,568.07	-83,430.48	2,020,692.49	
1.01.02.06.01	CXCobrar Clientes Relaciona	US	98,766.30	31,307.75	9,615.78	21,691.97	120,458.27	
2.01.10.01.01	Anticipos Clientes	US	-205,936.98	226,310.54	285,950.76	-59,640.22	-265,577.20	
		---	-----	-----	-----	-----	-----	
	TOTALES :	US	1,996,952.29	7,622,755.88	7,744,134.61	-121,378.73	1,875,573.56	

- **Anexo 2:** Reporte de anexo mensual de cuentas por cobrar – Anticipo de Empresas no relacionadas.

NOVISOLUTIONS CIA. LTDA.

Calle N73 Lote 101 y Mariano Paredes

Resumen Anticipos clientes Histórico - DÓLARES

Reporte Al	Tipos / Zonas	Sucursal
30/6/2025	Todos	Todas Sucursales

Código	Nombre	FECHA	Anticipo	OBSERVACIONES
0031780	NOMBRE CLIENTE 1	01/10/2018	11.128,63	Ex trabajador COMPRA SAIL (Stalin Sacoto indica que hasta que no se resuelva el cxc de Fuerza Área, no se va a realizar el cambio de dominio del vehículo
0189295	NOMBRE CLIENTE 2	18/05/2020	5.000,00	anticipo \$5000 pruebas covid-19
0061457	NOMBRE CLIENTE 3	11/06/2020	5.000,00	Anticipo EN BC PH
0204145	NOMBRE CLIENTE 4	23/12/2020	4.000,00	¿Anticipos de pruebas covid? ¿Mascarillas?
0005316	NOMBRE CLIENTE 5	17/06/2021	1.000,00	Abono Deuda
0452219	NOMBRE CLIENTE 6	05/01/2023	400,06	DP 43922810 FC 1110312/1112449 INVERVELEZ BCO PICHINCHA
0453735	NOMBRE CLIENTE 7	06/01/2023	1.632,00	DP 47155200 FC 8332/8440 JOSE LUIS GONZALEZ BCO PICHINCHA
0003559	NOMBRE CLIENTE 8	10/01/2023	47,89	VENTA DE ECOMMERCE PAYMENTEZ
0454743	NOMBRE CLIENTE 9	13/01/2023	34,00	DP# 44296296 ANTICIPO CLIENTE DE ECOMMERCE

0064703	NOMBRE CLIENTE 10	14/01/2023	40,00	CLIENTE DEJA ANTICIPO POR TRES CELULARES CODIGO 1CXIA1787 CONGELA PRECIO PROMO 255,00 VE568
0446531	NOMBRE CLIENTE 11	16/01/2023	97,52	DP 116233131857 ANTIC. CLIENTE FC POR CONFIRMAR
0454876	NOMBRE CLIENTE 12	18/01/2023	46,33	DP# 0015918200 ANTICIPO CLIENTE DE ECOMMERCE
0454400	NOMBRE CLIENTE 13	20/01/2023	241,58	DP 33827469 FC 10367-10366 BCO PICHINCHA ANT. \$241.58
0453888	NOMBRE CLIENTE 14	26/01/2023	26,00	TR 51632512 CANCELA FC 5809-5864
0455102	NOMBRE CLIENTE 15	29/01/2023	9,66	VENTA DE ECOMMERCE PAYMENTEZ
	Total		28.703,67.	

- **Anexo 3:** Reporte de anexo mensual de cuentas por cobrar – Empresa no relacionadas.

Resumen Cuentas por Cobrar Histórico - DÓLARES

Reporte Al	Sucursal
30/6/2025	Todas Sucursales

Parte 1:

Tipo	N° Documento	CUOTA	COD	SUCURSAL	CLIENTE	VENDEDOR	ÁREA	GESTIÓN	Fecha	Valor	Pagado	Débito	Crédito	Retención	Saldo
FACEL	25001000012490	1	2500	25 E-COMMERCE	(nombre y apellido)	MERCADO LIBRE	CAJAS		9/10/2024	25,61	23,31				2,30

					Total										2,30
FACEL	25001000014743	1	2500	25 E-COMMERCE	(nombre y apellido)	MELIZZA A. MERCADO LIBRE	CAJAS		10/6/2025	16,20	14,53				1,67
					Total										1,67

Parte 2:

Vencimiento	Días de vencimiento	STATUS	COMENTARIO	OBSERVACIONES
10/10/2024	263,00	VENCIDO		
11/6/2025	19,00	VENCIDO		

Parte 3

STATUS DE LAS FACT	TOTAL	PORCENTAJE
VENCIDO	896.860,05	44,28%
POR VENCER	664.641,51	32,81%
RESPALDO CON CHEQUE	263.197,06	12,99%
DEPARTAMENTO LEGAL	157.962,00	7,80%
CANCELADO	42.218,90	2,08%

CASO MBA	550,02	0,00%
Total general	2.025.429,54	100%

- **Anexo 4:** Reporte de anexo mensual de cuentas por cobrar – Empresas relacionadas.

Resumen Cuentas por Cobrar Histórico - DÓLARES

Reporte Al	Sucursal
30/6/2025	Todas Sucursales

Parte 1:

Tipo	N° Documento	CUOTA	COD	SUCURSAL	CLIENTE	VENDEDOR	ÁREA	GESTIÓN	Fecha	Valor	Pagado	Débito	Crédito
FACEL	31001000005657	1	3100	31 SERVICIO TÉCNICO UIO	EDGAR PATRICIO NOVOA VILLAVICE	RELACIONADOS	RELACIONADOS	LISSETTE DEMERA	14/7/2021	2.937,38			
FACEL	31001000005658	1	3100	31 SERVICIO TÉCNICO UIO	EDGAR PATRICIO NOVOA VILLAVICE	RELACIONADOS	RELACIONADOS	LISSETTE DEMERA	14/7/2021	1.632,11			
FACEL	31001000005659	1	3100	31 SERVICIO TÉCNICO UIO	EDGAR PATRICIO NOVOA VILLAVICE	RELACIONADOS	RELACIONADOS	LISSETTE DEMERA	14/7/2021	1.027,99			
FACEL	31001000009618	1	3100	31 SERVICIO TÉCNICO UIO	EDGAR PATRICIO NOVOA VILLAVICE	NOVICOMPU	RELACIONADOS	LISSETTE DEMERA	26/7/2023	13.921,82			

Parte 2:

Pagado	Débito	Crédito	Retención	Saldo	Vencimiento	Días de vencimiento	STATUS	COMENTARIO	OBSERVACIONES
				2.937,38	15/7/2021	1.446,00	VENCIDO		ASEGURADORA DEL SUR FACT. 001-001-311817 POLIZA # 204354, JAC , PLACA - T02577412
				1.632,11	15/7/2021	1.446,00	VENCIDO		AEGURADORA DEL SUR FACT. 001-001-311817, POLIZA # 204354, JAC HFC, PLACA - GBP1490
				34.824,87					
				400,00	1/5/2025	60,00	VENCIDO	El pago no está autorizado por don Patito	ARRIENDO ESPACIO FÍSICO MES DE FEBRERO 2025

- **Anexo 5:** Reporte de anexo mensual de cuentas por cobrar – Diferencia en módulo contra contabilidad.

DIFERENCIA EN MÓDULO CONTRA CONTABILIDAD - DÓLARES

CUENTA	ENERO			FEBRERO			MARZO		
	MÓDULO	CONTABILIDAD	DIFERENCIA	MÓDULO	CONTABILIDAD	DIFERENCIA	MÓDULO	CONTABILIDAD	DIFERENCIA
CXC NO RELACIONADAS	2.633.580,95	2.639.599,22	6.018,27	2.676.637,74	2.683.259,12	6.621,38	2.395.212,80	2.400.932,42	5.719,62
CXC RELACIONADAS	108.274,21	108.274,21	-	112.557,82	112.557,82	-	2.395.212,80	105.225,14	-
ANTICIPO	698.350,74	696.218,61	-2.132,13	426.870,97	425.498,03	-1.372,94	170.782,35	166.737,34	-4.045,01

EMISIÓN DE REPORTE MENSUAL DE OPERACIONES DE CRÉDITOS OTORGADOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Este proceso describe los pasos a seguir para la elaboración, validación y carga mensual del reporte de operaciones de crédito otorgadas por la empresa a clientes, cumpliendo con los lineamientos técnicos y legales establecidos por la Superintendencia de Bancos.

1.- OBJETIVO

Registrar en el portal de la superintendencia de bancos las operaciones de créditos otorgados a clientes mediante la elaboración y carga del reporte en el portal, con el fin de asegurar el cumplimiento legal y la transparencia de la información financiera.

2.- ALCANCE

Garantizar que todas las operaciones de ventas a crédito, tanto de clientes relacionados como no relacionados, sean reportadas al sistema de la Superintendencia de Bancos de manera completa, precisa y conforme a las condiciones de crédito pactadas, asegurando la validez de la información y el cumplimiento de la obligación legal de reporte.

3.- POLÍTICAS

1. Los reportes de operaciones de crédito deben ser elaborados y enviados mensualmente dentro de los plazos establecidos por la Superintendencia de Bancos para evitar sanciones.
2. Para la elaboración del reporte, se debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos descritos en el “Manual de usuario para registro de compañía” correspondiente, asegurando así el cumplimiento de los requisitos técnicos y normativos establecidos.
3. Si la Superintendencia de Bancos notifica errores en el proceso de validación, la empresa deberá reenviar la información completa en un archivo que cumpla con las

especificaciones establecidas por dicha entidad. La información corregida deberá enviarse dentro de 72 horas contadas a partir de la notificación.

4. Cualquier cambio en los plazos, formas de presentación u otros requisitos emitidos por la Superintendencia de Bancos deberá reflejarse en la actualización de esta sección.

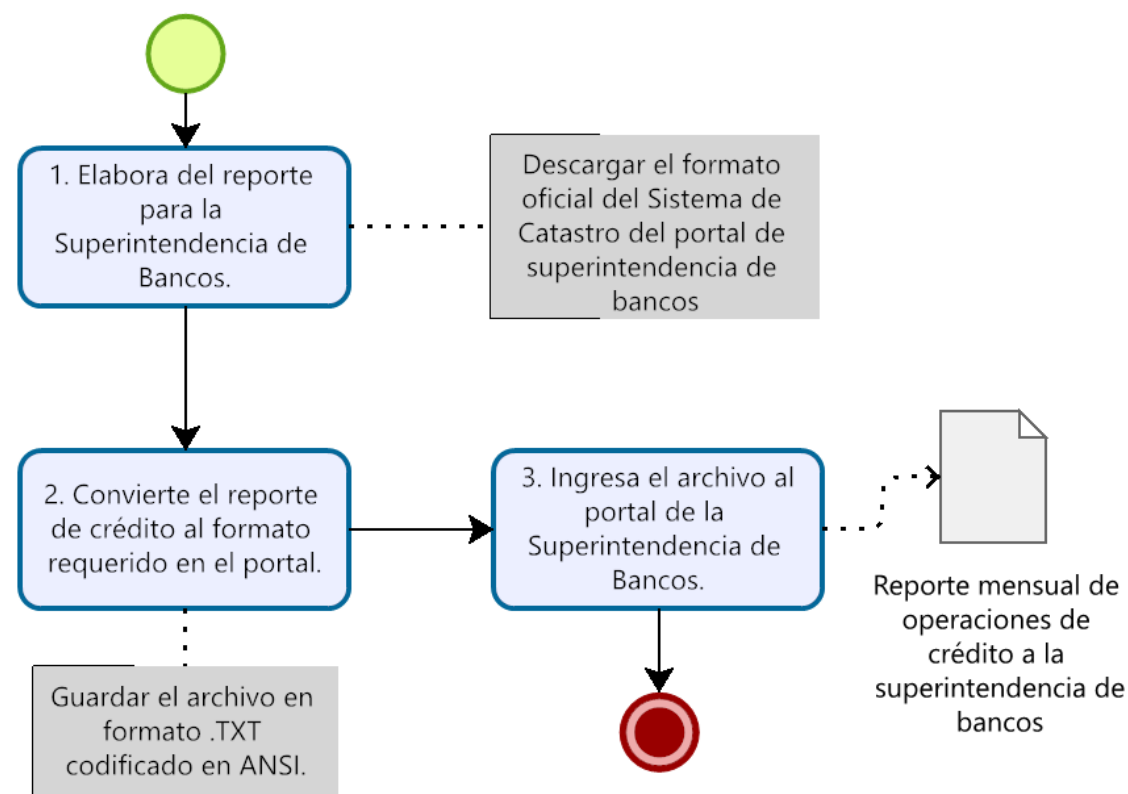
4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Formato oficial del sistema de Catastro.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS

Emisión de reporte mensual de operaciones de créditos otorgados para la superintendencia de bancos

Líder de cuentas por cobrar



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El Superintendencia de Bancos solicita el ingreso en el sistema Catastro del reporte mensual de las operaciones de crédito otorgados:
 - Documento:** Formato oficial del sistema de Catastro (*Anexo 1*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder de cuentas por cobrar	- Elaboración del reporte para la Superintendencia de Bancos. - Descargar el formato oficial del Sistema de Catastro disponible en la página (<i>Anexo 1</i>). - Completar de manera manual (<i>Digitación</i>) el archivo con la siguiente información obligatoria para cada cliente con ventas a crédito: - Código de entidad. - Fecha de los datos. - Tipo de identificación del cliente. - Número de identificación. - Nombres y apellidos del sujeto. - Clase del sujeto. - Provincia, cantón y parroquia.	Reporte para la Superintendencia de Bancos Completado con la información requerida por el Sistema de Catastro de Compañías (<i>Formato estructurado y validado</i>).	8 horas. (<i>Depende de la cantidad de clientes por registrar</i>).

		▪ Género y estado civil. ▪ Origen de ingresos. ▪ Número de operaciones. ▪ Valor de la operación. ▪ Fecha de concesión, vencimiento y exigibilidad. ▪ Periodicidad de pago. ▪ Días de morosidad y montos en mora. ▪ Monto de interés por mora. ▪ Valores por vencer <i>(1-30, 31-90, 91-180, 181-360 y más de 360 días)</i>. ▪ Valores vencidos <i>(Mismo desglose que el anterior)</i>. ▪ Valor en demanda judicial. ▪ Cartera castigada. ▪ Cuota de crédito. ▪ Fecha y forma de cancelación. • Importante: Seguir cuidadosamente los manuales y guías técnicas proporcionadas por la Superintendencia de bancos para completar la información según el formato que acepta el documento.		
--	--	--	--	--

2	Líder de cuentas por cobrar	- Una vez completado el reporte para la Superintendencia de Bancos, se procede a transformar el documento en el formato requerido para su envío al portal de Superintendencia de Bancos: - Una vez completada toda la información, guardar el archivo en formato .TXT codificado en ANSI (<i>Anexo 2</i>). - Nombrar el archivo utilizando el siguiente formato: [RUC][mes][año]. Ejemplo: 17900123450012025.txt - Comprimir el archivo en formato .ZIP. Importante: Seguir cuidadosamente los manuales y guías técnicas proporcionadas por la Superintendencia de bancos para asegurar el cumplimiento de los requisitos de formato y carga.	Archivo en formato .TXT codificado en ANSI y comprimido en .ZIP, cumpliendo con los requisitos técnicos para ser aceptado por el portal de la Superintendencia de Bancos.	6 min.
3	Líder de cuentas por cobrar	- Cargar el archivo en formato requerido en el portal de la Superintendencia de Bancos: - Ingresar al portal oficial de la Superintendencia de Bancos: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/ - Desplazarse hasta el final de la página y seleccionar la opción "Sistema de Catastro de Compañías". - Ingresar el RUC de la empresa (Novisolutions) y la contraseña asignada.	Archivo cargado exitosamente en el portal de la Superintendencia de Bancos.	5 min.

	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	
	MANUAL DEL PROCESO	Versión/Fecha: 1.0 / 06/10/2025.

		4. En el historial de carga de reportes, seleccionar el ícono de "Cargar archivo" correspondiente al mes que se desea reportar. 5. Hacer clic en "Seleccionar archivo" y cargar el reporte previamente generado.		
--	--	--	--	--

7.- Anexo

- **Anexo 1:** Formato de Sistema Catastro.

Parte 1:

Código de entidad	Fecha de datos	Tipo de identificación del cliente	Identificación del sujeto	Nombres y Apellidos del sujeto	Clase del sujeto	Provincia	Cantón	Parroquia	Sexo
SR99999	31/01/2019	C	0101979999	NOMBRES Y APELLIDOS	N	01	01	11	M
SR99999	31/01/2019	R	1164499999001	RAZÓN SOCIAL	J	01	01	50	

Parte 2:

Estado civil	Origen de ingresos	Número de operación	Valor de la operación	Saldo operación	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Fecha que es exigible	Plazo operación	Periodicidad de pago
S	V	00012304	1819.44	1314.04	23/11/2017	03/06/2019	03/06/2019	557	30
		00012305	693.72	600.00	24/11/2017	03/12/2018	03/12/2018	374	30

Parte 3:

Día de morosidad	Monto morosidad	Monto de interés en mora	Valor por vencer de 1 a 30 días	Valor por vencer de 31 a 90 días	Valor por vencer de 91 a 180 días	Valor por vencer de 181 a 360 días	Valor por vencer mayor 360 días	Valor vencido de 1 a 30 días	Valor vencido de 31 a 90 días
0	0.00	0.00	101.08	202.16	303.24	606.48	101.08	0.00	0.00
59	600.00	60.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	600

Parte 4:

Valor vencido de 91 a 180 días	Valor vencido de 181 a 360 días	Valor vencido más de 360 días	Valor en demanda judicial	Cartera castigada	Cuota de crédito	Fecha de cancelación	Forma de cancelación
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	101.08		
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	110.00		

- **Anexo 2:** Archivo de TXT.

Archivo Edición Formato Ver Ayuda

SR99999|31/01/2019|C|0101979999|NOMBRE Y APELLIDO|N|01|01|11|M|S|V|00012304|1819.44|1314.04|23/11/2017|03/06/2019|03/06/2019|557|30|0|0.00|0.00|10
SR99999|31/01/2019|R|1104499999001|RAZÓN SOCIAL|J|01|01|50|||00012305|693.72|600.00|24/11/2017|03/12/2019|03/12/2019|739|30|0|600.00|60.00|0.00|0

EMISIÓN TRIMESTRAL DE REPORTE DE VENTAS A CRÉDITO PARA LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

El proceso describe los pasos a seguir para la recopilación, consolidación y preparación de las ventas trimestrales a crédito (*Con o sin intereses*), en cumplimiento de la normativa legal emitida por la Superintendencia de Compañías.

1.- OBJETIVO

Garantizar el cumplimiento trimestral de la obligación legal de reportar ventas a crédito, mediante la consolidación y registro de información en el portal de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, para reflejar el cumplimiento en el Certificado correspondiente.

2.- ALCANCE

Cumplir con la obligación legal de reportar ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros todas las ventas registradas con forma de pago crédito, asegurando que la información provenga del sistema de la empresa, sea completa, precisa y presentada dentro de los plazos establecidos, garantizando la transparencia en la gestión financiera.

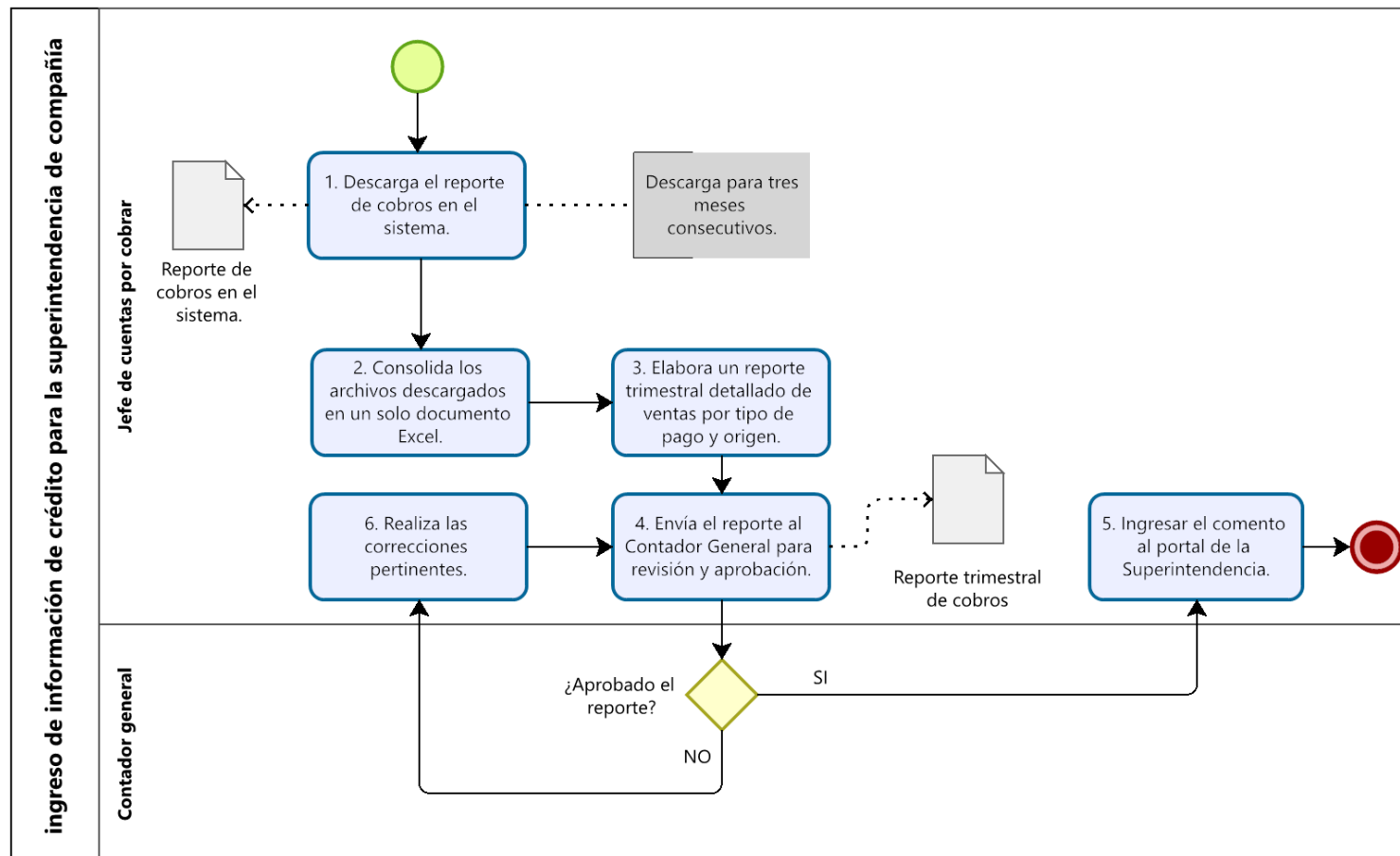
3.- POLÍTICAS

1. La empresa debe preparar y enviar mediante la página web el reporte trimestral de ventas a crédito de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y dentro de los diez primeros días del trimestre siguiente, la información que corresponda acorde a las transacciones.
2. La información a reportar debe ser aquella que consta en el sistema de computación de la empresa.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de cuentas por cobrar del sistema.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros solicita el registro de todas las ventas a crédito de la empresa.
 - **Documento:** Reporte de cobros en el sistema.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder de cuentas por cobrar	• Descargar el reporte de cobros en el sistema. 1. Ingresar al sistema mediante las credenciales asignadas. 2. Acceder al módulo GERENCIAL que se encuentra ubicado en las opciones del sistema. 3. Ingresar al TABLERO DE CONTROL EMPRESARIAL. 4. Seleccionar la pestaña CLIENTE para posteriormente seleccionar la viñeta COBROS. 5. Elegir la opción DETALLE COBROS – PERÍODO. 6. Filtrar fecha (<i>Inicio a fin de mes</i>). 7. Descargar el reporte de cobros. 8. Trasladar ambos archivos descargados (<i>Reporte de cuentas por cobrar y ventas al escritorio del equipo</i>).	• Reporte de cobros descargados del sistema correspondientes a tres meses consecutivos.	• 20 a 30 min. (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		• Importante: La información que debe descargarse es la del trimestre a reportar, validando aquellas cuentas totalmente cobradas y que no registran valores adeudados.		
2	Líder de cuentas por cobrar	• Una vez descargado el reporte de cobros, se procede a abrir y consolidar todos los archivos correspondientes en un solo documento de Excel (<i>Cada archivo debe colocarse en una pestaña separada, nombrada según el mes correspondiente: DETALLE COBROS – MES</i>). ○ En una hoja nueva denominada RESUMEN FORMAS DE PAGO, agregue un resumen cuadro con las categorías Tarjetas, Crédito Directo y Efectivo, completando los valores así: ▪ Tarjetas de crédito: 1. En cada pestaña de “Detalle Cobros – MES”, filtre la columna FORMA DE PAGO por Tarjeta de crédito. 2. Sume el total de la columna MONTO de las filas filtradas. 3. Copie ese valor al cuadro de “Resumen Formas de Pago” en la fila Tarjetas y en la columna correspondiente al mes. ▪ Crédito Directo: 1. En la misma hoja “Detalle Cobros – MES”, se procede a sumar todos los valores de la columna SALDO.	• Documento Excel con pestañas mensuales organizadas y una hoja resumen con los totales por forma de pago (<i>Tarjeta, crédito directo y efectivo</i>).	• 10 a 15 min.

		2. Registrar el total en la fila Crédito del cuadro de “Resumen Formas de Pago” bajo el mes correspondiente. ▪ Efectivo: 1. Comparar el total de cobros en efectivo con el balance que presenta el Sub-Contador General en su reporte mensual. 2. Registrar la cifra validada en la fila Efectivo del cuadro.		
3	Líder de cuentas por cobrar	• Una vez consolidado todos los documentos, se procede a elaborar el reporte de ventas a crédito, en donde se detalla: 1. Resumen de ventas trimestral (<i>Anexo 1</i>). ○ Total ingresos: (<i>Valores del primer, segundo y tercero del mes, y la suma total</i>) ○ TARJETA: (<i>Valores del primer, segundo y tercero del mes, y la suma total</i>) ○ CRÉDITO: (<i>Valores del primer, segundo y tercero del mes, y la suma total</i>) ○ EFECTIVO: (<i>Valores del primer, segundo y tercero del mes, y la suma total</i>) 2. Montos de los ingresos trimestrales	• Informe consolidado trimestral con detalle de ingresos mensuales, clasificados por tipo y fuente (<i>operacionales y no operacionales</i>).	• 20 a 30 min.

		○ Ingresos: Valores. ○ Operacionales: Valores. ○ No Operacionales: Valores ○ Totales 3. DETALLES DE LOS INGRESOS OPERACIONALES. ○ CARTERA. ▪ Tarjetas sistemas financieros: Valores. ▪ Ventas a crédito: Valores. ○ CONTADO. ▪ Ventas al contado: Valores. ○ SUMA TOTAL.		
4	Líder de cuentas por cobrar	• Enviar el documento al Sub-Contador general para su revisión, en donde: ○ ¿Aprobado? ▪ SI: Continúa con el PASO 4. ▪ NO: Realizar las correcciones pertinentes.	• Versión final del documento revisada y aprobada por el contador general, lista para ser cargada al portal de superintendencia de compañías.	• 15 min.

5	Gerente de Crédito	• Ingresar al portal de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (https://www.supercias.gob.ec/portalscvts/index.htm) y seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar la opción: TRÁMITES EN LÍNEA. 2. Dentro del portal de trámites, seleccionar la opción SECTOR SOCIETARIO. 3. Ingresar al sistema del portal de trámites, mediante el registro de las credenciales asignadas. 4. Una vez ingresado al sistema, se procede a seleccionar la opción de VENTAS A CRÉDITO (<i>Ubicado en la sección del sector societario</i>). 5. Dentro del menú de VENTAS A CRÉDITOS, seleccionar la opción INGRESO DE INFORMACIÓN. 6. Seleccionar el periodo correspondiente. 7. Seleccionar INGRESAR INFORMACIÓN. 8. Procede a ingresar la misma información valores del reporte de ventas a crédito ya elaborado previamente. 9. Finalmente, Seleccionar GRABAR INFORMACIÓN E INGRESAR DATOS DE CRÉDITO para completar el trámite (<i>Anexo 2</i>).	• Información ingresada y cargada en el portal oficial, con comprobante o confirmación del envío exitoso.	• 10 a 15 min.
---	--------------------	--	---	--

7.- ANEXOS

- **Anexo 1:** Reporte de ventas a crédito trimestral.

REPORTE VENTAS A CRÉDITO PRIMER TRIMESTRE

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TOTAL INGRESO				
TARJETA				
CRÉDITO				
EFFECTIVO				

PERIODO: ENERO - MARZO

MONTO DE LOS INGRESOS TRIMESTRALES

AÑO: 2025

MONTO TRIMESTRAL	
INGRESOS	
OPERACIONALES	
NO OPERACIONALES	
TOTALES	

DETALLE DE LOS INGRESOS OPERACIONALES

CARTERA

TARJETAS SISTEMA FINANCIERO	
VENTAS A CRÉDITO	

CONTADO

VENTAS AL CONTADO	
-------------------	--

TOTALES	
----------------	--

- **Anexo 2:** Ingreso de información de crédito en el portal de superintendencia de compañías.

PERIODO: ENERO - MARZO

AÑO: 2012

MONTOS DE LOS INGRESOS TRIMESTRALES

	MONTO TRIMESTRAL
INGRESOS	
Operacionales	0
No operacionales	0
TOTALES:	0
DETALLE DE LOS INGRESOS OPERACIONALES	
CARTERA	
Tarjetas Sistema Financiero	0
Ventas a crédito	0
CONTADO	
Ventas al contado	0
TOTALES:	0

ORIGEN DE LOS INGRESOS OPERACIONALES:

ORIGEN DE LOS INGRESOS NO OPERACIONALES:

DECLARACION: El Representante Legal de la compañía, declara que se responsabiliza por la la veracidad de la información digitada en el presente formulario y que dicha información guarda conformidad con la obligación de remitir a la Superintendencia de Compañías, lo dispuesto en el contenido de la Resolución No.SC.DSC.G.11.016 y SC.DSC.G.12.013

GRABAR INFORMACIÓN E INGRESAR DATOS DE CRÉDITO

REGISTRO EN EL SISTEMA DE COMPUTACIÓN DEL DEPÓSITO EN CUENTA BANCARIA

Este proceso describe los pasos para registrar el depósito bancario del dinero recaudado durante la jornada comercial del día anterior en la cuenta bancaria de la empresa.

1.- OBJETIVO

Registrar el depósito bancario en el sistema de computación de la empresa mediante el ingreso del comprobante correspondiente, con el fin de evidenciar que los fondos han sido depositados en la cuenta bancaria de la empresa.

2.- ALCANCE

Asegurar que el dinero recaudado en cada jornada comercial sea oportunamente depositado en la cuenta bancaria de la empresa, y que sea debidamente registrado en el sistema debidamente sustentado con el comprobante de depósito necesarios para su validación, control y seguimiento contable.

3.- POLÍTICAS

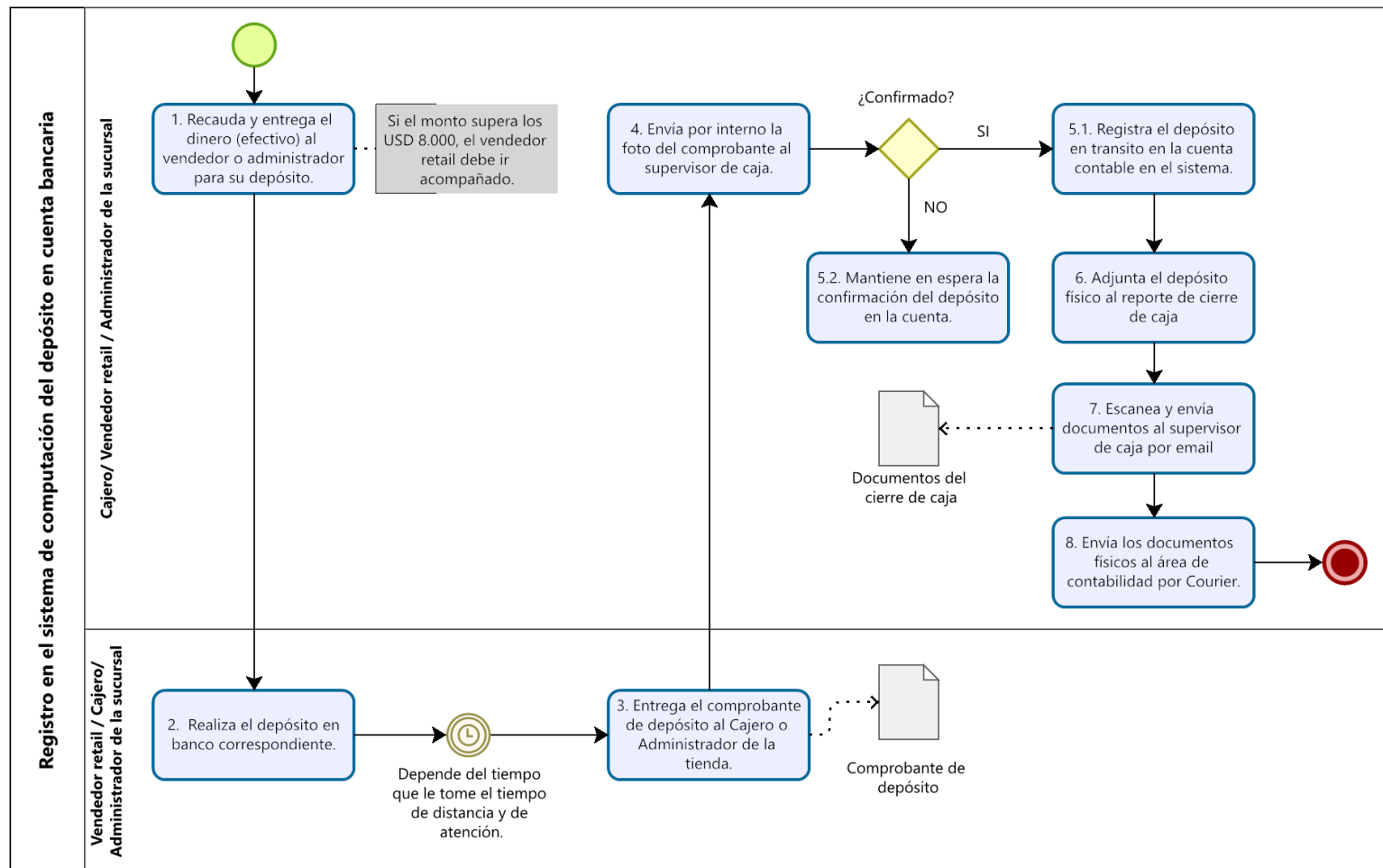
1. La responsabilidad de este proceso está a cargo del cajero de la sucursal, encargado de gestionar y registrar el depósito correspondiente en el sistema. En caso de que la tienda no disponga de este perfil, el Administrador de la tienda asumirá la tarea, asegurando que se cumplan los lineamientos definidos por la organización.
2. El cajero y/o el administrador de la sucursal son los responsables de acceder a la caja fuerte donde se guarda la recaudación del día anterior. Es obligatorio verificar que el monto almacenado coincida con el cierre del sistema de ventas o arqueo correspondiente.
3. En los casos en que el monto en efectivo a depositar sea igual o superior a USD 8.000, el vendedor retail deberá ser acompañado obligatoriamente por otro colaborador durante todo el recorrido hacia la entidad financiera (*Preferentemente por el cajero o el administrador de la sucursal*).

4. Los depósitos deben ser registrados en el sistema hasta las 12:00 horas del día hábil siguiente. Cualquier retraso en el registro deberá ser justificado de manera formal y comunicado inmediatamente al supervisor para su debida validación y autorización.
5. No se aceptarán la recepción de billetes de USD 50 y USD 100 en los locales. Solo se permitirá el uso de billetes de menor denominación y monedas.
6. La responsabilidad de realizar los depósitos se alternará entre el administrador de la tienda, el cajero y el vendedor designado, a fin de reducir riesgos de seguridad y prevenir la identificación por parte de terceros de los responsables habituales.
7. Los depósitos deberán efectuarse en la agencia bancaria más cercana al local.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. El total del dinero (*Efectivo*) recaudado en la jornada comercial anterior.
2. El número de cuenta bancaria de la empresa para realizar el depósito correspondiente.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Dinero en efectivo recaudado durante la jornada comercial del día anterior, que requiere ser depositado en la cuenta bancaria de la empresa.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Cajero / Administrador de la sucursal	• Entregar el dinero al vendedor retail para el depósito en la tienda. 1. Acceder a la caja fuerte donde se guarda la recaudación del día anterior. 2. Verificar que el monto corresponda al total indicado en el cierre del sistema de ventas o arqueo del día anterior. 3. Colocar el dinero en una funda. 4. Entregar el dinero al vendedor retail para que realice el depósito en la entidad bancaria asignada. - Nota: El depósito debe realizarse en la entidad bancaria más cercana al almacén.	• Dinero en efectivo correctamente verificado y guardado una funda, entregado al vendedor retail para su traslado al banco. ○ En caso de montos superiores a USD 8.000, incluye la coordinación del acompañamiento del colaborador adicional como medida de seguridad.	• 10 a 15 min.

		• Importante: Si el monto a depositar en efectivo supera los USD 8.000, el vendedor debe ir acompañado por otro colaborador.		
2	Vendedor de la tienda/ Cajero / Administrador de la sucursal	• Ejecutar el depósito del dinero entregado en la entidad bancaria correspondiente. 1. Trasladarse a la entidad bancaria asignada. 2. Entregar el dinero al cajero bancario, cumpliendo con el procedimiento habitual de depósito. ○ Indicar el número de cuenta correspondiente para el depósito. 3. Recoger el comprobante de depósito como respaldo de la transacción. 4. Entregar el comprobante de depósito al administrador de la sucursal o al cajero, según corresponda, para su registro en el cierre de caja que se procesa en el sistema.	• Comprobante de depósito bancario, correspondiente al monto entregado, devuelto al administrador o cajero de la sucursal como respaldo formal para su posterior registro en el sistema.	• 10 a 20 min. <i>(Depende de la distancia del banco más cercano y de la cantidad de personas en la fila).</i>
3	Cajero / Administrador de la sucursal	• Enviar fotografía del comprobante de depósito al supervisor de caja por interno para su revisión y confirmación en la cuenta del sistema. ○ <u>¿Confirmado?</u> ▪ SI: Continúa con el PASO 4.	• Fotografía del comprobante de depósito enviada al supervisor de caja y confirmación recibida sobre el registro de monto en la cuenta bancaria de la empresa, lo	• 3 min. <i>(Depende del tiempo de respuesta)</i>

		▪ NO: Mantenerse a la espera hasta que el supervisor de caja confirme el valor del depósito en la cuenta.	que permite continuar con el registro formal o mantener la espera hasta la validación.	<i>del supervisor de caja).</i>
4	Cajero / Administrador de la sucursal	• Realizar el registro de depósito del banco en el cierre de caja que se procesa en el sistema. 1. Ingresar al sistema mediante sus credenciales asignadas 2. En el menú del sistema, seleccionar la opción SIGUIENTE PÁGINA y seleccionar la opción ADMINISTRATIVO. 3. Dentro del menú ADMINISTRATIVO, seleccionar la opción DEPÓSITOS PDV. 4. Dentro del menú DEPÓSITOS, seleccionar la opción REALIZAR PAPELETA DEPÓSITO. 5. Seleccionar la cuenta del banco de la empresa. ○ Revisar el número de cuenta. 6. Ingresar el depósito del sistema. 6.1. Registrar el número de depósito como REFERENCIA DE BANCO.	• Registro completo y validado del depósito bancario en el sistema, incluyendo número de referencia, memo detallado, monto exacto y confirmación final, que garantiza la documentación digital oficial y la trazabilidad del movimiento financiero correspondiente a la sucursal.	• 3 a 5 min. <i>(Depende de la disponibilidad del sistema).</i>

		6.2. Registrar el memo: DP XXXXXXXX CIERRE <u>Día/Mes/Año</u> SUC (<u>Número y nombre de la sucursal</u>). 6.3. Seleccionar el valor en efectivo correspondiente. ○ Verificar que el valor en efectivo sea el mismo que se depositó. 6.4. Seleccionar la opción de confirmar para que se registre el depósito en el sistema.		
5	Cajero / Administrador de la sucursal	• Adjuntar el depósito físico junto con el demás documento del reporte de cierre de caja del día anterior que son los siguiente: 1. Detalle de arqueo de caja. 2. Resumen de arqueo de caja. 3. Análisis de arqueo de caja. 4. Resumen de cobros y documentos. 5. Voucher (<i>Medianet y Datafast</i>). ○ En caso de no haber generado ningún voucher en la jornada del día anterior, no se incluye en el reporte de caja. 6. Transferencias.	• Reporte físico de cierre de caja completo y organizado, que incluye el depósito bancario físico con su comprobante de confirmación adherido, junto con todos los documentos de soporte (<i>Detalle, resumen y análisis de arqueo de caja, resumen de cobros, vouchers si aplica, transferencias y demás respaldos</i>).	• 2 a 3 min.

		7. Depósito. 7.1. Imprime el comprobante de confirmación de depósito <i>(Que envió por interno el supervisor de caja)</i>. 7.2. Pegar con una cinta el comprobante de depósito físico <i>(En la misma hoja que se imprimió el comprobante de confirmación de depósito)</i>.		
6	Cajero / Administrador de la sucursal	• Escanear de manera clara y legible cada uno de los documentos que conforman el reporte de cierre de caja. ○ Asegurar de incluir todos los soportes físicos <i>(Detalle, resumen y análisis de arqueo de caja, comprobantes de depósito, vouchers, transferencias, entre otros)</i>. • Enviar todos los documentos escaneados al supervisor de caja por email <i>(Esta actividad se realiza de forma diaria)</i>. ○ Posteriormente, enviar los documentos físicos originales al área de contabilidad mediante el servicio de mensajería Courier, asegurando el correcto embalaje y seguimiento del envío.	• Documentos del reporte de cierre de caja escaneados y enviados por email al supervisor de caja (Controlcaja@novicompu.com), junto con el envío físico de los documentos originales debidamente embalados y remitidos al área de contabilidad mediante servicio de mensajería Courier.	• 5 a 10 min.

ANULACIÓN DE COBROS EN EL SISTEMA

Este proceso se centra en la reversión de cobros bancarios registrados incorrectamente en el estado de cuenta de un cliente el sistema contable, a fin de reflejar correctamente el saldo de un cliente.

1.- OBJETIVO

Corregir los registros contables relacionados con cobros ingresados de manera incorrecta, mediante la reversión de los registros de recaudación en el sistema, con el fin de reflejar correctamente los pagos realizados por cada uno de los clientes.

2.- ALCANCE

1. Se aplicará la reversión en el sistema de los cobros aplicados en forma equivocada a un cliente y registrando en la cuenta correcta los cobros confirmados, a fin de reflejar correctamente los saldos individuales de las cuentas por cobrar clientes mayoristas.
2. Toda reversión y el nuevo registro del cobro deben contar con la referencia de los documentos previamente procesados e incluir una referencia de la corrección.

3.- POLÍTICAS

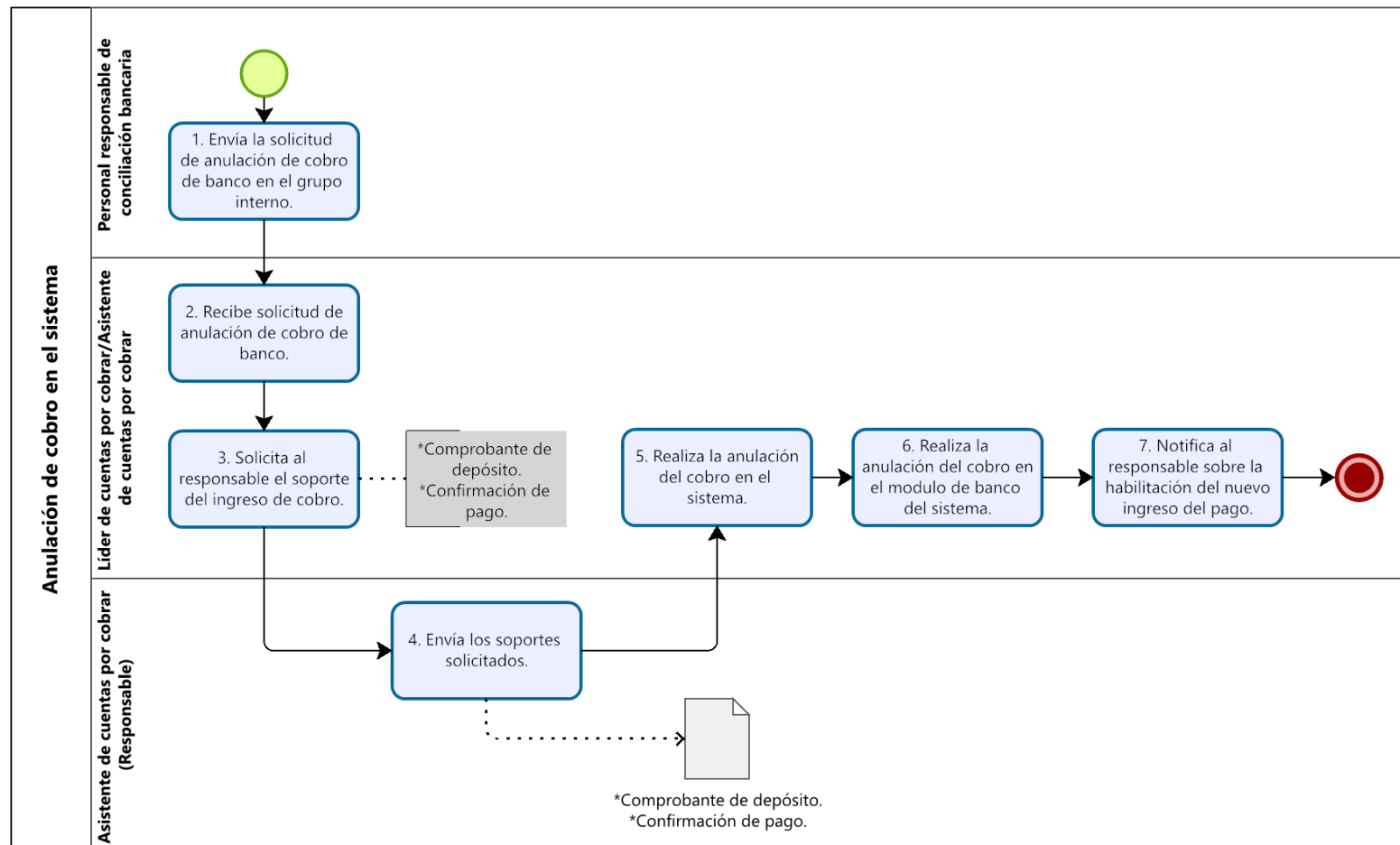
1. La reversión de un cobro registrado en el sistema, debe contar obligatoriamente con la preparación de una solicitud de anulación, la cual debe contar con los siguientes soportes:
 - Comprobante de depósito.
 - Confirmación de acreditación en cuenta bancaria de la empresa
 - Registro de cobro aplicado incorrectamente.
 - Copia de mensaje de texto de vendedor.
 - Email de aprobación de reversión del Gerente de cuentas por cobrar y/o líder de Crédito y cobranza.
2. Toda reversión de un cobro registrado en el sistema, deberá contar obligatoriamente con la autorización y documentación en forma previa.

3. Las reversiones de cobros registrados en el sistema deberán ser realizadas exclusivamente por el Líder de Cuentas por cobrar. Únicamente en caso de ausencia temporal del mismo, la reversión será efectuada por el asistente de cuentas por cobrar.
4. Las solicitudes de anulación deben ser gestionadas con agilidad y prioridad, a fin de prevenir inconsistencias en los saldos contables y evitar retrasos o errores en los procesos de conciliación bancaria.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Solicitud de anulación.
2. Comprobante de depósito de pago.
3. Confirmación de pago realizada.
4. Registro de cobro aplicado incorrectamente.
5. Copia de mensaje de texto de vendedor.
6. Email de aprobación de reversión del Gerente de cuentas por cobrar y/o líder de Crédito y cobranza.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe solicitud de anulación de cobro por parte del personal responsable de conciliación bancaria por medio del grupo interno (*Debido a errores*).
 - **Documento:** Email de solicitud de anulación de cobros en el sistema.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Líder de cuentas por cobrar / Asistente de cuentas por cobrar (Delegado)	• Solicitar al responsable correspondiente el soporte del ingreso de cobro, la siguiente información: ○ Comprobante de depósito de pago. ○ Confirmación de pago realizada.	• Soporte del cobro (Comprobante de depósito + confirmación de pago).	• 2 min. (<i>Depende del tiempo que le tome obtener los soportes por parte del responsable</i>)
2	Líder de cuentas por cobrar / Asistente de cuentas por cobrar (Delegado)	• Una vez obtenido el soporte, se procede con la anulación del cobro en el sistema, siguiendo estos pasos: 1. Ingresar al sistema y seleccionar el menú CLIENTES. 2. Dentro de la sección CLIENTES, ingresar a la opción CUENTAS POR COBRAR. 3. Seleccionar la opción RECEPCIÓN DE COBROS.	• Cobro anulado correctamente en el sistema, ya no debe aparecer como un valor pendiente. • Número de referencia del depósito (<i>ya sea el número de transferencia</i>)	• 2 min (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		4. En el buscador, registrar el nombre del cliente y seleccionarlo. 5. En la pestaña de búsqueda de cobros, filtrar por sucursal 031 ADMIN UIO y hacer clic en CONFIRMAR. 6. Ordenar los registros haciendo clic en la pestaña de Fecha, de modo que se visualicen desde el más reciente al más antiguo. 6.1. Una vez dentro de los cobros confirmados, se procede a seleccionar el icono de anulación. 6.2. Seleccionar la opción de confirmar eliminación en la ventana emergente. ○ Antes de confirmar, copiar el código del depósito <i>(Se usará en el siguiente paso)</i>.	<i>o el número de papeleta de depósito) copiado y guardado en un documento temporal o bloc de notas, ya que será necesario para anular el depósito bancario.</i>	
3	Líder de cuentas por cobrar / Asistente de cuentas por cobrar <i>(Delegado)</i>	• Realizar con la anulación del depósito en el módulo de bancos: 1. En el menú principal, se debe seleccionar la opción de BANCO. 2. Dentro del módulo de BANCOS, seleccionar DEPÓSITOS CONFIRMADOS.	• Depósito eliminado correctamente del módulo bancario para que no refleje el registro como un depósito vigente o activo.	• 2 min. <i>(Depende de la disponibilidad del sistema)</i>.

		2.1. En el buscador, ingresar el código de depósito copiado previamente. 2.2. Seleccionar el número de depósito correspondiente que arroje el sistema. 3. Seleccionar el icono de ANULAR y posteriormente ACEPTAR.		
4	Líder de cuentas por cobrar / Asistente de cuentas por cobrar <i>(Delegado)</i>	Una vez anulados tanto el registro del cobro como el depósito bancario relacionados con la transacción, notificar al asistente contable correspondiente que puede proceder con el nuevo ingreso del pago en el sistema.	Notificación enviada al responsable del nuevo ingreso del pago.	1 min.



ASISTENTE DE CUENTAS POR COBRAR

ELABORACIÓN DE REPORTE DE CUENTAS POR COBRAR

Este proceso presenta los pasos a seguir para la elaboración diaria del reporte de cuentas por cobrar (*Canal mayorista*), el cual consolida y organiza la información de las facturas pendientes de cobro registradas en el sistema para su respectivo seguimiento por parte del equipo contable.

1.- OBJETIVO

Elaborar el reporte de cuentas por cobrar mediante la extracción y consolidación de la información del sistema, con el fin de proveer al equipo de cobranza un insumo actualizado de las facturas pendientes de cobro que facilite su gestión y seguimiento de cobranza.

2.- ALCANCE

Efectuar la gestión y seguimiento de la cobranza de cuentas pendientes de los clientes mayoristas por parte del equipo de cobranza, asegurando la atención a los saldos pendientes, fortaleciendo el control de la cartera y facilitando la recuperación de los pagos.

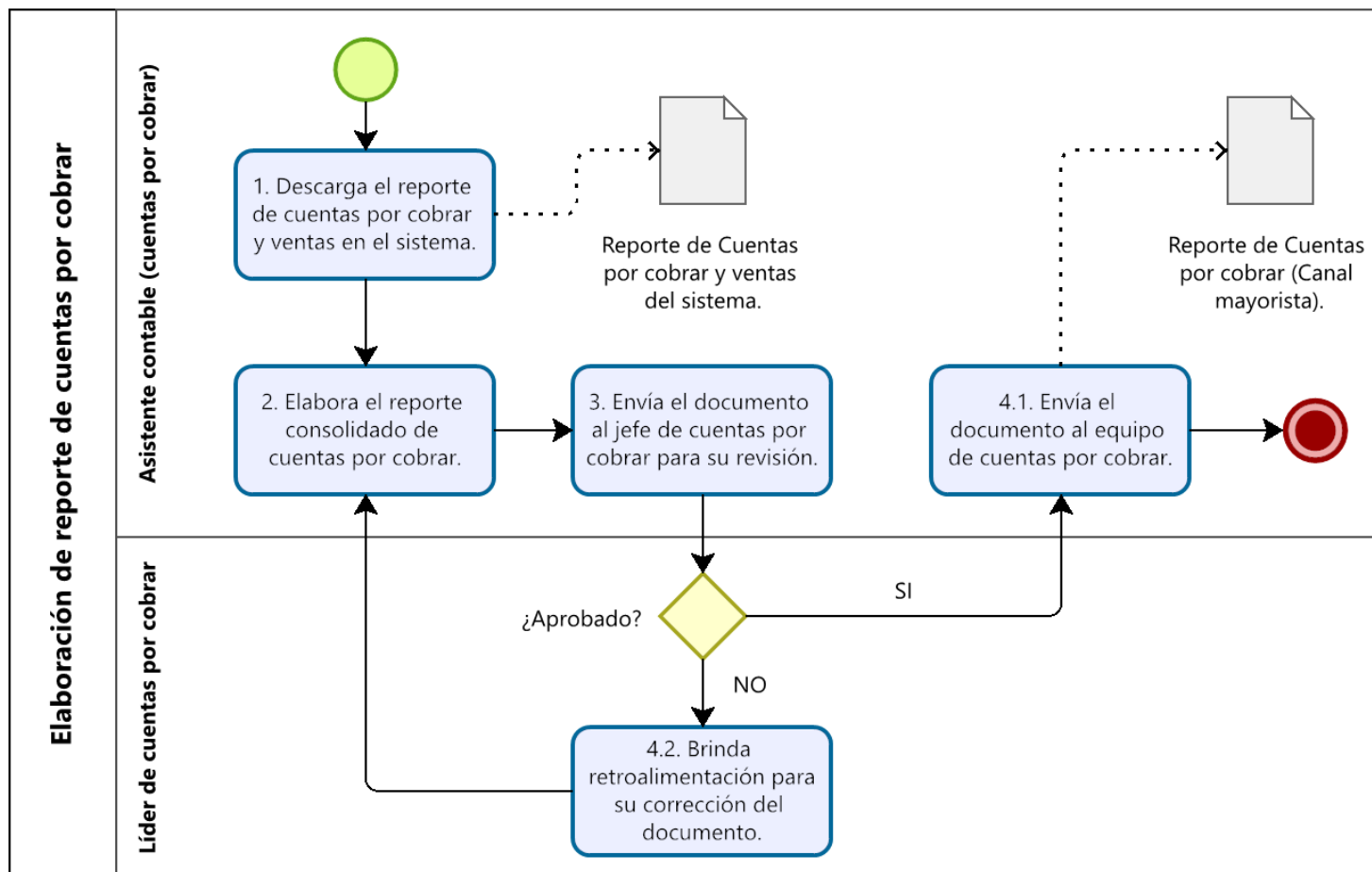
3.- POLÍTICAS

1. Toda la información del reporte debe ser obtenida únicamente del sistema, asegurando la trazabilidad y consistencia de los datos, en caso de identificar errores de información cruzada, deberá corregir dichas inconsistencias antes del envío del reporte al grupo interno.
2. El reporte diario de cuentas por cobrar debe ser enviado antes de las 10:00 a. m., con el fin de que los integrantes del equipo de Cuentas por Cobrar puedan revisar la información y dar seguimiento a los cobros pendientes por cada vendedor mayorista.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Reporte de cuentas por cobrar del sistema.
2. Reporte de ventas del sistema.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Seguimiento de facturas por ventas mayoristas que se encuentran pendientes de cobro.
 - **Documento:**
 - Reporte de cuentas por cobrar del sistema.
 - Reporte de ventas del sistema.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Descargar el reporte de cuentas por cobrar y ventas en el sistema. 1. <u>Descargar el reporte de cuentas por cobrar:</u> 1.1. Ingresar al módulo CLIENTE. 1.2. Seleccionar la opción CUENTAS POR COBRAR. 1.3. Posteriormente Ingresar en la opción REPORTES. 1.4. Filtrar por la sección de sucursales como: TODAS LAS SUCURSALES. 1.5. Exportar el archivo a formato MS Excel. 1.6. Guardar como "CXC al [fecha actual]" 2. <u>Descargar el reporte de ventas:</u>	• Archivos Excel descargados de cuentas por cobrar y ventas en el escritorio del equipo de trabajo para su procesamiento.	• 10 a 15 min. <i>(Depende de la disponibilidad del sistema).</i>

		2.1. Acceder al módulo GERENCIAL que se encuentra ubicado en las opciones del sistema. 2.2. Ingresar al TABLERO DE CONTROL EMPRESARIAL. 2.3. Seleccionar la pestaña CLIENTE para posteriormente seleccionar la viñeta CLIENTE. 2.4. Elegir la opción DETALLE FACTURAS – PERÍODO. 2.5. Filtrar fecha (<i>1 del mes en curso hasta la fecha actual</i>). 2.6. Descargar el reporte de ventas. 2.7. Guardar ambos archivos descargados (<i>Reporte de cuentas por cobrar y ventas al escritorio del equipo en el escritorio del equipo de trabajo</i>).		
2	Asistente de cuentas por cobrar	- Elaborar el reporte consolidado de cuentas por cobrar: - Abrir el documento de cuentas por cobrar. - Filtrar por tipo de facturación: FÍSICAS Y ELECTRÓNICAS. - Copiar y pegar la información en una nueva hoja de Excel. - Añadir columnas adicionales (<i>Al lado de la columna de número de factura</i>): - Código. - Cliente. - Vendedor.	Reporte consolidado en Excel con información cruzada, validada y categorizada por tipo de factura, vencimiento y observaciones.	20 a 30 min.

		○ Área. ○ Responsable de gestión. ○ Fecha. 5. Aplicar fórmula BUSCAV para cruzar datos desde el reporte de ventas (<i>Se realiza la búsqueda mediante el número de la factura</i>). ○ Fórmula: <code>Buscarv (Valor buscado; Matriz _tabla; indicador_columnas;(rango))</code>. ○ NOTA: Revisar que no disponga errores en la información cruzada, en caso de identificarlos se procede a corregir manualmente. 6. Aplicar filtros en la columna FECHA DE VENCIMIENTO (<i>Un plazo máximo de hasta tres meses anteriores al mes en curso</i>). 7. Una vez filtrado, al lado de la columna DÍAS DE VENCIMIENTO, se agrega dos nuevas columnas: ○ Status (<i>Se le escribe por vencer</i>). ○ Comentarios. 8. Salir del filtro y colocar en los espacios vacíos de la columna de STATUS como VENCIDAS.		
--	--	--	--	--

		9. En la columna de COMENTARIOS se procede a realizar la búsqueda mediante el número de la factura en la fórmula: <i>=Buscarv (valor buscado; Matriz _tabla; indicador_columnas;(rango).</i>		
3	Asistente de cuentas por cobrar	- Una vez finalizada el documento se procede a enviar al jefe de cuentas por cobrar para su revisión, en donde: ¿Aprobado? SI: Se procede a enviar el reporte de CXC (<i>Anexo</i>) al grupo interno de cuentas por cobrar para que cada integrante del equipo de cuentas por cobrar realice su respectiva revisión de las facturas vencidas. - Cada integrante revisa según la cuenta del vendedor mayorista asignado. NO: Realizar los ajustes necesarios en el reporte de cuentas por cobrar hasta obtener su aprobación. Continúa con el PASO 2.	Reporte aprobado por el jefe de cuentas por cobrar para su respectivo envío en el grupo interno del equipo de asistentes de cuentas por cobrar para su gestión de cobranza correspondiente.	5 a 10 min. (<i>Depende de la disponibilidad del jefe de cuentas por cobrar</i>).

7.- ANEXO

- **Anexo:** Reporte de cuentas por cobrar:

Parte 1:

Tipo	N° Documento	Cuota	Cod	Sucursal	Cliente	Vendedor	Área	Gestión	Fecha	Valor	Pagado	Débito

Parte 2:

Crédito	Retención	Saldo	Vencimiento	Días de vencimiento	STATUS	COMENTARIO	OBSERVACIONES

INGRESO DE PAGOS DEL CLIENTE EN EL SISTEMA

Este procedimiento se centra en el ingreso de la información del pago correspondiente de una factura mayorista para su cierre en el sistema interno y actualización del estado de cuenta del cliente.

1.- OBJETIVO

Registrar los pagos realizados por los clientes mayoristas en el sistema, con base en los comprobantes de cancelación canalizados por la fuerza de ventas y remitidos al área de cuentas por cobrar garantizando la actualización y control de las cuentas pendientes.

2.- ALCANCE

Efectuar el registro de los pagos de los clientes, asegurando la actualización de valores pendientes en su respectiva cuenta, manteniendo la integridad y la precisión de la información contable.

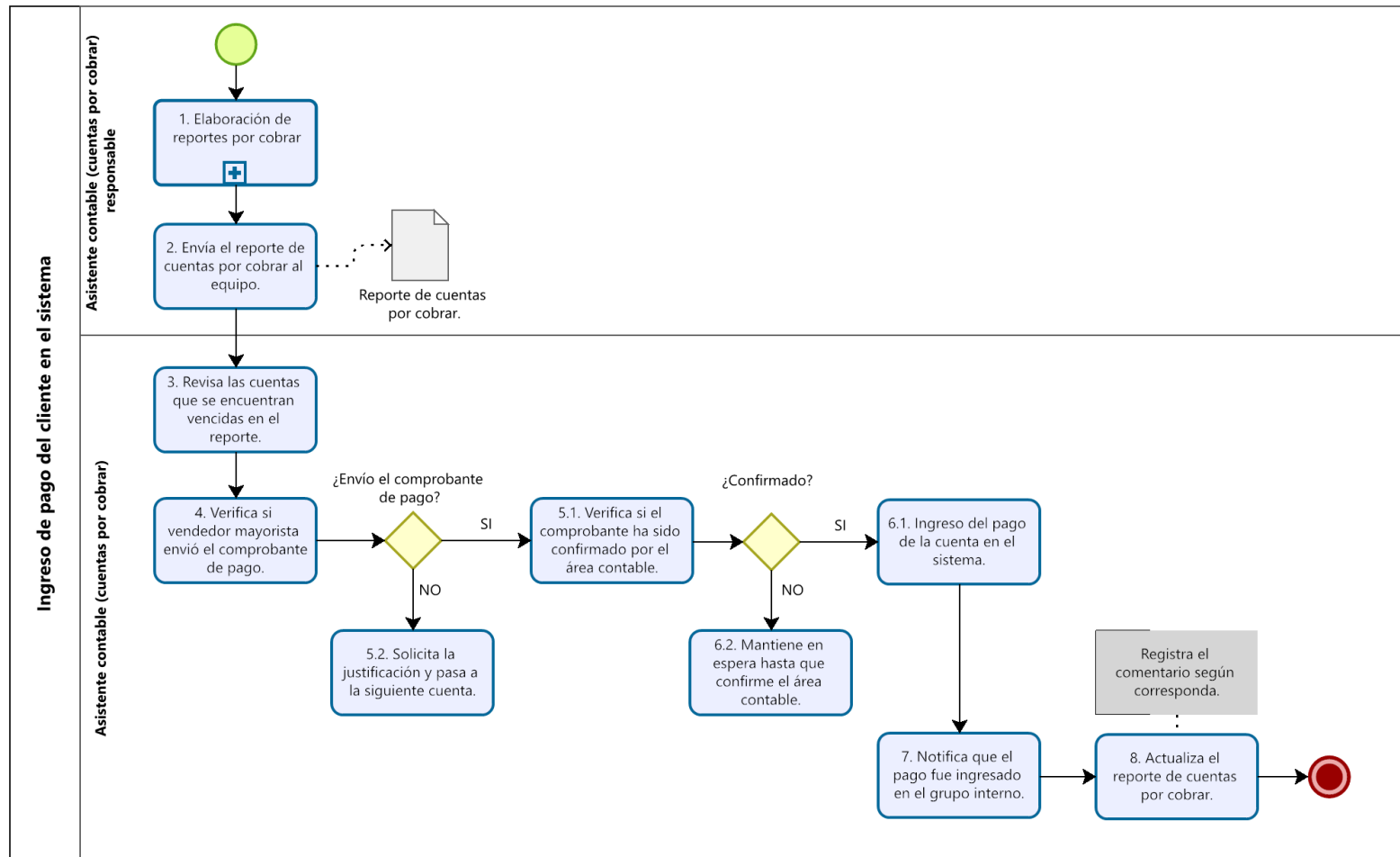
3.- POLÍTICAS

1. Todos los pagos deben registrarse solo con comprobantes confirmados por contabilidad, garantizando precisión y confiabilidad.
2. Los pagos deben registrarse en el sistema en un plazo máximo de 24 horas después de la confirmación del comprobante para mantener la información financiera actualizada.
3. Cada registro de pago debe incluir referencias (*Número de documento, cliente, monto, factura afectada*) que aseguren la trazabilidad y rápida identificación de la factura.
4. El alcance de los saldos de cuentas por cobrar se limita exclusivamente al canal mayorista.
5. La revisión de los saldos por cobrar debe efectuarse en forma diaria.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de cuentas por cobrar.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe el reporte de cuentas por cobrar (*Elaborado por el asistente contable responsable*) en el grupo interno.
 - **Documento:** Reporte de cuentas por cobrar.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Revisar el reporte de cuentas por cobrar para identificar las cuentas vencidas. ○ Filtrar por vendedores mayoristas asignados. ○ Filtrar por estado: vencidas. • Verificar si el vendedor ha enviado el comprobante de pago correspondiente en el grupo interno de confirmados. ○ <u>¿El vendedor mayorista (<i>Asignado</i>) envió el comprobante de pago de la cuenta pendiente?</u> ▪ SI: Continúa con el siguiente paso 2. ▪ NO: Solicitar al vendedor mayoristas sobre el motivo la cuenta está vencida. (<i>Revisa la siguiente cuenta por cobrar</i>).	• Listado filtrado de cuentas vencidas por vendedor, con estado de comprobantes verificados y/o solicitudes realizadas por los que no han enviado soporte.	• 5 a 8 min. (<i>Depende del tiempo de respuesta del vendedor mayorista</i>)

2	Asistente de cuentas por cobrar	- Verifica si el comprobante de pago o el depósito a la cuenta ha sido validado por parte del Asistente Contable - confirmaciones (<i>Que están dentro del grupo interno</i>). ¿<u>Confirmado el comprobante de pago?</u> SI: Continúa con el PASO 3. NO: En caso que no cuente con la confirmación de pago, se abstiene de ingresar el pago en el sistema (<i>Se mantiene en espera</i>).	Confirmación de que el comprobante ha sido verificado la acreditación en la cuenta bancaria de la empresa.	3 min.
3	Asistente de cuentas por cobrar	- Ingresar en el sistema para realizar el ingreso de pago a la cuenta del cliente mayorista: - Ingresar al menú empresarial del sistema y seleccionar la opción CLIENTES. - Dentro del menú de CLIENTES, selecciona la opción CUENTAS POR COBRAR. - Dentro del módulo CUENTAS POR COBRAR, acceder a la opción RECEPCIÓN DE COBROS. - Ingresar el nombre del cliente en el buscador y seleccionar al cliente correspondiente. - Completar los campos requeridos con la siguiente información:	Pago correctamente registrado en el sistema con todos los campos requeridos completados y asociados a la factura correspondiente del cliente mayorista.	5 min.

- 5.1. Valor del pago (*En la sección de información de cobro*).
- 5.2. Seleccionar la forma de cobro (*Cheque, transferencia o depósito en ventanilla en la cuenta de la empresa*).
- 5.3. Registrar el número de documento de confirmación de pago (*Número de transferencia bancaria, depósito en efectivo o en cheque*).
- 5.4. Registrar la fecha del pago.
- 5.5. Ingresar el valor correspondiente en la columna de pago del ítem.
- 5.6. Seleccionar el banco en la sección de opciones de DEPÓSITO / REFERENCIA DE COBRO.
- 5.7. Marcar la casilla DEPÓSITO DIRECTO en el sistema.
- 5.8. Ingresar nuevamente el número del documento en la sección de número de papeleta de depósito.
- 5.9. Registrar en el campo de memo: DP + número de documento, nombre del cliente, valor depositado y número de factura afectada.

		5.10. Ingresar al icono de opciones multidimensionales y registrar el mismo memo. 5.11. Hacer clic en el icono de GUARDAR para completar el registro.		
4	Asistente de cuentas por cobrar	- Una vez ingresado el pago en el sistema, notifica en el grupo interno del vendedor mayorista con el mensaje: PAGO INGRESADO. - Responder al mensaje original de confirmación de pago para asegurar el control y trazabilidad de la cuenta a la que fue aplicado el ingreso.	Confirmación enviada al grupo interno indicando que el pago ha sido ingresado y mensaje original marcado como respondido para control de seguimiento.	1 min.
5	Asistente de cuentas por cobrar	- Actualizar el reporte de cuentas por cobrar: - Registrar en el comentario del respectivo cobro con el comentario, según corresponda: - Factura cobrada. - Factura cruzada con saldo de cuentas por pagar. - Factura aplicada N/C por devolución parcial / total. - Pendiente por devolución parcial / total de productos. - Pendiente revisión de productos en servicio técnico, etc.	Reporte actualizado con observaciones de cierre, respaldo documental impreso y archivado, y distribución del listado de cuentas vencidas al equipo de ventas para gestión con el cliente.	2 min.

- **Importante:** Al finalizar la jornada, el asistente de cuentas por cobrar deberá remitir a cada uno de los vendedores mayoristas asignados un listado actualizado de las cuentas vencidas, con el fin de que gestionen directamente el seguimiento con sus respectivos clientes.
 - Adicionalmente, enviar el documento del reporte de cuentas por cobrar, con los comentarios actualizados de cada factura, al grupo interno de Cuentas por Cobrar.

INGRESO DE PAGO DE CHEQUE EN EL SISTEMA

Este proceso describe la gestión y registro de los pagos de cheques a cuentas pendientes de los clientes mayoristas, garantizando la correcta actualización saldos de las cuentas por cobrar en el sistema contable de la empresa.

1.- OBJETIVO

Registrar en el sistema los cobros realizados con cheques por los clientes mayoristas, basándose en la confirmación de los comprobantes de depósito, para garantizar la actualización y el control de las cuentas por cobrar pendientes.

2.- ALCANCE

Efectuar el registro de los cobros realizados mediante cheques por los clientes mayoristas, asegurando la actualización correcta de los valores pendientes en sus respectivas cuentas, manteniendo la integridad y precisión de la información contable.

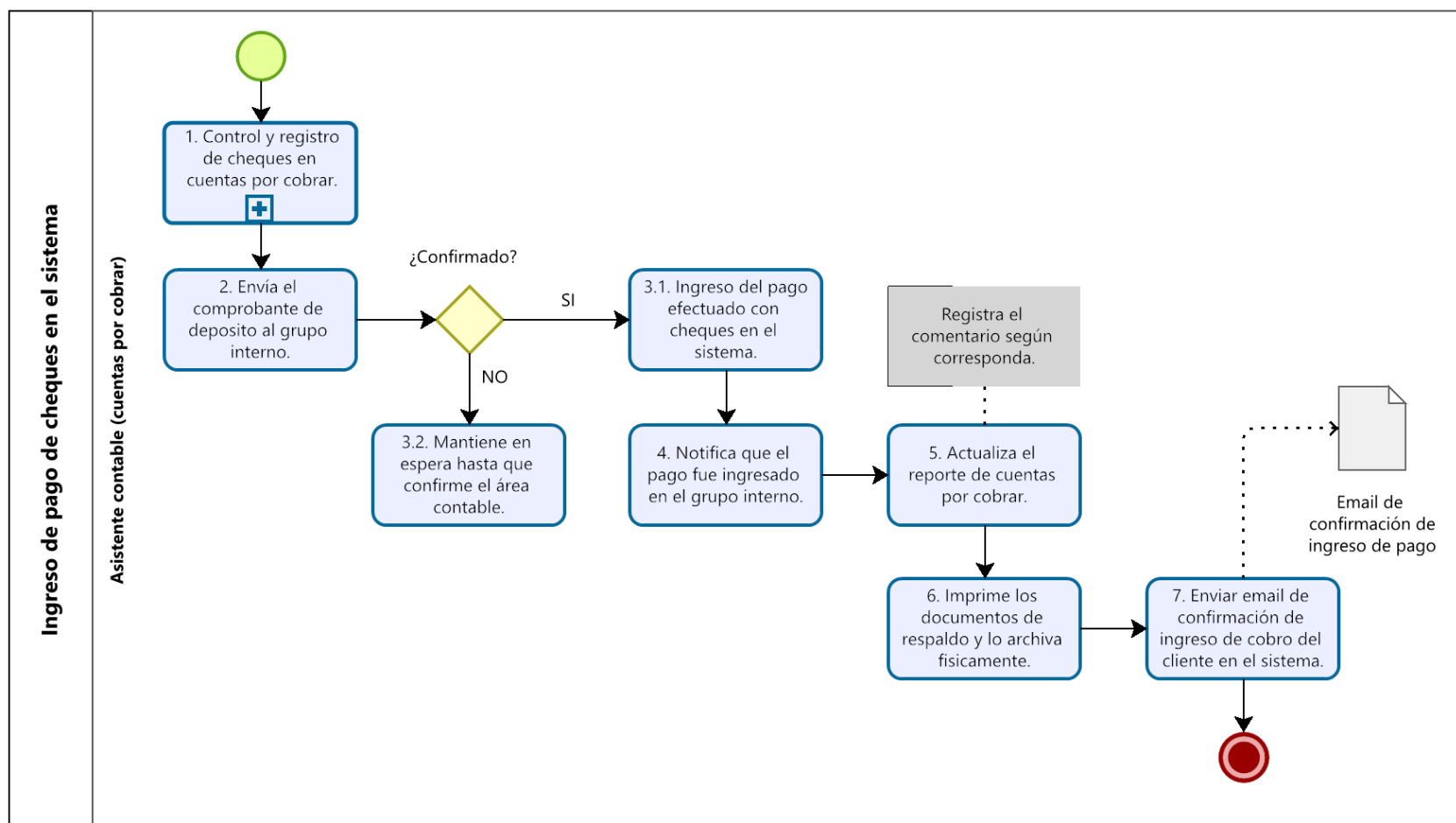
3.- POLÍTICAS

1. Todos los cobros efectuados mediante cheques deben ser registrados exclusivamente por el asistente contable de cuentas por cobrar, responsable del manejo, registro y seguimiento adecuado de los mismos en el sistema.
2. Los cobros deben registrarse en el sistema en un plazo máximo de 24 horas después de la confirmación del comprobante para mantener la información financiera actualizada.
3. En caso de que un cheque sea rechazado por la entidad financiera, procederá con lo siguiente:
 - 3.1. El vendedor mayorista deberá notificar al cliente para regularizar el pago.
 - 3.2. Actualizar el reporte de cuentas por cobrar indicando el estatus del cobro, marcando el cheque como rechazado y reabriendo la cuenta por cobrar correspondiente.
 - 3.3. Una vez regularizado el pago, registrar en el sistema el nuevo intento de cobro o la forma de pago alternativa proporcionada por el cliente.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Confirmación de depósito en la cuenta bancaria de Novisolutions.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe confirmación de comprobante de depósito por parte del supervisor de caja.
 - **Documento:** Captura del registro del depósito efectuado en la cuenta bancaria de Novisolutions.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Ingresar en el sistema para realizar el ingreso de pago a la cuenta del cliente mayorista: 1. Ingresar al menú principal del sistema y seleccionar la opción CLIENTES. 2. Dentro del menú de CLIENTES, selecciona la opción CUENTAS POR COBRAR. 3. Dentro del módulo CUENTAS POR COBRAR, acceder a la opción RECEPCIÓN DE COBROS. 4. Ingresar el nombre del cliente en el buscador y seleccionar al cliente correspondiente. 5. Completar los campos requeridos con la siguiente información: 5.1. Registrar la fecha de la transacción del cheque (<i>En la sección de información de documento y cobro</i>).	• Pago correctamente registrado en el sistema con todos los campos requeridos completados y asociados a la factura correspondiente del cliente mayorista.	• 5 min.

		5.2. Registrar el valor del pago (<i>En la sección de información de cobro</i>). 5.3. Seleccionar la forma de cobro (<i>Cheque</i>). 5.4. Registrar el número de cheque (<i>En la sección de cobro</i>). 5.5. Registrar en la columna de pago del ítem su respectivo valor. ▪ Si existen múltiples facturas pendientes en la cuenta del cliente, se debe identificar con precisión la factura que será aplicada al pago. - La asignación del cobro a una factura específica debe ser previamente confirmada con el cliente a través del vendedor mayorista. 5.6. Seleccionar el banco correspondiente en la sección OPCIONES DE DEPÓSITO / REFERENCIA DE COBRO. 5.7. Marcar la opción DEPÓSITO DIRECTO. 5.8. Registrar la fecha del depósito en la sección OPCIONES DE DEPÓSITO / REFERENCIA DE COBRO. 5.9. Ingresar el número de transacción del depósito en los campos NÚMERO DE PAPELETA DE DEPÓSITO y COBRO REFERENCIADO.		
--	--	--	--	--

		5.10. Registrar el memo: DP número de documento, nombre del cliente, el valor del cheque y el número de factura que afecta. ▪ Seleccionar el icono de opciones de multidimensionales y procede a registrar el memo. 5.11. Hacer clic en el icono de GUARDAR para completar el registro.		
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Una vez ingresado el pago en el sistema, notifica en el grupo interno del vendedor mayorista con el mensaje: PAGO INGRESADO. ○ Responder al mensaje de confirmación de pago enviado en el grupo interno, asegurando el control y la trazabilidad del ingreso aplicado a la cuenta correspondiente.	• Confirmación enviada al grupo interno indicando que el pago ha sido ingresado y mensaje original marcado como respondido para control de seguimiento.	• 1 min.
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Actualizar el reporte de cuentas por cobrar (<i>Anexo 1</i>): ○ Registrar en el comentario del respectivo cobro con el comentario según corresponda: ▪ Factura cobrada. ▪ Factura cruzada con saldo de cuentas por pagar.	• Reporte actualizado con observaciones de cierre, respaldo documental impreso y archivado, y	• 2 min.

		▪ Factura aplicada N/C por devolución parcial / total. ▪ Pendiente por devolución parcial / total de productos. ○ Imprimir los documentos relacionados al ingreso: transferencia, confirmación de pago y comprobante registrado en el sistema. ▪ Archivar físicamente los documentos impresos en la carpeta correspondiente. • Importante: Al finalizar la jornada, el asistente contable deberá remitir a cada uno de los vendedores asignados un listado actualizado de las cuentas vencidas, con el fin de que gestionen directamente el seguimiento con sus respectivos clientes.	distribución del listado de cuentas vencidas al equipo de ventas para gestión con el cliente.	
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Enviar email de confirmación de ingreso de pago del cliente en el sistema (<i>Anexo 2</i>). ○ En el email se adjunta las siguientes capturas: ▪ Anexo 1: Confirmación del banco (<i>Constatación de acreditación de valor en la cuenta bancaria</i>). - Descargar imagen de captura de la confirmación de cobro proporcionada por el Asistente Contable encargado de la cuenta bancaria.	• Email enviado al equipo interno de cuentas por cobrar, que contiene los siguientes anexos como respaldo del ingreso de pago: ○ Anexo 1: Captura de la confirmación	• 5 min.

		▪ Anexo 2: Ingreso de pago. 1. Seleccionar VER COBROS CONFIRMADOS en el apartado de CUENTA POR COBRAR en el sistema. 2. Seleccionar por cliente. 3. Registrar el nombre del cliente y seleccionar el cliente. 4. Seleccionar con la opción confirmar para realizar la búsqueda. 5. Seleccionar el último ingreso de pago registrado del cliente. 6. Tomar captura y adjuntar en el email ▪ Anexo 3: Estado de cuenta del cliente. 1. Seleccionar ESTADO DE CUENTA en la sección de CLIENTE en el sistema. 2. Registrar el cliente y seleccionar el cliente. 3. Buscar y tomar captura del estado de cuenta del cliente en el sistema. 4. Adjuntar la captura en el email.	de cobro descargada desde el portal bancario (<i>Emitida por el área contable</i>). ○ Anexo 2: Captura del ingreso de cobro registrado en el sistema (<i>Último cobro confirmado del cliente</i>). ○ Anexo 3: Captura del estado de cuenta actualizado del cliente en el sistema.	
--	--	--	---	--

7.- ANEXO

- **Anexo 1:** Reporte de cuentas por cobrar

Parte 1:

Tipo	N° Documento	Cuota	Cod	Sucursal	Cliente	Vendedor	Área	Gestión	Fecha	Valor	Pagado	Débito

Parte 2:

Crédito	Retención	Saldo	Vencimiento	Días de vencimiento	STATUS	COMENTARIO	OBSERVACIONES

- **Anexo 2:** Estructura de email de confirmación de ingreso de pago (*Dirigido al equipo interno de Cuentas por Cobrar*).

Asunto: INGRESO DE PAGO | F# (NÚMERO DE FACTURA) | (NOMBRE DEL CLIENTE)

Estimado

Adjunto constancia de la aplicación de **PAGO** con afectación a la factura F#00000000000000 Y Actualización del estado de cuenta del cliente (nombre del cliente):

ANEXO 1: CONFIRMACIÓN EN BANCO.

- INCLUIR CAPTURA DE LA CONFIRMACIÓN EN BANCO

ANEXO 2: INGRESO DE PAGO.

- INCLUIR CAPTURA DE COBROS CONFIRMADOS

ANEXO 3: ESTADO DE CUENTA CLIENTE.

- INCLUIR CAPTURA DEL ESTADO DE CUENTA DEL CLIENTE (*Adjuntar si tiene o no cuentas pendientes*).

NOTA: EL NO RECIBIR OBSERVACIONES A ESTE CORREO SIGNIFICA QUE LA TRANSACCIÓN Y SALDO ES EL CORRECTO.

Por su gentil atención, quedo a las órdenes.

Atte.,

Nombre del responsable del ingreso de pago.

Dpto. Mayorista Corporativo | Crédito y cobranza.

RECEPCIÓN Y ENVÍO DE CHEQUES RECIBIDOS DE CLIENTES

El presente proceso está enfocado en gestionar de forma ordenada la recepción de cheques físicos en la sucursal Fco. Orellana 2 (032), para su control y posterior envío a las oficinas administrativas de Quito, las cuales son responsables de realizar el depósito correspondiente.

- **Nota:** Este proceso aplica únicamente para el asistente de Cuentas por Cobrar con sede en Guayaquil.

1.- OBJETIVO

Gestionar la recepción y envío de cheques, mediante la verificación, el registro documental y el traslado de los documentos a las oficinas administrativas de Quito, con el propósito de asegurar control y posterior depósito de los pagos recibidos.

2.- ALCANCE

Garantiza el envío de los cheques recibidos en la sucursal Fco. Orellana 2 (032), asegurando que el asistente de cuentas por cobrar responsable reciba y gestione el depósito del cheque en la entidad bancaria correspondiente.

3.- POLÍTICAS

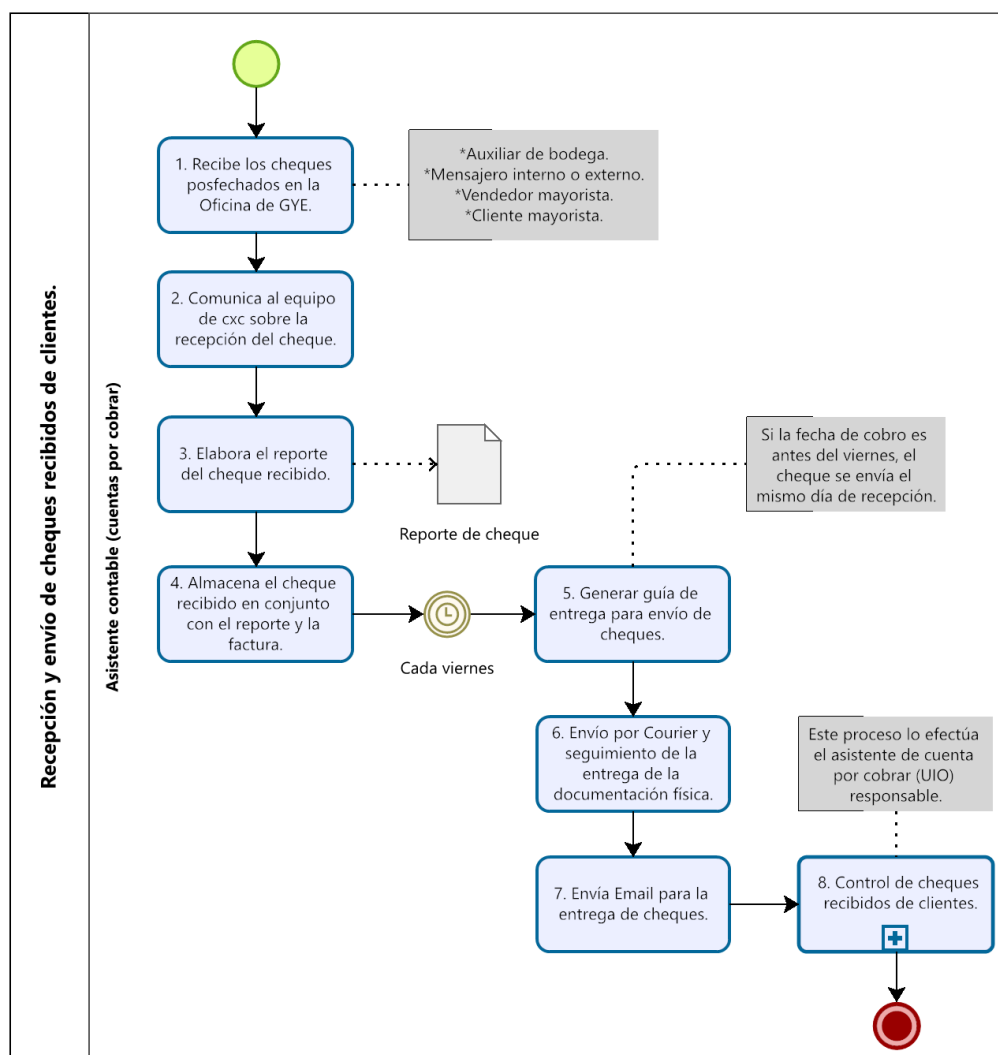
1. El monto consignado en cada cheque debe coincidir con el registrado en el reporte de cuentas por cobrar, en caso de discrepancias, se debe notificar al vendedor mayorista para que gestione la novedad con el cliente.
2. Todo documento recibido (*Cheque posfechado o a la fecha*) debe ser revisada su correcto llenado para garantizar su validez:
 - Fecha de vigencia (*Para conocer el tiempo en el que debe realizar el depósito en el banco*).
 - Que el monto o la cantidad en número corresponda al valor descrito en letras.
 - Que el cheque se encuentre emitido al nombre de la empresa: NOVISOLUTIONS CIA LTDA.

- Que el cheque esté firmado por el titular de la cuenta o por una persona autorizada previamente registrada en un listado de firmas autorizadas del cliente.
- Verificar el estado físico del cheque, en donde no se encuentre deteriorado, enmendado, tachado, roto, entre otros.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Recepción de documentos (*Cheques*) por medio de: Auxiliar de bodega, Mensajero interno o externo, Vendedor mayorista, cliente mayorista.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe el cheque durante el día, ya sea por parte del auxiliar de bodega, mensajero interno, vendedor mayorista o, en casos específicos, por un mensajero externo enviado por el cliente mayorista.
 - **Documento:** Cheque original.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Recibe cheques físicos en la sucursal Fco. orellana 2 (032), en caso de: ○ <u>Logística y distribución:</u> 1. Recibe el cheque y factura firmada por el cliente, de parte del auxiliar de bodega o el chófer mayorista. 2. Adjunta documento recibido (<i>Cheque</i>) en la factura correspondiente. 3. Se genera una copia del cheque para el área de logística y distribución, en la cual se registran la fecha, la hora y el nombre del personal que entrega el documento, y se solicita la firma de	• Cheque correctamente recibido, verificado y documentado con su respectiva copia de factura, evidencia fotográfica y notificación al equipo de CxC. En caso de errores, se genera alerta para gestión correctiva.	• 5 a 10 min.

		entrega y recepción con el auxiliar de bodega para dejar constancia formal de la operación. ○ <u>Mensajero interno:</u> 1. Recibe el cheque por parte del mensajero en un sobre simple o manila. 2. Verifica el estado del documento (<i>Cheque</i>) y revisa que el correcto llenado sea válida: ▪ Fecha de cobro. ▪ Nombre de la empresa. ▪ Valor del cheque. ▪ Firmado por el titular de la cuenta. 3. Se genera acta de entrega y recepción, en donde se registra: Fecha, hora y nombre del personal quien entrega el documento (<i>Cheque</i>), y se solicita las firmas del mensajero interno como constancia formal. ○ <u>Mensajero externo (<i>Cliente</i>):</u> 1. Recibe documento (<i>Cheque</i>) por parte de un Courier o un mensajero autorizado por el cliente mayorista.		
--	--	--	--	--

		2. Verifica el estado y el correcto llenado del cheque. ▪ Fecha de cobro. ▪ Nombre de la empresa. ▪ Valor del cheque. ▪ Firmado por el titular de la cuenta. 3. Genera copia del acta de entrega y recepción, se gestionan las firmas correspondientes. ○ En caso de que la recepción del cheque sea a través de un servicio de Courier, se procede a firmar el acta de entrega y recepción, y como constancia se fotografía así mismo junto al paquete recibido. ○ <u>Vendedor mayorista:</u> 1. Recibe el cheque por parte del vendedor mayorista en un sobre simple o manila, especificando a qué N° de factura corresponde. 2. Verifica el estado del documento (<i>Cheque</i>) y revisa que la estructura sea válida: ▪ Fecha de cobro.		
--	--	---	--	--

		▪ Nombre de la empresa. ▪ Valor del cheque. ▪ Firmado por el titular de la cuenta. 3. Se genera acta de entrega y recepción, en donde se registra: Fecha, hora y nombre del personal quien entrega el documento (<i>Cheque</i>), y solicitar las firmas del vendedor mayorista correspondientes para constancia formal. ○ <u>Cliente mayorista.</u> 1. Recibe el cheque por parte del cliente en sobre simple o manila. 2. Verifica el correcto llenado del cheque. ▪ Fecha de cobro. ▪ Razón social de la empresa: NOVISOLUTIONS Cia. Ltda. ▪ Valor del cheque. ▪ Firmado por el titular de la cuenta. 3. Si la estructura del cheque es válida, se procede a generar un acta de entrega y recepción, en caso la estructura no sea válida se gestiona en		
--	--	---	--	--

		ese momento con el cliente la reposición del cheque y se entrega el cheque emitido con errores. 4. Se gestiona la firma de cliente como constancia de entrega y del asistente del crédito y cobranza como recibido. 5. Se adjunta cheque al acta de entrega y recepción firmada. • Comunica al equipo de Cuentas por cobrar sobre la recepción del cheque. ○ Tomar fotografía y enviarla al grupo interno para constancia del documento recibido. • Importante: En caso que se detectan errores en la correcta en el llenado del cheque, se procede a notificar al vendedor mayorista sobre la novedad y gestionar con el cliente para su gestión para la entrega del nuevo cheque.		
--	--	--	--	--

		○ El cheque con errores de llenado sólo se devolverá al recibir y verificar la correcta emisión del nuevo cheque.		
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Elaborar un reporte de recepción y envío de cheque por Courier, en donde se detalla. ○ Número de Guía que generó. ○ Nombre del cliente. ○ Nombre del vendedor. ○ Fecha del cheque. ○ Número de factura. ○ Valor de la factura. ○ Fecha de vencimiento. ○ Número de cheque. ○ Banco del cheque. ○ Valor del cheque. ○ Cantidad total de cheque recibidos de la semana. ○ El valor total de todos los cheques que se devolvieron. ○ Detalle de la entrega de cheques.	• Reporte semanal completo y actualizado que detalla la recepción y envío de cheques, incluyendo información precisa de cada transacción para un control efectivo.	• 5 min.

		• Importante: Actualiza el reporte conforme se reciben nuevos cheques durante la semana.		
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Se archiva el cheque junto con el reporte y la factura en una carpeta, hasta el día de su envío a la oficina administrativa de Quito (<i>Viernes</i>). ○ Si la fecha de cobro del cheque es anterior al viernes, se envía de manera inmediata hacia la oficina administrativa de Quito (<i>Continúa con el PASO 4</i>).	• Carpeta física organizada por cliente y fecha, que contiene el cheque original, el reporte de recepción y los documentos de respaldo.	• 2 min.
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Generar guía de entrega para envío de cheques, una vez llegado el día viernes. ○ Imprime la guía de entrega y toma su fotografía.	• Guía de entrega impresa y fotografiada, que acompaña a la documentación física como respaldo del envío de cheques.	• 6 min.
5	Asistente de cuentas por cobrar	• Registra el número de la guía de entrega generada en el reporte de recepción y envíos de cheques. ○ Imprime el reporte de recepción y envíos de cheques y adjunta con todos los documentos para su envío. • Enviar los documentos por Courier:	• Registro del número de guía en el reporte de recepción y envío, con la documentación preparada y remitida mediante Courier, garantizando el seguimiento para el traslado hacia la oficina administrativa de Quito.	• 5 min. (<i>Depende de la cantidad de cheques por registrar</i>).

		○ Efectúa el seguimiento de la entrega de la documentación física.		
5	Asistente de cuentas por cobrar	• Envía email sobre la entrega de cheques de la semana a equipo de cuentas por cobrar, detallando. ○ Adjuntar los siguientes documentos: ▪ Fotografías de los cheques recibidos. ▪ El reporte de recepción y envío de cheque (<i>Anexo</i>). ▪ Fotografía de la guía de entrega.	• Email enviado al Líder de cuentas por cobrar (cuentasporcobrar1@novicompu.com) y al equipo de asistente de Cuentas por cobrar (cuentasporcobrar2@novicompu.com; f.condoyy@novicompu.com) el reporte de recepción y envío de cheques recibidos, los archivos necesarios como respaldo documental. ○ Continúa con el proceso: Control y registro de cheques en cuentas por cobrar.	• 5 min.

7.- ANEXOS

- Anexo:** Reporte de recepción y envío de cheque (*Ejemplo*).

Envío del ____ de ____ de 20__

RECIBE: _____

GUÍA N° 732407134

CLIENTE: MENKUFF CÍA. LTDA.				VENDEDOR: MELISA QUEVEDO-MAYORISTA			
FECHA	FACTURA	VALOR	VENCIMIENTO	N° CHEQUE	BANCO	FECHA	VALOR
11-jul-25	026-001-000015228	\$ 3,447.60	10-Aug-25	2135	PICHINCHA	15-Aug-25	\$ 3,447.60
TOTAL \$ 3,447.60				TOTAL \$ 3,447.60			

CLIENTE: SAADE NETWORK SECURITY S.A.				VENDEDOR: José Avilés- MAYORISTA			
FECHA	FACTURA	VALOR	VENCIMIENTO	N° CHEQUE	BANCO	FECHA	VALOR
10-jun-25	027-001-000017863	\$ 4,514.50	09-Aug-25	10600	PRODUBANCO	25-Jul-25	\$ 4,514.50
TOTAL \$ 4,514.50				TOTAL \$ 4,514.50			

CLIENTE: _____				VENDEDOR: _____ - MAYORISTA			
FECHA	FACTURA	VALOR	VENCIMIENTO	N° CHEQUE	BANCO	FECHA	VALOR
23-jul-25	027-001-000018359	\$ 1,010.92	22-Aug-25	147	PICHINCHA	07-Aug-25	\$ 505.46
				148	PICHINCHA	22-Aug-25	\$ 505.46
	TOTAL \$ 1,010.92					TOTAL \$ 1,010.92	

CLIENTE: _____				VENDEDOR: _____ - MAYORISTA			
FECHA	FACTURA	VALOR	VENCIMIENTO	N° CHEQUE	BANCO	FECHA	VALOR
16-jul-25	027-001-000018286	\$ 164.55	15-Aug-25	15568	PICHINCHA	15-Aug-25	\$ 164.55
17-jul-25	027-001-000018298	\$ 263.28	16-Aug-25	15557	PICHINCHA	16-Aug-25	\$ 423.07
17-jul-25	027-001-000018299	\$ 159.79	07-Aug-25				
22-jul-25	027-001-000018340	\$ 325.44	21-Aug-25	15558	PICHINCHA	21-Aug-25	\$ 325.44
TOTAL \$ 913.06				TOTAL \$ 913.06			

CANTIDAD TOTAL CHEQUES: 7

VALOR TOTAL CHEQUES: \$ 9,886.08

DETALLE ENTREGA DE CHEQUE	CLIENTE	CHEQUE	ENTREGA	SUCURSAL	FECHA	HORA	OBSERVACIÓN
		2135		ORELLANA 2	22-jul-25	14:12	MERCADERÍA ENTREGADA EN ORELLANA 1 CON 4 DÍAS DESPUÉS DE LA FACTURACIÓN
		10600		ORELLANA 2	22-jul-25	14:12	CH#10600 (25/7/25) DEPOSITAR A LA FECHA VENCIMIENTO DE LA FACTURA 9/8/25
		147		ORELLANA 2	23-jul-25	17:39	-
		148		ORELLANA 2	23-jul-25	17:39	-
		15558		ORELLANA 2	24-jul-25	10:32	-
		15557		ORELLANA 2	24-jul-25	10:32	-
		15568		ORELLANA 2	24-jul-25	10:32	-

CONTROL DE CHEQUES RECIBIDOS DE CLIENTES

Este proceso se centra en el registro, control y seguimiento de cheques entregados por los clientes mayoristas como respaldo para el cobro de la venta en la fecha acordada verificando el correcto llenado del mismo.

1.- OBJETIVO

Disponer de un registro de control de los cheques recibidos de clientes que amparan las cuentas por cobrar, evidenciando la recepción, validación, y depósito en la fecha acordada, así como, el ingreso del cobro en el estado de cuenta del cliente mayorista en el sistema.

2.- ALCANCE

Registro completo y actualizado de todos los cheques recibidos pendientes de cobro, asegurando que sean debidamente validados e ingresados en el sistema, con la finalidad de conservar un control interno de todos los pagos recibidos por este medio.

3.- POLÍTICAS

1. Todos los cheques recibidos deben ser entregados exclusivamente al asistente contable de cuentas por cobrar, quien será responsable del manejo, control y resguardo adecuado de los mismos hasta la fecha previamente acordada para el depósito.
2. El monto de cada cheque debe coincidir con el valor a cobrar registrado en la factura y en el reporte de cuentas por cobrar. En caso de discrepancias, se notificará al vendedor mayorista para que gestione la corrección del cheque de forma inmediata.
3. Los cheques deben ser entregados para depósito únicamente al personal autorizado, respetando las fechas establecidas para su depósito.
4. Todo cheque posfechado o a la fecha debe ser revisado su correcto llenado:
 - Fecha de depósito (*Para conocer la fecha en el que se debe realizar el depósito en el banco*).
 - Que el monto o la cantidad en número corresponda al valor descrito en letras.

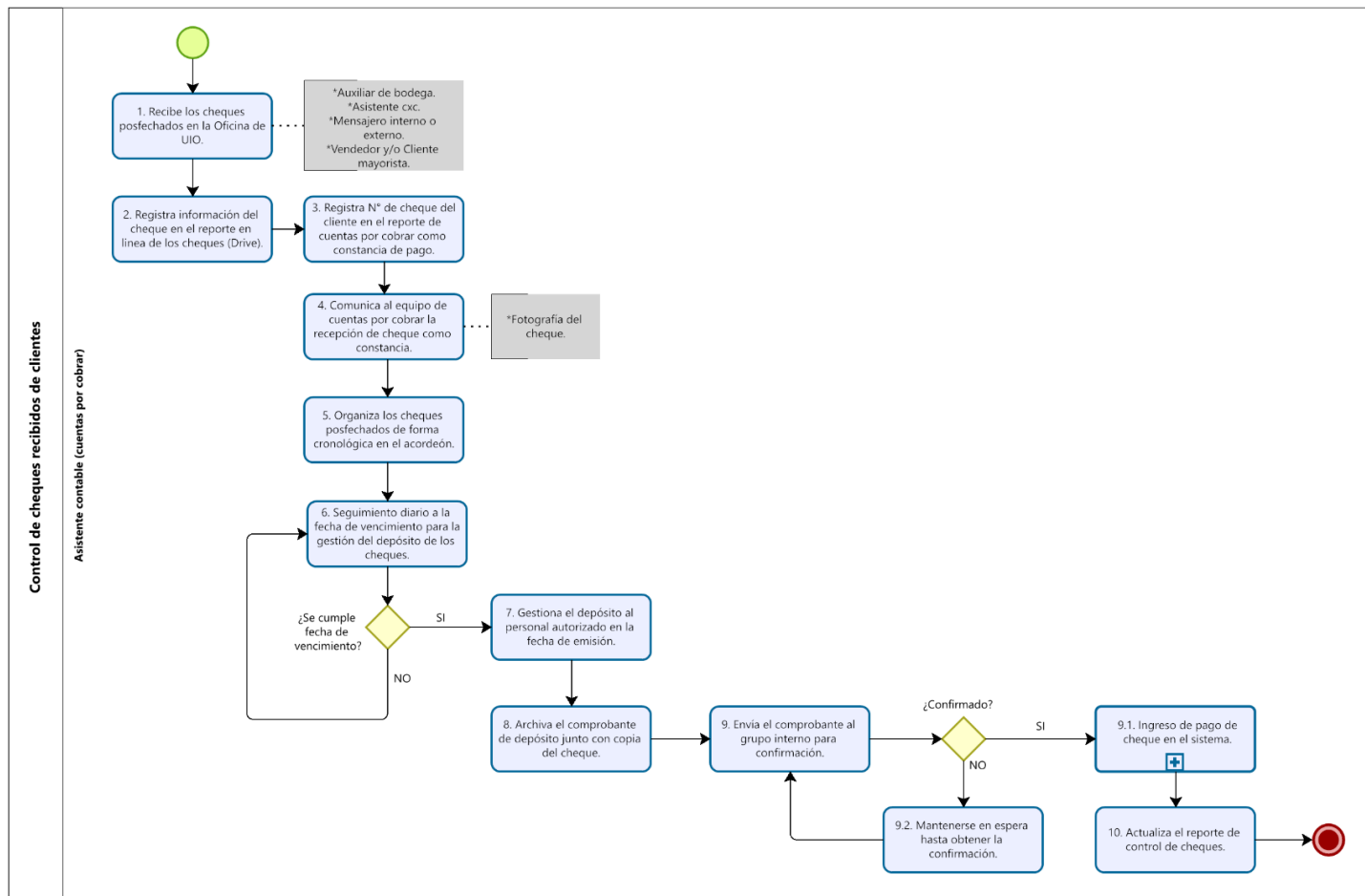
- Que el cheque se encuentre emitido al nombre de la empresa: NOVISOLUTIONS CIA LTDA.
- Que el cheque se encuentre firmado por el titular de la cuenta.
- Verificar el estado físico del cheque, en donde no se encuentre deteriorado, enmendado, tachado, roto, entre otros.

5. No se aceptarán cheques emitidos con tinta de color rojo por parte de los clientes.
6. Los cheques no deben contener cinta adhesiva, corrugado, sello seco ni antefirma.
7. Se debe especificar si está permitido postergar el depósito de un cheque y, en caso de autorización, detallar el proceso de canje correspondiente.
8. Si la fecha de depósito coincide con un fin de semana o feriado, el cheque se depositará el día hábil inmediatamente anterior.
9. En caso de devolución de un cheque por cualquier motivo, se debe gestionar de inmediato con el vendedor mayorista el canje del documento.
10. Cuando se reciba un cheque devuelto, se emitirá una nota de débito a cargo del cliente por concepto de intereses de mora, calculados según los días de retraso.
11. Está estrictamente prohibido recibir cheques emitidos a un beneficiario distinto de NOVISOLUTIONS CIA LTDA.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Recepción de documentos (*Cheques*) por medio de:
 - Asistente de Crédito y Cobranza (*GYE*), Auxiliar de bodega, Mensajero interno o externo, Vendedor mayorista y/o Cliente mayorista.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe el cheque por parte de camión o mensajero autorizado en el transcurso del día.
 - **Documento:** Cheques originales emitidos por clientes mayoristas.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Registrar en el reporte en línea de control de cheques (<i>Anexo – parte 1</i>), detallando la siguiente información: ○ Número del cheque. ○ Fecha de emisión del cheque. ○ Valor del cheque. ○ Nombre del banco emisor. ○ Número de cuenta. ○ Nombre del cliente. ○ Beneficiario del cheque: NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. ○ Lugar de emisión. ○ Factura a aplicar (<i>En caso de no estar especificada en el cheque, se debe preguntar al vendedor mayorista cual es la factura que aplica</i>). ○ Fecha de recepción del cheque.	• Registro actualizado en el reporte de control de cheques. En caso de identificar inconsistencia de valores del cheque con el reporte, se notifica con el vendedor mayorista, quien deberá comunicarse con el cliente para gestionar la aclaración o el cambio de cheque.	• 2 min (<i>Depende de la cantidad de cheque por registrar</i>).

		- o Nombre del responsable que entrega el cheque. • Importante: Se debe verificar que el valor consignado en el cheque coincida con el monto registrado en el reporte de cuentas por cobrar y también con el de la factura. - o En caso de que el valor del cheque no coincida, se deberá notificar de inmediato al vendedor mayorista correspondiente para su respectiva gestión.		
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Registra el cheque en el reporte de cuentas por cobrar, bajo el siguiente formato: - o CH#___ (DD/MM/AAAA).	• Registro del cheque en el reporte de cuentas por cobrar, aplicando a la cuenta del cliente correspondiente.	• 1 min
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Tomar una fotografía del cheque recibido y se envía al grupo interno del equipo de ventas mayoristas como constancia de recepción del cheque recibido del cliente. • Los cheques posfechados deben ser organizados cronológicamente, en función de su fecha de depósito, para asegurar su depósito en el día que consta en el cheque.	• Foto del cheque enviada al grupo interno de ventas como constancia de recepción. • Cheques organizados cronológicamente	• 5 min.

		- Nota: Los cheques deben clasificarse y archivarse correctamente en acordeón, de acuerdo con su finalidad: ▪ Cheques posfechados: Documentos que deben ser depositados en la fecha que consta en el mismo. ▪ Cheques como no depositar: Documentos entregados por el cliente como respaldo o garantía de pago, utilizados cuando no puede cancelar su obligación de forma inmediata.	acorde a su realización (<i>Posfechados o pospuesto el depósito</i>) y custodiados en el archivador tipo acordeón.	
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Al cumplirse la fecha establecida para depósito del cheque, se coordina con el personal autorizado para el traslado y posterior depósito en la cuenta bancaria de la empresa que ha sido instruida. - o En caso de tratarse de un cheque posfechado, deberá ser entregado al personal responsable (<i>Asistente contable - tesorería</i>) para su registro. ▪ El ingreso (<i>Depósito</i>) se realizará de manera virtual mediante el escaneo del cheque (<i>Dispositivo que dispone en la oficina</i>). - o ¿El cheque es protestado por el banco?	• Cheque entregado al personal autorizado para su depósito bancario. • Para cheques del Banco Internacional, el depósito se realiza de forma virtual mediante el escaneo del cheque en el equipo del banco en la oficina de Novisolutions en Quito.	• 3 a 4 min.

		▪ SI: Notifica al vendedor mayorista para su gestión de canje con el cliente, indicando el motivo del protesto. ▪ NO: Continúa con el PASO 5.		
5	Asistente de cuentas por cobrar	• Una vez recibido el comprobante de depósito por parte del personal autorizado, el asistente de cuentas por cobrar procede a su verificación para asegurar que la información del depósito coincida con el cheque y la factura correspondiente. • Fotografía el comprobante de depósito en conjunto con la copia del Cheque y envía como constancia al vendedor mayorista en el grupo de comunicación interna para que el personal contable confirme el depósito: - o <u>¿Comprobante de depósito Confirmado?</u> ▪ SI: Se registra el pago correspondiente en el sistema <i>(Continúa con el proceso de: Ingreso de pago de cheque en el sistema)</i>. ▪ NO: Notifica al vendedor mayorista para su gestión de la novedad con el cliente.	• Archivo físico del comprobante bancario junto con copia del cheque. • Fotografía del conjunto <i>(Cheque + comprobante)</i> enviada al grupo interno de ventas. • Confirmación del depósito acreditado en la cuenta bancaria de la compañía y registro del cobro en el sistema de cuentas por cobrar. En caso de protesto, se notifica al vendedor mayorista para que	• 5 a 10 min. <i>(Depende de la disponibilidad de supervisores de caja).</i>

			gestione con el cliente la regularización del pago.	
6	Asistente de cuentas por cobrar	• Actualizar el reporte de control de cheques con la información correspondiente a los depósitos realizados durante la semana (<i>Anexo – parte 2</i>). - o Los campos a completar son: ▪ Fecha del depósito. ▪ Nombre del responsable que efectuó el depósito. ▪ Número de comprobante o referencia bancaria. ▪ Estado del depósito (<i>Efectivizado: Sí/No</i>). ▪ Observaciones. ▪ Fecha de devolución del cheque (<i>En caso que aplique</i>).	• Reporte actualizado semanalmente con los datos completos de los depósitos realizado	• 2 min (<i>Depende de la cantidad de cheques por registrar</i>).

7.- ANEXO

- **Anexo 1:** Reporte de cheques actualizados (*Drive*).

Parte1:

N°	FECHA DEL CH.	VALOR CH.	BANCO	CTA N°	CLIENTE	GRADO/CLIENTE	BENEFICIARIO	LUGAR DE EMISIÓN	FACTURA A APLICAR	FECHA DE RECEPCIÓN DE CHEQUE	QUIEN ENTREGA

Parte 2:

FECHA DEPÓSITO	DEPOSITANTE.	# DEPÓSITO	BANCO DEPOSITO	OBSERVACIONES	FECHA DEVOLUCIÓN	GUIA	VENDEDOR	RESPALDO

CREACIÓN DE CLIENTE MAYORISTA EN EL SISTEMA DE COMPUTACIÓN

Este proceso se centra en la revisión, validación y registro de nuevos clientes en el sistema de computación (*Categoría empresarial*), sustentado en a partir de la solicitud enviada por el vendedor mayorista.

1.- OBJETIVO

Creación de un nuevo cliente en el sistema de computación (*Categoría empresarial*), previa validación de la información contenida en la documentación entregada por el cliente mayorista con el propósito que esté listo para efectuar ventas a los mismos.

2.- ALCANCE

1. Creación exitosa de un nuevo cliente en el sistema empresarial, con todos sus datos debidamente verificados, registrados y confirmados, garantizando así que el cliente esté habilitado para realizar transacciones comerciales.
2. Actualizar el estado de cuenta, así como la información de todos los clientes en base a las transacciones que se generen a su nombre.

3.- POLÍTICAS

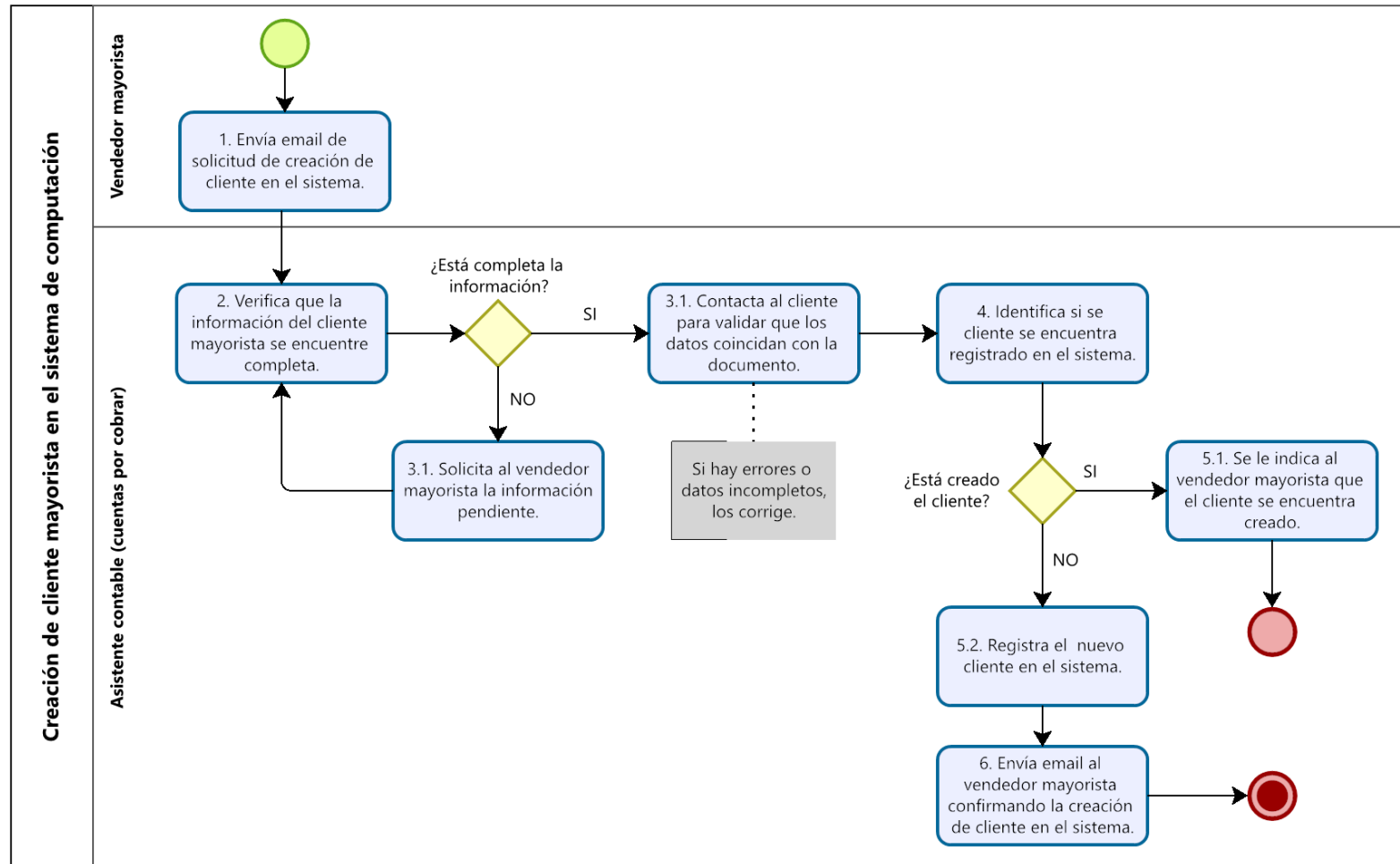
1. Ningún cliente podrá ser registrado en el sistema sin antes verificar que la información enviada está completa y coincida con los documentos de respaldo para garantizar la fiabilidad y confianza del mismo.
2. Toda solicitud de creación de cliente deberá incluir obligatoriamente:
 - Ruc del cliente.
 - Cédula del cliente.
 - Planilla de servicios básicos del cliente.
 - Formato de información del cliente.

3. Antes de crear un nuevo cliente, se debe verificar en el sistema si ya se encuentra registrado. En caso afirmativo, se notificará al vendedor mayorista que el cliente ha sido creado de manera previa.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Email de solicitud de creación de cliente en el sistema.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Solicitud de creación de clientes en el sistema por parte del vendedor mayorista.
 - **Documento:** Email de solicitud de creación de cliente en el sistema.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Verificar la información de la solicitud de creación de cliente en el sistema. ○ En el email debe contener la siguiente información: 1. Ruc del cliente. 2. Cédula del cliente. 3. Planilla de servicios básicos del cliente. 4. Formato de información del cliente. ○ <u>¿Está completa la información?</u> ▪ SI: Continúa el paso 3. ▪ NO: Solicita al vendedor mayorista la información faltante.	• Información de cliente validado para su respectiva creación, en caso de falta de datos, se gestiona con el vendedor mayorista la información correspondiente.	• 5 min.
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Contactar directamente al cliente para confirmar que la información proporcionada coincida con la de los documentos adjuntos en el email.	• Información del cliente validada y corregida conforme a la documentación oficial.	• 3 a 5 min (Depende de la

		○ En caso de encontrar errores u omisiones o información incompleta, procede a efectuar las correcciones y/o solicitar la información.		<i>disponibilidad del cliente).</i>
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Una vez valida la información del cliente, se procede a registrar en el sistema. 1. Verificar si el cliente fue previamente creado en el sistema. 1.1. En el menú empresarial, selecciona la opción CLIENTES. 1.2. Posteriormente seleccionar NUEVO – CLIENTE EMPRESARIAL. 1.3. Registrar el número de RUC del cliente. 1.4. Identifica si se cliente se encuentra registrado ○ <u>¿Está creado el cliente?</u> ▪ SI: Se le indica al vendedor que el cliente se encuentra registrado. Finaliza el proceso. ▪ NO: Continúa con el paso 2. 2. Crear nuevo cliente en el sistema. 2.1. Ingresa la siguiente información.	• Cliente registrado en el sistema con toda la información requerida.	• 5 min.

		▪ Nombre del cliente. ▪ Número del ruc. ▪ Código del vendedor. ▪ Tipo de cliente ▪ Número de identificación. ▪ Número de contacto <i>(En la sección de información del cliente y Datos de dirección).</i> ▪ Email del cliente <i>(En la sección de información fiscal del cliente y Datos de dirección).</i> ▪ Dirección del cliente <i>(En la sección de Datos de dirección).</i> ▪ País y provincia a la que pertenece el cliente. 2.2. En el apartado FISCAL se procede a registrar la siguiente información. ▪ Tipo de identificación <i>(Ruc/cédula).</i> ▪ Tipo de régimen. ▪ Tipo de persona <i>(Natural/jurídica).</i>		
--	--	---	--	--

		▪ Tipo de pago. ▪ Estado civil. 2.3. Seleccionar el icono de visto para crear el nuevo cliente.		
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Responder el email del vendedor sobre la solicitud de creación de cliente en el sistema como: CLIENTE CREADO.	• Email de confirmación enviado al vendedor con el mensaje: CLIENTE CREADO.	• 2 min.

GESTIÓN Y FORMALIZACIÓN DE SOLICITUDES DE CRÉDITO A CLIENTES MAYORISTAS

El presente proceso se centra en la gestión integral de las solicitudes de crédito presentadas por los clientes mayoristas, garantizando que cada trámite sea evaluado, validado y formalizado conforme a los lineamientos financieros y políticas internas de la empresa.

1.- OBJETIVO

Garantizar la recolección y verificación de la documentación de los clientes mediante la revisión y su consolidación en una carpeta virtual, con el fin de que el Gerente de cuentas por cobrar evalúe y apruebe el cupo de crédito para su posterior formalización.

2.- ALCANCE

El cliente mayorista cuenta con un cupo de crédito debidamente evaluado, aprobado y formalizado, respaldado con toda la documentación validada y archivada conforme a las políticas internas de la empresa.

3.- POLÍTICAS

1. Todas las solicitudes de cupo de crédito deben cumplir con los requisitos de documentación e información exigidos por la empresa.
2. La aprobación del cupo de crédito es competencia exclusiva de la Gerencia de Crédito, quien evaluará la capacidad financiera y riesgos asociados.
3. Solo se procederá a la elaboración del pagaré y recepción del mismo debidamente firmado una vez que la solicitud de crédito haya sido aprobada formalmente por Gerencia de Crédito.
4. Cualquier irregularidad o falta de documentos debe ser comunicada oportunamente al vendedor mayorista, indicando que la solicitud no puede avanzar hasta la corrección.

5. Como requisito obligatorio previo a la creación y registro de un nuevo cliente en el sistema, se deberá realizar la verificación de su información financiera, societaria, legal y tributaria en las plataformas oficiales correspondientes. El personal responsable deberá consultar y archivar la evidencia de revisión en las siguientes entidades:
 - OFAC (Office of Foreign Assets Control): <https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/>
 - INTERPOL: <https://www.interpol.int/es/Como-trabajamos/Notificaciones>
 - Banco Central del Ecuador (SISLAFT): <https://sislaft.uafe.gob.ec/sislaft/>
 - Función Judicial: <http://consultas.funcionjudicial.gob.ec/informacionjudicial/public/informacion.jsf>
 - Superintendencia de Compañías (SUPERCÍAS): https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortalInformacion/sector_societario.html
 - Servicio de Rentas Internas (SRI): <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home>
 - Contraloría General del Estado: <https://www.contraloria.gob.ec/Consultas/DeclaracionesJuradas>
 - Registro Civil y Ministerio de Trabajo: <https://sut.trabajo.gob.ec/mrl/contenido/certificado.xhtml>.

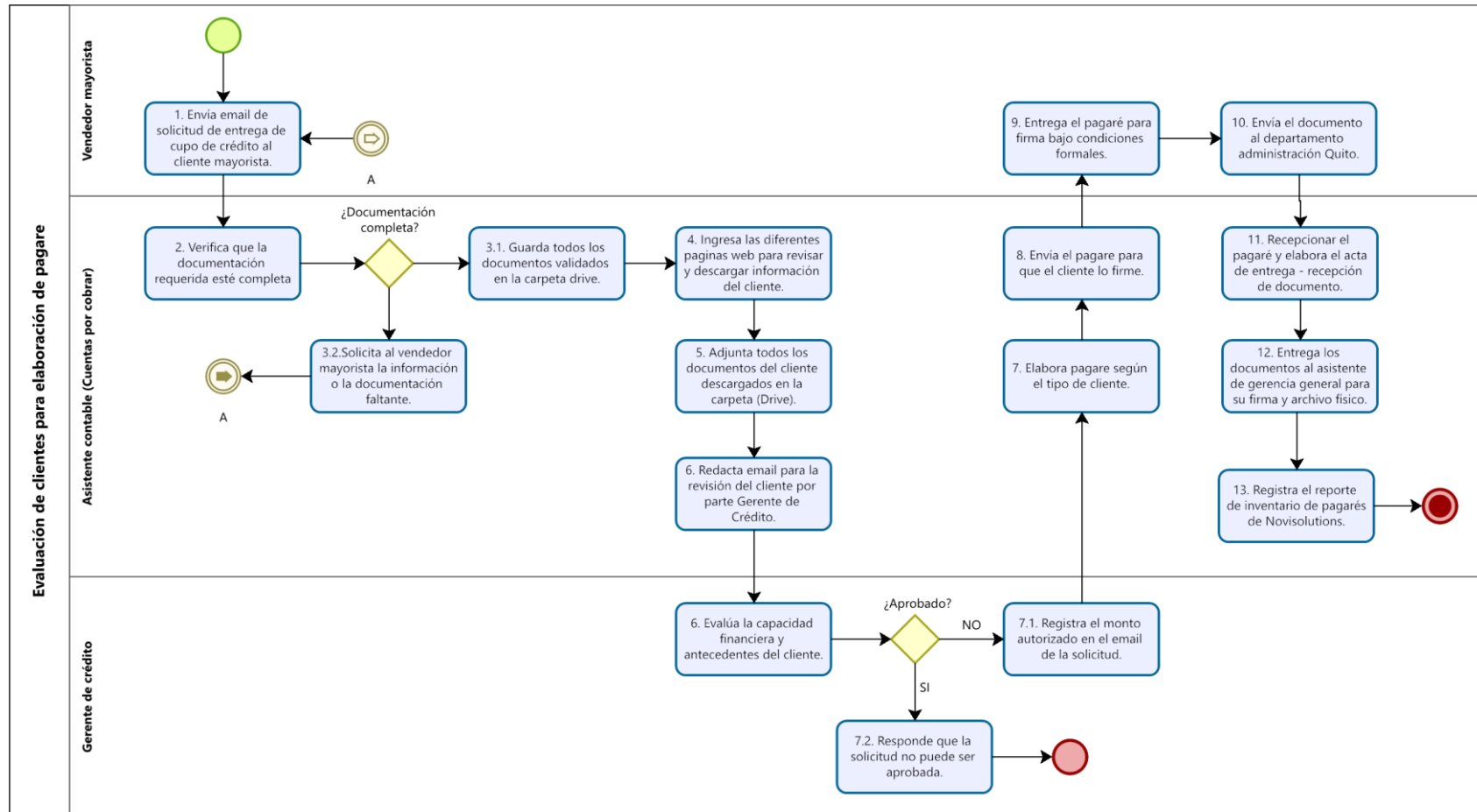
6. Todo pagaré recibido como respaldo de una obligación deberá cumplir con los requisitos establecidos para su validez legal y operativa. Se consideran de cumplimiento obligatorio las siguientes condiciones:
 - El documento debe estar impreso en ambas caras de la hoja.
 - La firma debe realizarse con esfero de tinta azul e incluir la huella dactilar en cada firma.
 - Se deberá tomar una fotografía del cliente en el momento de la firma del pagaré, enfocando claramente el rostro.
 - La firma del documento deberá efectuarse en presencia de un funcionario de la empresa, ya sea en tienda o por intermedio del vendedor autorizado.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Email con la solicitud formal, adjuntando la siguiente documentación obligatoria según el tipo de crédito:

- Formulario NOV001 (*Solo si se trata de un cliente nuevo*).
- Formulario NOV002 (*Firmado*).
- Copia (*Color*) de la cédula.
- Certificado del R.U.C. actualizado.
- Certificado bancario actualizado.
- Certificados comerciales (*Total 2*) o facturas actuales a crédito (*Total 2*).
- Recibo de servicios básicos de domicilio del cliente.
- Declaración del impuesto a la renta (*Aplica únicamente para solicitudes de 10k o más*).
- Constitución de la CIA. (*Solo para empresas legalmente constituidas*).
- Nombramiento de Representante Legal (*Solo para empresas legalmente constituidas*). Reporte de cuentas por cobrar del sistema.
- Reporte de ventas del sistema.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe email de solicitud de cupo de crédito al cliente mayorista.
 - **Documento:** Email con la solicitud formal, adjuntando la siguiente documentación obligatoria según el tipo de crédito:
 - Formulario NOV001 *(Solo si se trata de un cliente nuevo)*.
 - Formulario NOV002 *(Firmado)*.
 - Copia *(Color)* de la cédula.
 - Certificado del R.U.C. actualizado.
 - Certificado bancario actualizado.
 - Certificados comerciales *(Total 2)* o facturas actuales a crédito *(Total 2)*.
 - Recibo de servicios básicos de domicilio del cliente.
 - Declaración del impuesto a la renta *(Aplica únicamente para solicitudes de 10k o más)*.
 - Constitución de la CIA *(Solo para empresas legalmente constituidas)*.
 - Nombramiento de Representante Legal *(Solo para empresas legalmente constituidas)*.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Verificar que la documentación esté completa de acuerdo con el tipo de solicitud de crédito.	• Formulario de control de documentos completado y validado	• 5 a 10 min.

		○ Completa el formulario de control de documentos requeridos (<i>Anexo 1 y 2</i>). ○ <u>¿Documentación completa?</u> ▪ SI: Continúa el PASO 2. ▪ NO: Solicita al vendedor la información o la documentación faltante, indicando que la solicitud no puede ser procesada hasta que se reciba la totalidad de los documentos requeridos.	en base a los requisitos documentales.	
2	Asistente de cuentas por cobrar	● Accede a la carpeta compartida (<i>Drive</i>) de solicitudes de crédito: 1. Crea una carpeta individual con el nombre del cliente. 2. Guarda todos los documentos validados en dicha carpeta.	● Carpeta digital (<i>Individual</i>) de la cliente creada con todos los documentos correctamente almacenados.	● 3 a 5 min.
3	Asistente de cuentas por cobrar	● Ingresar a las siguientes plataformas oficiales para consultar y descargar información financiera, societaria, legal y tributaria del cliente: ○ OFAC. OFFICE OF FOREIGN ASSETS CONTROL (<i>Oficina de Control de Bienes Extranjeros</i>): https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/ ○ INTERPOL: https://www.interpol.int/es/Como-trabajamos/Notificaciones	● Documentación relacionada de sobre financiera, societaria, legal y tributaria de la cliente descargada de plataformas oficiales y	● 20 a 30 min.

		○ Banco Central del Ecuador: https://sislaft.uafe.gob.ec/sislaft/ ○ Función judicial: http://consultas.funcionjudicial.gob.ec/informacionjudicial/public/informacion.jsf ○ SUPERCÍAS: https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortalInformacion/sector_societario.html ○ Servicio de rentas internas: https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home ○ Contraloría general del Estado: https://www.contraloria.gob.ec/Consultas/DeclaracionesJuradas ○ Registro Civil. Ministerio de Trabajo: https://sut.trabajo.gob.ec/mrl/contenido/certificado.xhtml • Una vez descargada toda la información financiera, societaria, legal y tributaria del cliente, se adjunta en la carpeta virtual del cliente.	cargada en la carpeta virtual del cliente.	
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Redactar un email de respuesta al vendedor respecto a la solicitud de línea de crédito del cliente. ○ En caso de estar completa la información, informar que la solicitud será remitida al Gerente de Crédito para su respectiva revisión y aprobación.	• Resolución de crédito registrada: Aprobación (<i>Con monto</i>) o no aprobación con	• 5 min.

		Se le indica de la siguiente manera en el email: “Confirmo recepción de todos los documentos necesarios y del monetario del jefe de ventas, se ingresa la solicitud en el flujo de trabajo”.	observaciones documentadas.	
5	Gerente de Crédito	- Procede a revisar la solicitud de crédito enviada por el asistente contable. - Verifica que esté completa y que no existan alertas en las consultas oficiales. - Evalúa la capacidad financiera del cliente según los documentos presentados. - Compara el monto solicitado con el historial del <i>cliente (Si aplica)</i> o con las referencias comerciales. - Emite una resolución sobre la solicitud: <u>¿Aprobado?</u> SI: Registra el monto autorizado en el sistema y comunica al asistente contable para elaborar el pagaré. NO: Responde que la solicitud no puede ser aprobada, detallando las observaciones identificadas en la documentación y los resultados dado por COFACE.	Pagaré generado según el tipo de cliente y enviado al vendedor mayorista para gestión de firma.	20 a 30 min.

6	Asistente de cuentas por cobrar	- Elaborar el pagaré correspondiente, según el tipo de cliente: Persona natural o empresa (<i>Anexo 3 y 4</i>). - Una vez completado el formato de pagaré, envía el pagaré por email al vendedor mayorista para su entrega y firma por parte del cliente.	Pagaré generado según el tipo de cliente y enviado al vendedor mayorista para gestión de firma.	15 a 20 min.
7	Vendedor mayorista	- Entrega al cliente para que revise y firme el documento de pagaré. - Una vez firmada el documento, se envía al departamento de administración Quito para que el asistente contable lo reciba. Importante: Para que el documento sea válido debe cumplir con las siguientes condiciones: - El documento debe estar impreso en ambas caras de la hoja. - Firmar con esfero azul y con huella (<i>En cada firma</i>). - Foto del cliente al momento de la firma del documento de pagaré (<i>Enfocando el rostro</i>). - El documento debe ser firmado en presencia de un funcionario de la empresa (<i>En tienda o el vendedor</i>).	Pagaré firmado por el cliente, cumpliendo los requisitos formales.	5 min.

8	Asistente de cuentas por cobrar	- Recepcionar el pagaré y elabora el acta de entrega - recepción de documento, con la siguiente información: - Nombre del cliente. - R.U.C./Cédula del cliente. - Representante legal (<i>Empresa</i>) o Deudor (<i>Persona</i>). - R.U.C./Cédula del representante legal o deudor. - Garante o cónyuge. - R.U.C./Cédula del representante Garante o cónyuge. - Fecha de firma. - Fecha de vencimiento. - Valor del pagaré. - Entregar los documentos al asistente de Gerencia General para su firma y archivo físico. - Una vez entregado los documentos, se procede a registrar el reporte de inventario de pagarés de Novisolutions (<i>En línea</i>), detallando la siguiente información: - Nombre del cliente. - Tipo.	- Acta de entrega-recepción firmado por el Asistente administrativo de Gerencia General. - Registro del pagaré en Novisolutions con respaldo fotográfico digital archivada.	5 a 10 min.
---	---------------------------------	---	--	---

		○ R.U.C./Cédula del cliente. ○ Representante legal (<i>Empresa</i>) o Deudor (<i>Persona</i>). ○ R.U.C./Cédula del representante legal o deudor. ○ Garante o cónyuge. ○ R.U.C./Cédula del representante Garante o cónyuge. ○ Fecha de firma. ○ Fecha de vencimiento. ○ Fecha de entrega a Gerencia General. ○ Valor. ○ Observaciones. ○ Comentarios. ● Importante: Se debe tomar una fotografía o escaneo del pagaré firmado y del acta de entrega-recepción, los cuales deberán ser almacenados en la carpeta digital correspondiente como respaldo documental.		
--	--	---	--	--

7.- ANEXOS

- **Anexo 1:** Formulario para Solicitudes de crédito de 6k a 9k:

SOLICITUDES DE CRÉDITO DE 6K A 9K

DATOS COMPLETOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE DE LA EMPRESA:	Sólo para empresas
REPRESENTANTE LEGAL:	Sólo para empresas
APELLIDOS:	
NOMBRES:	
# DE CÉDULA:	
# DE RUC:	
MONTO SOLICITADO:	
VENDEDOR:	

DOCUMENTOS REQUERIDOS (CHECK LIST)

FORMULARIO NOV001	
FORMULARIO NOV002	
1 COPIA COLOR DE CÉDULA:	
R.U.C. ACTUALIZADO	
1 CERTIFICADO BANCARIO ACTUALIZADO QUE INCLUYA PROMEDIO DE CUENTA	
2 CERTIFICADOS COMERCIALES <u>O</u> 4 FACTURAS <u>ACTUALES A CRÉDITO</u>	
1 RECIBO DE SERVICIO BÁSICO DE DOMICILIO DEL CLIENTE	
CONSTITUCIÓN DE LA CIA. (Sólo para empresas)	
NOMBRAMIENTO DE REP. LEGAL (Sólo para empresas)	

* Toda solicitud debe incluir las referencias del vendedor sobre el cliente que solicita el crédito

- **Anexo 2:** Formulario para Solicitudes de crédito de 10k o más:

SOLICITUDES DE CRÉDITO DE 10K O MÁS

DATOS COMPLETOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE DE LA EMPRESA:	Sólo para empresas
REPRESENTANTE LEGAL:	Sólo para empresas
APELLIDOS:	
NOMBRES:	
# DE CÉDULA:	
# DE RUC:	
MONTO SOLICITADO:	
VENDEDOR:	

DOCUMENTOS REQUERIDOS (CHECK LIST)

FORMULARIO NOV001	
FORMULARIO NOV002	
1 COPIA COLOR DE CÉDULA:	
R.U.C. ACTUALIZADO	
1 CERTIFICADO BANCARIO ACTUALIZADO QUE INCLUYA PROMEDIO DE CUENTA	
2 CERTIFICADOS COMERCIALES <u>O</u> 4 FACTURAS ACTUALES A CRÉDITO	
1 RECIBO DE SERVICIO BÁSICO DE DOMICILIO DEL CLIENTE	
CONSTITUCIÓN DE LA CIA. (Sólo para empresas)	
NOMBRAMIENTO DE REP. LEGAL (Sólo para empresas)	
DECLARACIONES DE I.R. DE LOS ÚLTIMOS 2 AÑOS	

* Toda solicitud debe incluir las referencias del vendedor sobre el cliente que solicita el crédito

- **Anexo 3:** Formato de pagaré para empresas:

PAGARÉ A LA ORDEN

N.- 2390023130001-001

POR: \$____,____.____

Debe (mos) y pagare (mos) a 30 días vista en el lugar en que se me (nos) reconveniga, a la orden de **NOVISOLUTIONS CIA LTDA** con RUC 1792291666001, la suma de _____ Esta cantidad me (nos)

obligo (amos) incondicionalmente a pagar al vencimiento del plazo acordado.

En el caso de mora pagare(mos) un interés equivalente a la máxima tasa de mora aprobado por el Banco Central del Ecuador, así como también pagare(mos) los gastos judiciales y extrajudiciales inclusive más los honorarios profesionales que ocasione el cobro de esta obligación.

Al fiel cumplimiento de lo convenido me (nos) obligo (amos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros.

Renuncio(amos) domicilio.

El pago no podrá hacerse por partes, ni aun por mis (nuestros) herederos o sucesores. Sin protesto. Exímese de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo.

Quedo (amos) sometido (s) a los jueces o tribunales de la ciudad de Quito para cuyo efecto renuncio (amos) fuero y domicilio.

Dejo (amos) sometido (s) a los jueces o tribunales de la ciudad de QUITO o en el lugar donde fuere (mos) reconvenido(s) en la República del Ecuador, para cuyo efecto renuncio (amos) a fuero y domicilio.

Dejo (amos) constancia expresa que el plazo de vista corre desde la fecha de visto bueno que firmo (amos) al suscribir este pagaré.

También dejo (amos) constancia que el presente documento que firmo (amos) es totalmente negociable y transferible.

Para constancia se firma en la ciudad de Quito a los _____

días de _____-del 2025. Vencimiento: ____ de ____ del 2025.

Deudor.

(f) _____

Nombre: _____

Cédula de ciudadanía: _____

REPRESENTANTE LEGAL (EMPRESA).

Visto Bueno ____ días de ____ del 2025. (f)

Nombre: _____

Cédula de ciudadanía: _____

REPRESENTANTE LEGAL (EMPRESA).

POR AVAL: Se constituye en garante y codeudor solidario del deudor en todas y cada una de las obligaciones contraídas por el mismo, en idénticos términos y condiciones constantes en este documento, a la orden de **Novisolutions Cia Ltda.**, por lo que estipulo expresamente mi obligación de pagar las antedichas obligaciones, ya que hago de deuda ajena, deuda propia, comprometiéndose con todos mis bienes presentes y futuros, propios y gananciales, y renunció expresamente a domicilio, fuero y vecindad, así como a los beneficios de orden o exclusión y división de bienes y otros que pudieran favorecerme.

La presente garantía y obligación solidaria subsistirá por todo el tiempo que duren o se encuentren vigentes las obligaciones a cargo del deudor principal y aun cuando venciere el plazo estipulado de las obligaciones a que accede esta fianza. Acepto que mi obligación como garante será válida aun cuando la obligación principal, fuere nula por cualquier causa. Sin protesto. Sin avisos. Fecha Ut-Supra.

Garante

(f) _____

Nombre: _____

Cédula de ciudadanía: _____

Garante

(f) _____

Nombre: _____

Cédula de ciudadanía: _____

- **Nota:** Los formatos de las solicitudes deben diseñarse de manera que puedan ser utilizados tanto por personas naturales como por personas jurídicas.

- **Anexo 4:** Formato de pagarés para personas naturales:

PAGARÉ A LA ORDEN

N.- 1803788445 -001
POR: \$____,____.____

Debe (mos) y pagare (mos) a 21 días vista en el lugar en que se me (nos) reconvenga, a la orden de **NOVISOLUTIONS CIA LTDA** con RUC _____, la suma de _____ **DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA**. Esta cantidad me (nos) obligo (amos) incondicionalmente a pagar al vencimiento del plazo acordado.

En el caso de mora pagare (mos) un interés equivalente a la máxima tasa de mora aprobado por el Banco Central del Ecuador, así como también pagare (mos) los gastos judiciales y extrajudiciales inclusive más los honorarios profesionales que ocasione el cobro de esta obligación.

Al fiel cumplimiento de lo convenido me (nos) obligo (amos) con todos mis (nuestros) bienes presentes y futuros.

Renuncio (amos) domicilio.

El pago no podrá hacerse por partes, ni aun por mis (nuestros) herederos o sucesores. Sin protesto. Exímase de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo.

Quedo (amos) sometido (s) a los jueces o tribunales de la ciudad de Quito para cuyo efecto renuncio (amos) fuero y domicilio.

Dejo (amos) sometido (s) a los jueces o tribunales de la ciudad de QUITO o en el lugar donde fuere (mos) reconvenido(s) en la República del Ecuador, para cuyo efecto renuncio (amos) a fuero y domicilio.

Dejo (amos) constancia expresa que el plazo de vista corre desde la fecha de visto bueno que firmo (amos) al suscribir este pagaré.

También dejo (amos) constancia que el presente documento que firmo (amos) es totalmente negociable y transferible.

Para constancia se firma en la ciudad de Quito a los ____ días de _____ del 2025.

Vencimiento: __ días de _____ del 2025

Deudor. (f) _____

Nombre: _____

Cédula de ciudadanía: _____

Visto Bueno –__ días de _____ del 2025.

Deudor. (f) _____

Nombre: _____

Cédula de ciudadanía: _____

POR AVAL: Me constituyo en garante y codeudor solidario del deudor en todas y cada una de las obligaciones contraídas por el mismo, en idénticos términos y condiciones constantes en este documento, a la orden de **Novisolutions Cia Ltda.**, por lo que estipulo expresamente mi obligación de pagar las antedichas obligaciones, ya que hago de deuda ajena, deuda propia, comprometiéndome con todos mis bienes presentes y futuros, propios y gananciales, y renuncio expresamente a domicilio, fuero y vecindad, así como a los beneficios de orden o exclusión y división de bienes y otros que pudieran favorecerme.

La presente garantía y obligación solidaria subsistirá por todo el tiempo que duren o se encuentren vigentes las obligaciones a cargo del deudor principal y aun cuando venciere el plazo estipulado de las obligaciones a que accede esta fianza. Acepto que mi obligación como garante será válida aun cuando la obligación principal, fuere nula por cualquier causa. Sin protesto. Sin avisos.

Fecha Ut-Supra.

(f)

Nombre: _____

Cédula de ciudadanía: _____

- **Nota:** Los formatos de las solicitudes deben diseñarse de manera que puedan ser utilizados tanto por personas naturales como por personas jurídicas.

- **Anexo 5:** Formato de acta de entrega – recepción:



Quito, (día) de (mes) de (2025)

ACTA DE ENTREGA - RECEPCIÓN

(NOMBRES Y APELLIDOS), Asistente contable de cuentas por cobrar de NOVISOLUTIONS CIA. LTDA. con cédula de identidad No. XXXXXXXXXXXX, hago entrega el señor(a) (NOMBRES Y APELLIDOS), en calidad Asistente de Gerencia de **NOVISOLUTIONS CIA. LTDA.**, con cédula de ciudadanía No. XXXXXXXXXXXX, de (cantidad de pagarés) con el siguiente detalle:

ACT 000

NOMBRE DEL CLIENTE	R.U.C. / CÉDULA	REP. LEGAL (Empresa) o Deudor (Persona)	# DE CÉDULA	GARANTE O CÓNYUGE	# DE CÉDULA	FECHA DE FIRMA	FECHA DE VENCIM	VALOR

QUIEN ENTREGA

NOMBRES Y APELLIDOS (Del Asistente contable de cuentas por cobrar responsable)

CI: XXXXXXXXXX

QUIEN RECIBE

NOMBRES Y APELLIDOS (Del Asistente de Gerencia de NOVISOLUTIONS CIA. LTDA).

CI: XXXXXXXXXX

- **Anexo 6:** Reporte de pagares recibidos.

CLIENTES A PARTIR DE 1 – MES DE 2025

NOMBRE DEL CLIENTE	TIPO	R.U.C. /CÉDULA	NOMBRE LEGAL (EMPRESA) O DEUDOR (PERSONA)	# DE CÉDULA	GARANTE O CÓNYUGE	# DE CÉDULA	FECHA DE FIRMA	FECHA DE VENCIMIENTO	VALOR	ENTREGA A GERENCIA	OBSERVACIÓN	COMENTARIO
Total												

REPORTE DE RETENCIONES DE IMPUESTOS EMITIDAS POR CLIENTES

Este proceso se enfoca en preparar un reporte de todas las retenciones de impuestos que han sido emitidas por clientes de la empresa por las ventas del canal mayorista para su pertinente registro contable en el sistema.

1.- OBJETIVO

Elaborar el reporte de retenciones pendientes mediante la depuración y preparación del archivo emitido por la plataforma web del Servicio de Rentas Internas, con el fin de asegurar que el equipo de supervisores de cajas realice el ingreso correspondiente en el sistema.

2.- ALCANCE

Reporte validado y depurado de retenciones pendientes, que permita al equipo de supervisores de cajas identificar e ingresar las retenciones en el sistema, asegurando la integridad y conciliación correcta de la información tributaria.

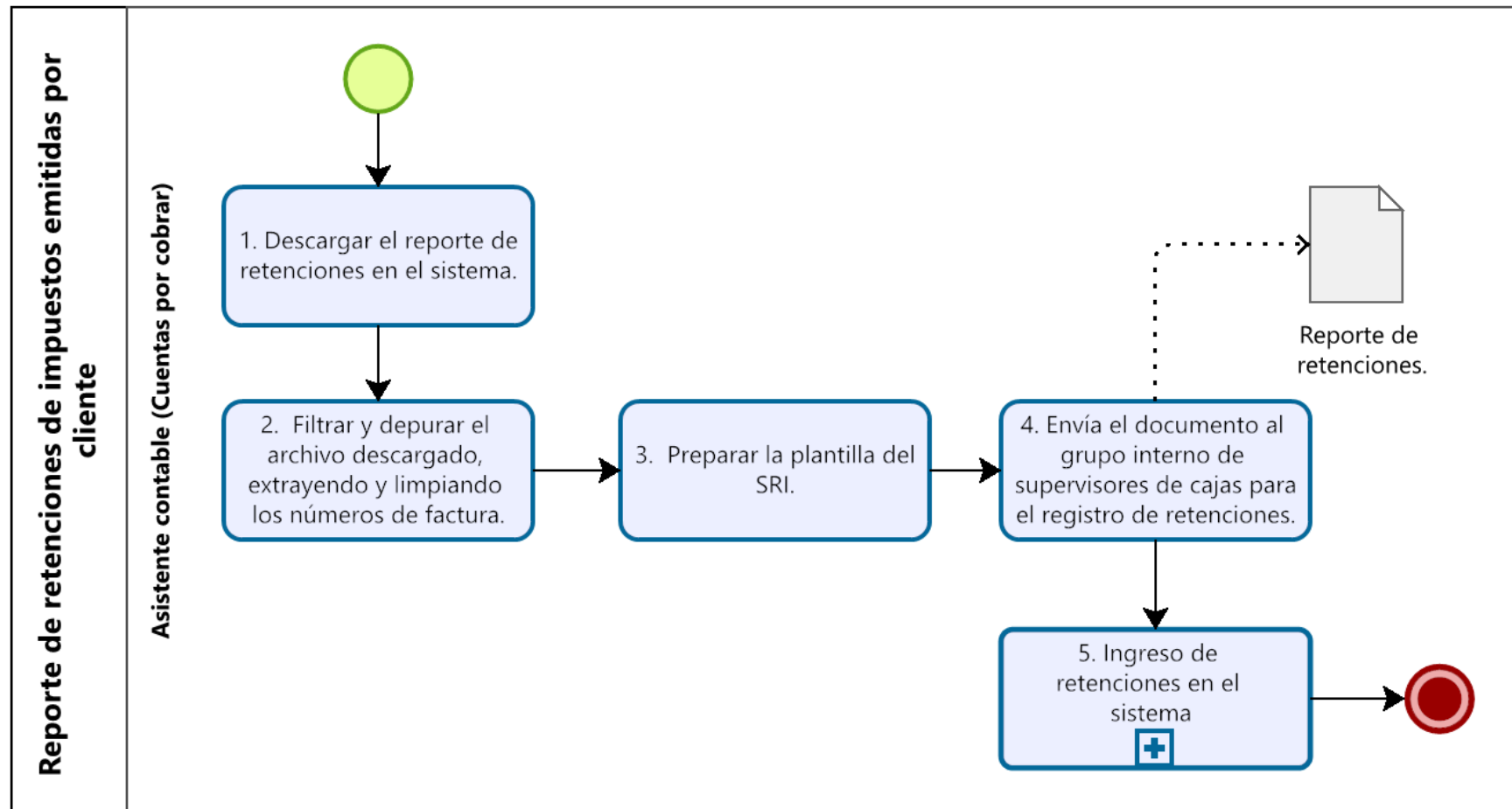
3.- POLÍTICAS

1. Las retenciones incluidas en el reporte deben coincidir con los comprobantes electrónicos registrados oficialmente en el SRI. No se permitirá el ingreso de retenciones que presenten inconsistencias en valores o datos.
2. Cada supervisor de caja es responsable del ingreso de las retenciones correspondientes únicamente a sus sucursales asignadas.
3. Cualquier inconsistencia detectada por los supervisores de caja durante el ingreso de retenciones debe ser notificada de inmediato al asistente contable para su revisión y corrección.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Plantilla para la descarga de las retenciones emitidas por los clientes y que constan en la página web del SRI.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Garantizar que todas las retenciones de IVA y fuente generadas por las ventas en las sucursales retail estén correctamente registradas, validadas y conciliadas con la información del SRI.
 - **Documento:** Reporte de retenciones en el sistema.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Descarga del reporte de retenciones desde el sistema: 1. Acceder al menú Empresarial y seleccionar la opción REPORTES. 2. Seleccionar el reporte denominado AUXILIAR. 3. En la pestaña correspondiente, establecer el rango de fechas en la sección OPCIONES DE FECHA. 4. Marcar las opciones de IVA RETENIDO al 10%, 20%, 30%,70% y 100%. 5. Seleccionar la columna MEMO como segunda columna <i>(Dentro de la sección Opciones)</i>. 6. Desactivar la opción CONTABILIDAD OPTIMIZADA.	• Reporte de retenciones descargado desde el sistema con los filtros establecidos.	• 5 min.

		7. Hacer clic en CONFIRMAR para generar y descargar el reporte con las retenciones registradas en el sistema.		
2	Asistente de cuentas por cobrar	- Una vez descargado, se procede a Filtrar y preparar los datos del reporte de retenciones descargado: - Abrir el archivo descargado y aplicar un filtro en la columna MEMO y excluir todos los registros excepto aquellos que contengan la con las siglas RT, correspondiente a las retenciones. - Nota: Revisar manualmente los registros filtrados, ya que la estructura del texto en el campo Memo puede variar. - Verificar que el número de factura contenido en el campo MEMO no tenga espacios en blanco al inicio, ya que esto podría afectar el cruce posterior con la información del SRI. - Crear una nueva columna al lado derecho de la columna MEMO. - Aplicar fórmula de extracción que permita registrar automáticamente el número de factura contenido dentro del texto.	Archivo de Excel depurado con columna de número de factura limpia y lista para validación cruzada.	3 a 5 min.

		○ Fórmula: extrae (<i>Texto, posición inicial, núm_de_caracteres</i>). ○ Verificar que los números de factura extraídos coincidan con los que aparecen en la plantilla del SRI. 5. Copiar y pegar como valores la columna resultante (<i>Para eliminar la fórmula y dejar solo el número como texto limpio y editable</i>). 6. Reubicar la columna DÉBITO DÓLARES/CONVERTIDO junto con la columna de número de facturas (<i>Formato sin fórmula</i>).		
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Preparar plantilla SRI para el cruce de información el reporte de retenciones. 1. Copiar y pegar la plantilla de descarga de retenciones del SRI en una nueva hoja de Excel con el nombre: INGRESAR. 2. Eliminar las columnas que no son necesarias y conservar únicamente la siguiente información: ○ Número de identificación. ○ Razón social del contribuyente.	• Documento de Excel validado, con coincidencia de retenciones SRI vs. sistema, listo para envío a supervisores.	• 5 min.

		○ Fecha de emisión. ○ Código de establecimiento. ○ Número de documento. ○ Tipo de emisión de la retención recibida. ○ Valor de retención en IVA. ○ Valor de retención en la fuente <i>(No es aplicable por ser Gran Contribuyente)</i>. ○ Valor total de retención en USD. ○ Número de documento de retención. ○ Fecha de retención. ○ Número de autorización. 3. Eliminar registros de entidades bancarias <i>(Bolivariano, Austro, Pacífico, Dinners club y Guayaquil)</i> en la columna RAZÓN SOCIAL DEL CONTRIBUYENTE para conservar únicamente las retenciones provenientes de clientes. 4. Identificar retenciones que deben ser anuladas. 4.1. Filtrar la columna VALOR DE RETENCIÓN EN LA FUENTE.		
--	--	---	--	--

- Seleccionar todos los valores excepto el guion (-) para copiar y pegar en una nueva hoja de Excel con el nombre: ANULAR (*Estos registros indican que no se aplicó retención y deben ser anulados*).
 - Posteriormente se procede a eliminar esos registros, ya que representan retenciones aplicadas que no deben incluirse en esta depuración.
 - Estos registros indican que no se aplicó retención y deben ser eliminados.
- 4.2. Filtrar la columna VALOR RETENIDO EN IVA.
- Seleccionar únicamente el valor con guion (-) y eliminarlos, ya que indican que no se efectuó retención de IVA.
5. Reubicar la columna VALOR RETENIDO EN IVA ubicándolo junto a la columna NÚMERO DE AUTORIZACIÓN (*OPCIONAL*).
6. Agregar una nueva columna al lado del VALOR RETENIDO EN USD.

7. En el reporte de retenciones del sistema, se debe copiar toda la columna de NÚMERO DE FACTURA (*Formato sin fórmulas*) y pegarla en la nueva columna insertada.
8. Seleccionar NUEVA REGLA de formato condicional (*Ubicada en la ventana de inicio de Excel*).
 - Seleccionar APLICAR FORMATO ÚNICAMENTE A LOS VALORES ÚNICOS O DUPLICADOS.
 - Seleccionar un color distintivo (*Debe filtrar las celdas con color blanco que significa que no se encuentran ingresadas en el sistema*).
9. Al lado de la columna VALOR RETENIDO EN IVA se aplica la fórmula Buscarv (*Vinculando con la columna de NÚMERO DE FACTURA y DÉBITO DÓLARES /CONVERTIDO del reporte de retenciones del sistema*).
 - Fórmula: =BUSCARV (*Valor_buscado, tabla_matriz, indicador_columnas, [ordenado]*).
10. En la columna siguiente a la del BUSCARV, realizar una operación de resta entre el valor obtenido por la fórmula y el valor registrado en la columna VALOR RETENIDO EN IVA.

		○ El resultado de esta operación debe ser cero. En caso de obtener un valor distinto, se deberá realizar la revisión y corrección correspondiente, ya que todos los valores deben cuadrar correctamente. ○ Una vez validado, se le oculta la comparación. 11. Una vez revisado, en la columna de NÚMERO DE DOCUMENTO RETENCIÓN (<i>OPCIONAL</i>) se debe filtrar las celdas que presenta con color blanco que significa que no se encuentran ingresadas en el sistema.		
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Al finalizar el documento, se envía al grupo interno de Supervisores de Caja, quienes revisan los cierres de caja de su sucursal asignada en ventas retail. En caso de encontrar comprobantes de retención, situación poco frecuente dado que la mayoría de clientes son consumidores finales, deben registrarlos según corresponda (<i>Anexo</i>). ○ Ingresar las retenciones de sucursales asignadas (<i>Continúa con el proceso: Ingreso de retenciones en el sistema</i>).	• Documento validado y enviado al equipo de supervisores para su respectivo registro.	• 2 min.

7.- ANEXO

- **Anexo:** Reporte de retenciones para registro contable.

Parte 1: Cuadro de retenciones por ingresar

No. de Identificación	Razón Social Contribuyente	Fecha de Emisión	Código Establecimiento	No. Documento (Opcional)	Tipo de Emisión de la Retención Recibida	(Valor total de la columna)	(Valor total de la columna)	(Valor total de la columna)	No. Documento Retención	Fecha Retención	No. Autorización
						Valor Retenido en IVA	Valor Retenido en la Fuente	Valor Retenido en ISD			

Parte 2: Cuadro de retenciones por anular.

No. de Identificación	Razón Social Contribuyente	Fecha de Emisión	Código Establecimiento	No. Documento (Opcional)	Tipo de Emisión de la Retención Recibida	(Valor total de la columna)	(Valor total de la columna)	(Valor total de la columna)	No. Documento Retención	Fecha Retención	No. Autorización
						Valor Retenido en IVA	Valor Retenido en la Fuente	Valor Retenido en ISD			

INGRESO DE RETENCIONES DE IMPUESTOS EMITIDAS POR CLIENTES

El presente proceso se enfoca en la identificación e ingreso en el sistema de computación de la empresa de las retenciones generadas por los clientes.

1.- OBJETIVO

Garantizar el registro correcto de las retenciones de impuestos emitidas por clientes, mediante la revisión de reportes y comprobantes electrónicos del SRI, con el fin de garantizar la integridad de la información tributaria en el sistema.

2.- ALCANCE

Registro en el sistema de computación de la empresa de las retenciones emitidas por los clientes mayoristas.

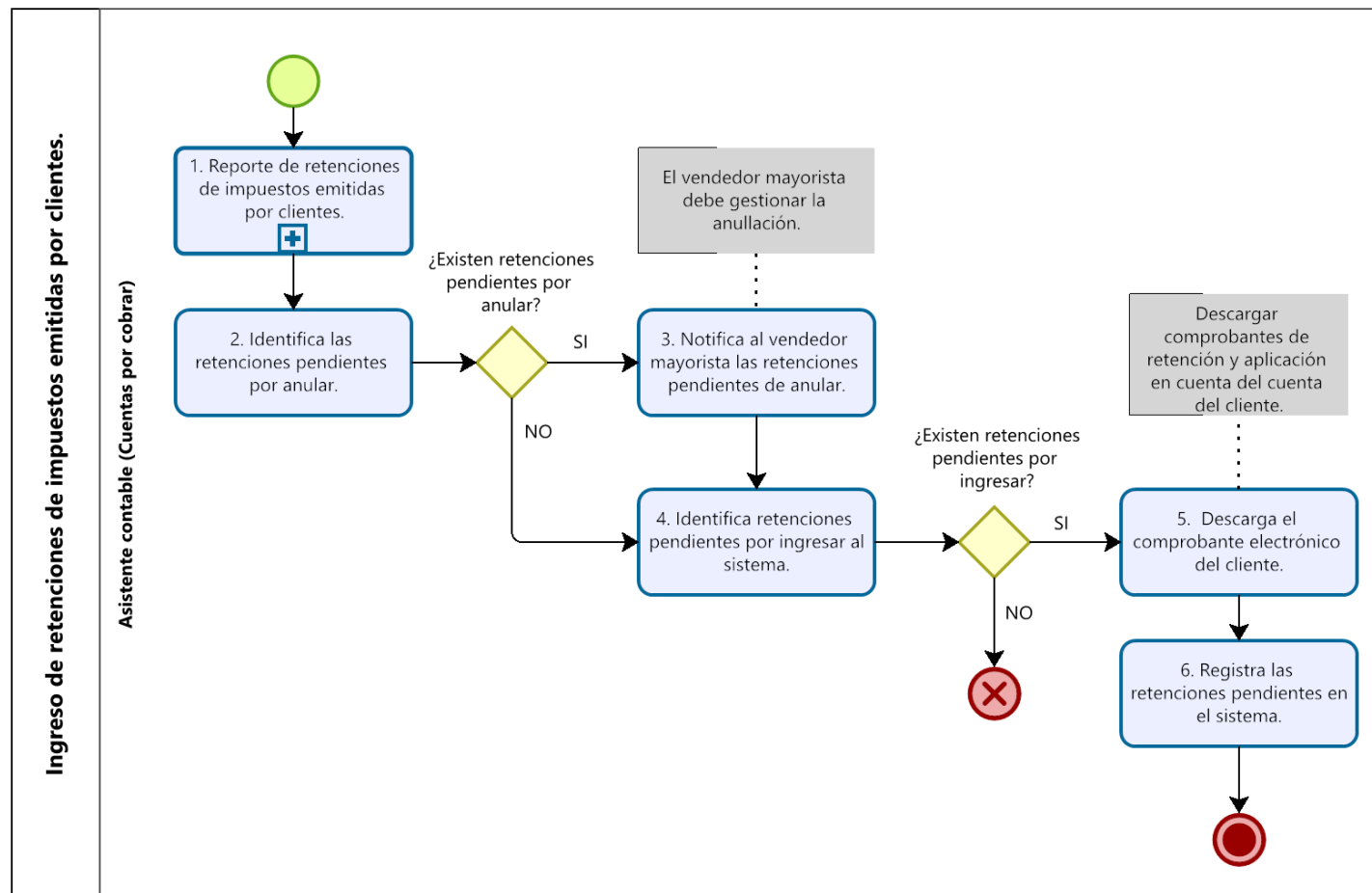
3.- POLÍTICAS

1. El registro en el sistema debe ser efectuado únicamente con los comprobantes de retención que consten como autorizados en la plataforma web del Servicio de Rentas Internas.
2. Antes de realizar el registro, se debe validar la autenticidad y vigencia de los comprobantes electrónicos (*RIDE*) asociados a cada retención, verificando que coincidan con la información del reporte de retenciones.
3. En caso de identificar retenciones pendientes por anular, el asistente contable deberá comunicar de forma inmediata al vendedor mayorista para que proceda a gestionar la anulación en la plataforma web del Servicio de Rentas Internas, cumpliendo las disposiciones de dicha entidad.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de retenciones de impuestos emitidas por clientes.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Ingreso de las retenciones correspondientes a las sucursales asignadas, en base al reporte de retenciones previamente enviado al grupo interno de supervisores de caja.
 - **Documento:** Reporte de retenciones de impuestos emitidas por clientes.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Identificación de retenciones pendientes por anular: 1. Seleccionar la hoja de Excel con el nombre ANULAR. 2. Filtrar en la columna <i>CÓDIGO DE ESTABLECIMIENTO</i> las sucursales asignadas (26, 27, 31). ○ <u>¿Existen retenciones pendientes por anular?</u> ▪ SI: Contactar al vendedor mayorista correspondiente mediante comunicación interna para solicitar la anulación de las retenciones. Continúa con el PASO 2. ▪ NO: Continúa con el PASO 2.	• Notificación al vendedor mayorista sobre las retenciones pendientes de anulación para proceder a gestionar la anulación en la plataforma web del Servicio de Rentas Internas.	• 3 min.
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Identificación de retenciones pendientes por ingresar: 1. Seleccionar la hoja de Excel con el nombre INGRESAR.	• Listado de retenciones pendientes por ingresar al sistema.	• 3 min.

		2. Filtrar en la columna NÚMERO DE DOCUMENTO DE RETENCIÓN que presenta con color blanco (<i>Sin relleno</i>) que significa que no se encuentran ingresadas en el sistema. 3. Filtrar en la columna CÓDIGO DE ESTABLECIMIENTO las sucursales asignadas (26, 27, 31). ○ ¿Existen retenciones pendientes por ingresar? ▪ SI: Continúa con el PASO 3. ▪ NO: Finaliza el proceso.		
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Descargar cada uno de los comprobantes electrónicos del cliente: 1. Ingresar al portal del SRI. 2. Seleccionar la opción COMPROBANTES ELECTRÓNICOS RECIBIDOS. 3. Dentro del módulo, elegir la opción CLAVE DE ACCESO / NRO. DE AUTORIZACIÓN. ○ Ingresar el número de autorización registrado en el reporte de retenciones. 4. Descargar el comprobante electrónico (<i>RIDE</i>).	• Comprobante electrónico (<i>RIDE</i>) descargado y archivado para respaldo.	• 2 min.
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Registrar las retenciones pendientes en el sistema: 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción <i>CLIENTES</i>.	• Retención registrada en el sistema con memo y	• 4 min (Depende de la

		2. Dentro del menú, ingresar a <i>CUENTAS POR COBRAR</i>. 3. Seleccionar la opción <i>Recepción de Cobros</i>. 4. Ingresar el nombre del cliente en el buscador y seleccionarlo. 5. Registrar la información correspondiente a la retención: ○ Fecha y hora de autorización. ○ Número de factura afectada en la cuenta del cliente. ○ Valor de IVA retenido. ○ Valor base imponible en la columna BASE. ○ Valor retenido en la columna RETENCIÓN. ○ Número del comprobante de retención en la columna NÚMERO DE RETENCIÓN. 6. Seleccionar la opción Imprimir Memo en Comprobante. 7. Registrar el memo bajo el siguiente formato: ○ [Nro. de Comprobante], RT, [Nombre del Cliente], [Valor], [Nro. de Factura]. 8. Dentro de la sección OPCIONES MULTIDIMENSIONALES, registrar nuevamente el memo. 9. Hacer clic en CONFIRMAR para finalizar el registro.	soporte vinculado a la cuenta del cliente.	<i>disponibilidad del sistema).</i>
--	--	--	---	---

GENERAR NOTA DE CRÉDITO A CLIENTES MAYORISTA EN EL SISTEMA DE COMPUTACIÓN

El proceso describe las acciones a seguir en la gestión de autorización y emisión de notas de crédito a clientes mayoristas.

1.- OBJETIVO

Procesar en el sistema de computación las notas de crédito a favor de clientes mayoristas, basados en el soporte recibido con el fin asegurar que las devoluciones o ajustes se procesen según la autorización y las políticas contables y comerciales de la empresa.

2.- ALCANCE

Emitir las notas de crédito a los clientes del canal mayorista, una vez obtenida la aprobación del nivel jerárquico correspondiente, asegurando la correcta aplicación contable y administrativa de las mismas.

3.- POLÍTICAS

1. Toda nota de crédito debe contar con la aprobación previa por escrito del Gerente de Ventas Mayorista o del Jefe de Marca y Open, sin excepción.
2. El memo de la nota de crédito debe contener claramente: el motivo, el nombre del cliente, el número de factura y el nombre del responsable que autorizó la operación, para facilitar futuras auditorías y asegurar la correcta justificación contable y comercial del ajuste realizado.
3. La nota de crédito debe emitirse y responderse por email en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la aprobación y el anexo.
4. Las notas de crédito se emitirán aplicando las disposiciones legales tributarias vigentes a la fecha de emisión.

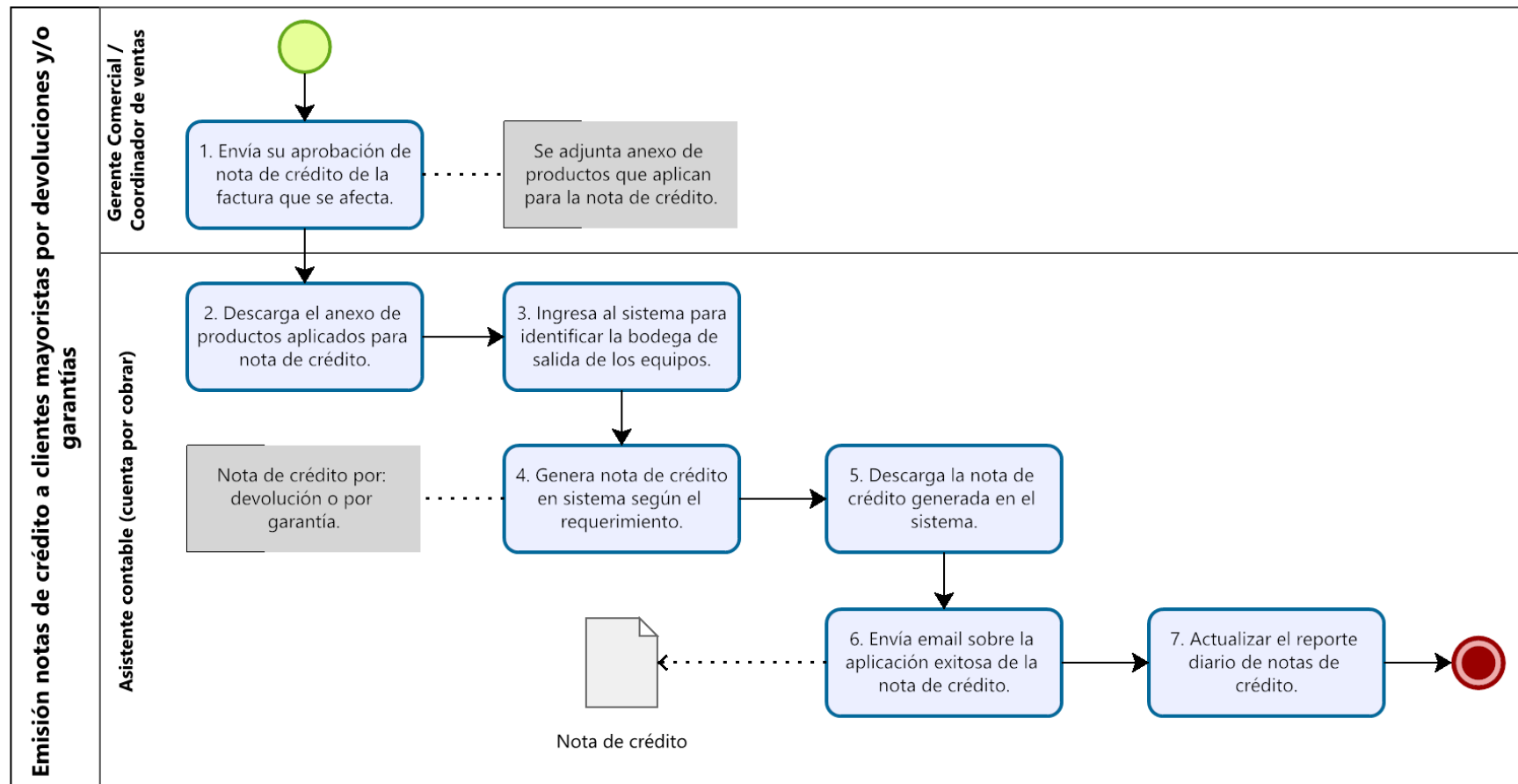
5. Tratándose de devoluciones previo a la emisión de una nota de crédito, debe requerirse la confirmación de que el inventario fue recibido por la empresa.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Email de aprobación de nota de crédito.
2. Anexo con el detalle de los productos que aplican para la nota de crédito.

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE NOTA DE CRÉDITO A CLIENTES POR DEVOLUCIÓN Y/O GARANTÍAS.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe email de aprobación de nota de crédito por parte del
 - **Documento:**
 - Email de aprobación de nota de crédito por parte del Gerente Comercial y/o Coordinador de ventas.
 - Anexo con el detalle de los productos que aplican para la nota de crédito.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Descargar y revisar el anexo de productos aplicados para nota de crédito. • Ingresar al sistema para identificar la bodega de salida de los equipos. 1. Selecciona la opción VENTAS en el menú CLIENTES. 2. Luego selecciona VER FACTURAS. 3. Posteriormente, selecciona VER CONFIRMADOS. 4. Ingresar el número de la factura (<i>Últimos 5 dígitos</i>) y la sucursal o bodega de origen.	• Bodega de salida identificada correctamente y anexo de productos verificado.	• 5 min.

		5. Hacer clic en buscar y seleccionar la factura correspondiente. 6. Identifica la bodega desde la cual se despacharon los equipos.		
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Generar nota de crédito en sistema según el requerimiento: ○ <u>Nota de crédito por devolución:</u> 1. Selecciona el número de la sucursal de origen de los productos. 2. Ingresa a NOTA DE CRÉDITO / NOTA DE DÉBITO. 3. Selecciona Notas de crédito y notas de débito rápidas. 4. Elige la opción Nota de crédito. 5. Busca y selecciona el cliente. 6. En la sección Memo, registra: “NC por [motivo], [nombre del cliente], factura N° [número], autorizado por [nombre del aprobador]”.	• Nota de crédito <i>(Por devolución, y/o garantía)</i> generada en el sistema Y descargado en formato PDF para su envío al Gerente de venta mayorista o jefe de marca y Open.	• 4 a 6 min <i>(Depende de la disponibilidad del sistema).</i>

7. En Multidimensional, copia y pega la misma información del memo.
 8. En Información de Inventario, selecciona la bodega de salida y registra nuevamente el memo.
 9. Selecciona los productos detallados en el anexo, validando que los números de serie coincidan.
 10. En Información Fiscal, marca: forma de pago: 20, y No reportable con el signo menos (-).
 11. Seleccionar la opción confirma la nota de crédito.
- Nota de crédito por garantía:
 1. Seleccionar el número de la sucursal de origen.
 2. Ingresar a NOTA DE CRÉDITO / NOTA DE DÉBITO.
 3. Seleccionar Notas de crédito y notas de débito rápidas.

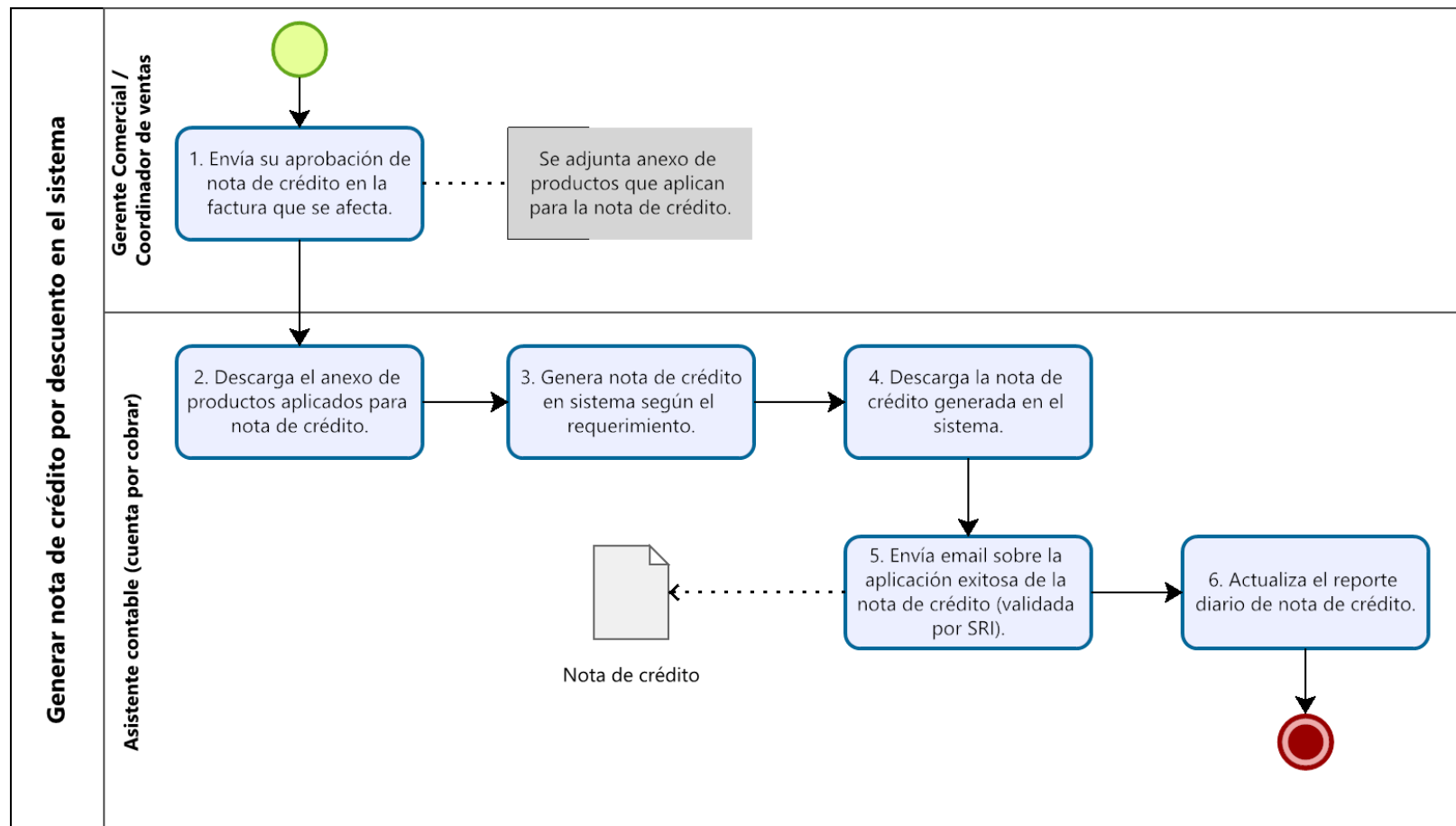
		4. Elegir Nota de crédito. 5. Buscar y seleccionar el cliente. 6. En Memo: “NC por <u>garantía</u>, [cliente], factura N° [número], autorizado por [nombre]”. 7. En Multidimensional: copiar y pegar el memo descrito previamente. 8. En Información de Inventario: seleccionar la bodega de salida. 9. Selecciona los productos detallados en el anexo, validando que los números de serie coincidan. 10. Seleccionar Confirmar nota de crédito. • Descargar la nota de crédito (<i>Devolución, descuento y garantía</i>) generada: 1. En el menú de Notas de débito / crédito, selecciona Ver ND / NC confirmadas. 2. Filtra por fecha de creación y selecciona la nota correspondiente.		
--	--	--	--	--

		3. Ingresar los datos de la transacción, selecciona el icono de búsqueda que se encuentra ubicado en la sección Contabilidad. 4. Selecciona el icono de imprimir y descargar el documento.		
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Responder al email del Gerente Comercial / Coordinador de ventas indicando la generación exitosa de la nota de crédito (<i>Validada en la página web del SRI</i>) por devolución o garantía según corresponda. ○ Adjunta la nota de crédito generada.	• Email de respuesta a Gerente comercial (kalvarado@env.com.ec) o coordinador de ventas (jsanchez@env.com.ec) sobre la aplicación de la nota de crédito por devolución o garantía.	• 2 min.
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Actualizar el reporte diario de nota de crédito (<i>Anexo 2</i>), completando la siguiente información: 1. Solicitado por. 2. Autorizado por. 3. Motivo de emisión de la N/C. 4. Bodega en donde se encuentra. 5. Fecha de factura. 6. Número de la factura. 7. Nombre del cliente.	• Reporte diario de notas de crédito actualizado y completo, con toda la información requerida (<i>Solicitado, autorizado, motivo, bodega, fechas, cliente, artículos, cantidades, valores, número de NC y observaciones</i>), listo para su uso en conciliaciones y análisis internos.	• 3 a 4 min.

		8. Forma de pago. 9. Artículo. 10. Unión. 11. Cantidad. 12. Valor por unidad. 13. Valor sin IVA. 14. Valor en dólares con IVA. 15. Fecha de NC. 16. N° de NC. 17. Detalle. 18. Fecha nueva FC. 19. Observación.		
--	--	---	--	--

PROCEDIMIENTO: GENERAR NOTA DE CRÉDITO POR DESCUENTO EN EL SISTEMA.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe email de aprobación de nota de crédito por parte del Gerente Comercial o Coordinador de ventas.
 - **Documento:**
 - Email de aprobación de nota de crédito.
 - Anexo con el detalle de los productos que aplican para la nota de crédito por descuento.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Descargar y revisar el anexo de productos aplicados para nota de crédito.	• Anexo de productos aplicado para descuento verificado.	• 5 min.
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Generar nota de crédito por descuento en sistema: 1. Seleccionar el número de la sucursal de origen. 2. Ingresar a NOTA DE CRÉDITO / NOTA DE DÉBITO. 3. Seleccionar Notas de crédito y notas de débito rápidas. 4. Elegir Nota de crédito. 5. Buscar y seleccionar el cliente. 6. En Memo: "NC por descuento, [cliente], factura N° [número], autorizado por [nombre]". 7. En Multidimensional: Copiar y pegar el mismo texto del memo.	• Nota de crédito (<i>Por devolución, y/o garantía</i>) generada en el sistema y descargado en formato PDF para su envío al Gerente Comercial / Coordinador de ventas.	• 4 a 6 min (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		8. Hacer clic en Añadir una cuenta. ○ En Tipo de cuenta, seleccionar Descuento y IVA 15%. ○ Ingresar el valor total del descuento aplicado a la factura. 9. Ir a la sección Información Fiscal: ○ Seleccionar Forma de pago: 20. ○ Marcar No reportable con el signo menos (-). 10. Seleccionar Confirmar nota de crédito. • Descargar la nota de crédito (<i>Devolución y/o garantía</i>) generada en el sistema: 1. En el menú de Notas de débito / crédito, selecciona Ver ND / NC confirmadas. 2. Filtra por fecha de creación y selecciona la nota correspondiente. 3. Ingresa a Datos de transacción, luego en la sección Contabilidad haz clic en el ícono de búsqueda. 4. Selecciona el ícono de imprimir y descargar el documento.		
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Responder al email del Gerente Comercial / Coordinador de ventas, adjuntando la nota de crédito generada y validada en la página web del SRI.	• Email de respuesta a Gerente comercial (kalvarado@env.com.ec) o coordinador de ventas	• 2 min.

			(jsanchez@env.com.ec) sobre la aplicación exitosa de la nota de crédito por descuento.	
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Actualizar el reporte diario de nota de crédito (<i>Anexo 2</i>), completando la siguiente información: 1. Solicitado por. 2. Autorizado por. 3. Motivo de emisión de la N/C. 4. Bodega en donde se encuentra. 5. Fecha de factura. 6. Número de la factura. 7. Nombre del cliente. 8. Forma de pago. 9. Artículo. 10. Unión. 11. Cantidad. 12. Valor por unidad. 13. Valor sin IVA. 14. Valor en dólares con IVA.	• Reporte diario de notas de crédito actualizado y completo, con toda la información requerida (<i>Solicitado, autorizado, motivo, bodega, fechas, cliente, artículos, cantidades, valores, número de NC y observaciones</i>), listo para su uso en conciliaciones y análisis internos.	• 3 a 4 min.

		15. Fecha de NC. 16. N° de NC. 17. Detalle. 18. Fecha de nueva FC. 19. Observación.		
--	--	---	--	--

7.- ANEXO

- Anexo 1:** Reporte diario de nota de crédito *(Que envía el Gerente Comercial/Coordinador de ventas):*

NOTA DE CRÉDITO													
SOLICITADO POR	AUTORIZADO POR	MOTIVO EMISIÓN DE NC	PRECIO FACTURADO	PRECIO APROBADO	DEVOLUCIÓN TOTAL	FECHA DE FACTURA	NÚMERO DE LA FACTURA	NOMBRE DEL CLIENTE	FORMA DE PAGO	CÓDIGO	ARTÍCULO	CANTIDAD	VALOR EN DÓLARES

- **Anexo 2:** Reporte diario de nota de crédito (*Reporte interno*).

[illegible]

REGISTRO DE DESCUENTOS EN ROL DE PAGOS POR COMPRAS EFECTUADAS POR TRABAJADORES OFICINA QUITO

El proceso se enfoca en describir las actividades a ejecutar con el propósito de aplicar el descuento en nómina originados por las compras internas efectuadas por los trabajadores de la oficina administrativa de Quito.

1.- OBJETIVO

Procesar los descuentos a trabajadores en la nómina mediante la emisión de notas de crédito internas por compras realizadas en el sistema de computación, con el fin de aplicar oportunamente las deducciones correspondientes a cada uno de los colaboradores.

2.- ALCANCE

Aplicar en el sistema de computación los descuentos que corresponden a las compras efectuadas por trabajadores, las cuales fueron previamente autorizadas en las condiciones y plazos de su aplicación.

3.- POLÍTICAS

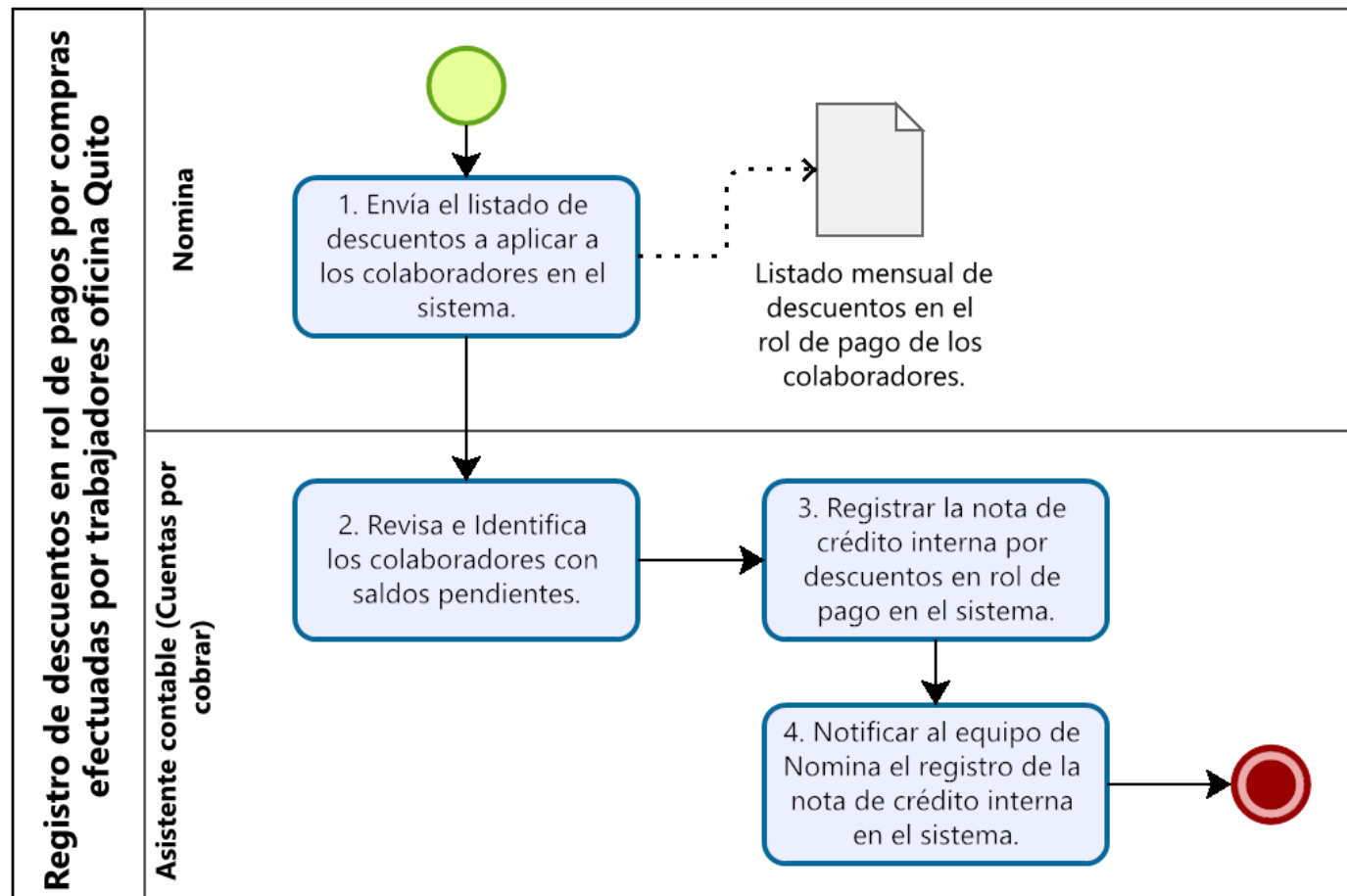
1. La emisión de la nota de crédito interna del sistema, debe disponer de la autorización previa de las condiciones y plazos de su aplicación, así como la autorización expresa y documentada del descuento en rol de pago del trabajador, y procesarse detallando la identificación del trabajador, monto y el pertinente registro contable.
2. Los montos registrados a cobrar sólo pueden disminuirse acorde a los descuentos aplicados en la nómina, es decir, no se permite la emisión de un descuento adicional posterior a haber formalizado la compra.
3. Los descuentos para aplicarse en la nómina deben efectuarse considerando el registro de las transacciones al día 20 de cada mes.

4. Por ningún motivo se deberá dejar de aplicar un descuento a un trabajador por las compras que haya efectuado, ni tampoco diferir a un plazo diferente al originalmente autorizado.
5. El procesamiento en el sistema del descuento se realizará luego de la aplicación en la nómina.
6. Cuando por la aplicación del descuento en nómina a un trabajador originado por las compras se sobregire y no exista saldo disponible para aplicar deducción, se deberá registrar el valor contablemente el valor a cobrarle.
7. En caso de desvinculación de un trabajador, se deberá aplicar el saldo total por descontar en el acta de finiquito. Si el monto de la liquidación no sea suficiente para saldar la deuda, el trabajador deberá firmar un pagaré definiendo la fecha y si es por el monto total y de ser el caso con vencimientos sucesivos con o sin intereses, previa autorización de Gerencia General.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Listado de descuentos en el rol de pago de los colaboradores.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Listado mensual de los descuentos aplicados en la nómina a trabajadores que solicitaron y autorizaron descuentos en el rol mensual de pagos.
 - **Documento:** Listado de descuentos en el rol de pago de los colaboradores.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Recibe el listado (<i>Enviado por nómina al final de cada mes</i>) de descuentos a aplicar a los colaboradores que solicitaron en su rol de pago por compras internas. • Identificar los colaboradores con saldos pendientes. ○ Revisar los saldos adeudados por trabajadores activos en el reporte de cuentas por cobrar: ▪ Aplicar un filtro en la columna <i>Área</i> seleccionando la opción EMPLEADO, para visualizar únicamente a los colaboradores internos.	• Listado de colaboradores con saldos pendientes por compras internas.	• 2 min.
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Registrar la nota de crédito interna por descuentos en rol de pago en el sistema:	• Notas de crédito interna registradas en	•

1. En el menú principal del sistema, selecciona la opción CLIENTE.
2. Dentro del menú del CLIENTE, seleccionar la opción NOTA DE DÉBITO / NOTA DE CRÉDITO y luego NOTA DE DÉBITO / NOTA DE CRÉDITO RÁPIDAS.
3. Dentro de esta sección, seleccionar NOTA DE CRÉDITO para iniciar el registro.
4. Registrar en nombre del colaborador en el buscador.
 - Seleccionar el cliente en el resultado de la búsqueda.
5. Seleccionar como tipo de documento: NOTA ADMINISTRATIVA (*Que se ubica en la sección información cliente*).
6. Ingresar el número de factura en DOCUMENTO DE REFERENCIA.
7. Registrar la fecha de la factura.
8. Registrar en el memo: NC DESC COMPRAS INTERNAS NOMBRE DEL CLIENTE FC (*NÚMERO DE FACTURA*).
 - Seleccionar las opciones multidimensionales y volver a registrar el memo.

el sistema, aplicadas correctamente al rol de pago de cada colaborador

		9. Seleccionar el tipo de crédito: CRUCES PARTICULARES CXC. 10. Registrar el valor neto de la factura. 11. Registrar el Nombre de la cuenta contable: OTRAS CXC EMPLEADOS. 12. Seleccionar la opción de información fiscal en donde se marca forma de pago: 20, y no reportable: con el signo X. 13. Seleccionar la opción CONFIRMAR para generar la nota de crédito por descuento en el rol de pago. • Importante: El registro de la nota de crédito por descuentos a trabajadores debe realizarse después de procesar la nómina, asegurando que las deducciones se apliquen correctamente. Esto garantiza la coherencia entre la nómina y el registro contable de los descuentos.		
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Comunicar al equipo de nómina, a través del grupo interno, que las notas de crédito interno han sido registradas correctamente en el sistema.	• Confirmación de registro enviada al equipo de nómina a través del canal de comunicación interno.	• 1 min.

REGISTRO, CONTROL Y LIQUIDACIÓN DE ANTICIPOS RECIBIDOS DE CLIENTES MAYORISTAS

Este proceso se enfoca en el registro y la aplicación de pagos anticipados realizados por clientes mayoristas por reserva de compras y cobros anticipados, los cuales se registran como saldos del mismo a favor.

1.- OBJETIVO

Registrar los pagos anticipados efectuados por los clientes mayoristas mediante el registro y cruce de saldos a favor con la factura en el sistema, con el fin de aplicarlos como cancelación en las futuras compras.

2.- ALCANCE

Registrar como pagos anticipados los montos recibidos de clientes mayoristas correspondientes a reservas de compras o cobros anticipados establecidos para determinados clientes o transacciones específicas.

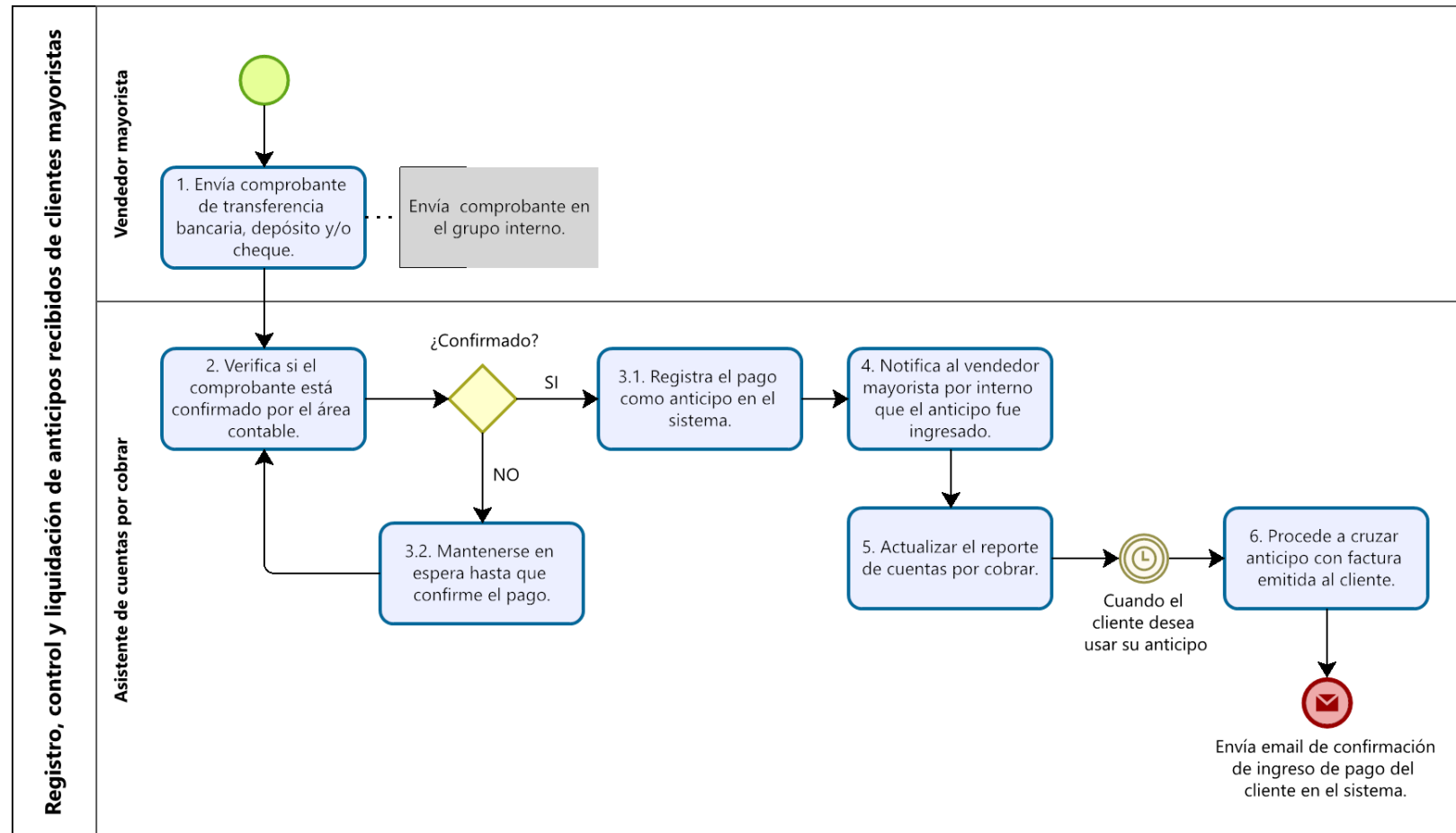
3.- POLÍTICAS

1. El registro en el sistema de computación de un valor en calidad de anticipo recibido por un cliente mayorista, debe ser efectuado únicamente cuando sea confirmada la acreditación en la cuenta bancaria de la empresa. Por ningún concepto se registrará teniendo como soporte la foto de la transferencia ni de comprobante de depósito ni cheque girado.
2. Los pagos anticipados de clientes mayoristas deben registrarse en el sistema dentro de las 24 horas siguientes a la recepción y confirmación de la acreditación en la cuenta bancaria de la empresa.
3. El cruce de un anticipo recibido por un cliente debe ser efectuado únicamente cuando se haya emitido la factura y confirmada la entrega recepción de los inventarios.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Comprobante de transferencia bancaria, papeleta de depósito y/o cheque.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El Vendedor mayorista envía el comprobante de transferencia al grupo interno para verificación de la acreditación en la cuenta bancaria de la empresa.
 - **Documento:** Comprobante de transferencia como anticipo.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Verificar que el comprobante de transferencia o depósito bancario cuente con su respectiva confirmación por parte del área contable. ○ <u>¿El comprobante ha sido confirmado?</u> ▪ SI: Continúa con el siguiente PASO 2. ▪ NO: Mantiene pendiente el ingreso del pago en el sistema hasta recibir la confirmación de la acreditación en la cuenta bancaria de la empresa.	• Confirmación de la acreditación en la cuenta bancaria de la empresa.	• 5 a 8 min. (Depende del tiempo de respuesta del vendedor mayorista)
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Registrar el pago como anticipo en la cuenta del cliente mayorista en el sistema:	• Registro en el sistema en la cuenta del cliente mayorista detallando:	• 5 min.

		1. Seleccionar la opción CLIENTES en el menú empresarial. 2. Dentro del menú de CLIENTES, selecciona la opción CUENTAS POR COBRAR. 3. Dentro del módulo CUENTAS POR COBRAR, acceder a la opción RECEPCIÓN DE COBROS. 4. Buscar y seleccionar al cliente correspondiente. 5. Completar los campos requeridos con la siguiente información: 5.1. Registrar la fecha de la transferencia (<i>En la sección de información de documento y cobro</i>). 5.2. Detallar el valor del pago (<i>En la sección de información de cobro</i>) 5.3. Seleccionar la forma de cobro (<i>Cheque / transferencia</i>) 5.4. Registrar el número de transferencia (<i>En la sección de información cobro</i>) 5.5. Ingresar el valor de anticipo en la sección de ANTICIPO DE CLIENTE.	Banco, número de comprobante y fecha.	
--	--	---	---------------------------------------	--

		5.6. Marcar con visto la opción de depósito directo. 5.7. Registrar la fecha de depósito en la sección de OPCIONES DEPÓSITO / REFERENCIA COBRO. 5.8. Registrar el número de documento transacción del depósito en la sección de NÚMERO DE PAPELETA DEPÓSITO y COBRO REFERENCIADO. 5.9. Seleccionar el banco <i>(En la sección de opciones de depósito /referencia cobro)</i>. 5.10. Registrar el memo: DP número de documento, nombre del cliente, el valor del anticipo. 5.11. Seleccionar el icono de opciones de multidimensionales y procede a registrar el memo. 5.12. Y selecciona el ícono de guardar para registrar el anticipo en el sistema.		
--	--	---	--	--

3	Asistente de cuentas por cobrar	- Una vez Ingresado el anticipo, se notifica en el grupo interno del vendedor mayorista como: ANTICIPO INGRESADO. - Responder al mensaje original de confirmación de pago para asegurar el control y trazabilidad de la cuenta a la que fue aplicado el ingreso.	Confirmación enviada al grupo interno indicando que el anticipo ha sido ingresado.	1 min.
4	Asistente de cuentas por cobrar	- Actualizar el reporte de cuentas por cobrar: - Registrar en el comentario de la respectiva cuenta del cliente con el comentario: INGRESO DE ANTICIPO.	Reporte de cuentas por cobrar actualizado con observaciones, respaldo documental archivado, y listado de cuentas vencidas entregado al equipo de ventas.	2 min.
5	Asistente de cuentas por cobrar	- Una vez que el cliente desee usar el anticipo en la compra de un producto, se procede a realizar el cruce de anticipo en el sistema. - Registrar el cliente en el buscador y seleccionar al cliente <i>(Que se ingresó el anticipo previamente)</i>. - Verificar que la fecha de pago coincida con la fecha indicada en la factura.	Cruce de anticipo completado y debidamente registrado en el sistema, garantizando la correcta aplicación del saldo a favor del cliente.	4 min <i>(Depende de la disponibilidad del sistema)</i>

		3. En la columna A (<i>ANTICIPO</i>) selecciona, y posteriormente se abrirá una nueva pestaña sobre el listado de anticipo del cliente: 3.1. Registrar el monto del anticipo en la columna correspondiente. 3.2. Seleccionar confirmar. 4. Registrar los valores del anticipo en la columna de pago. 5. Registrar en el memo: cruce de anticipo (<i>Valor del anticipo</i>) nombre del cliente, número de documento. 6. Seleccionar la opción multidimensional y volver a registrar el memo. 7. Seleccionar confirmar.		
6	Asistente de cuentas por cobrar	• Enviar email de confirmación de ingreso de pago del cliente en el sistema (<i>Anexo</i>). ○ En el email se adjunta las siguientes capturas: ▪ Anexo 1: Confirmación del banco. - Descargar imagen de captura de la confirmación de pago proporcionada por el área contable.	• Email enviado al equipo interno de cuentas por cobrar, que contiene los siguientes anexos como respaldo del ingreso de pago: ○ Anexo 1: Captura de la confirmación de cobro descargada desde el portal	• 5 min.

		▪ Anexo 2: Ingreso de pago. 1. Seleccionar VER COBROS CONFIRMADOS en el apartado de CUENTA POR COBRAR en el sistema. 2. Seleccionar por cliente. 3. Registrar el nombre del cliente y seleccionar el cliente. 4. Seleccionar con la opción confirmar para realizar la búsqueda. 5. Seleccionar el pago más reciente registrado a nombre del cliente. 6. Tomar captura y adjuntar en el email ▪ Anexo 3: Estado de cuenta del cliente. 1. Seleccionar ESTADO DE CUENTA en la sección de CLIENTE en el sistema. 2. Registrar el cliente y seleccionar el cliente. 3. Buscar y tomar captura del estado de cuenta del cliente en el sistema. 4. Adjuntar la captura en el email.	bancario <i>(Emitida por el área contable)</i>. ○ Anexo 2: Captura del ingreso de cobro registrado en el sistema <i>(Último cobro confirmado del cliente)</i>. ○ Anexo 3: Captura del estado de cuenta actualizado del cliente en el sistema.	
--	--	--	---	--

7.- ANEXO

- **Anexo:** Estructura de email de confirmación de ingreso de pago.

Asunto: INGRESO DE PAGO I F# (NÚMERO DE FACTURA) / (NOMBRE DEL CLIENTE)

Estimado

Adjunto constancia de la aplicación de **PAGO** con afectación a la factura F#00000000000000 Y Actualización del estado de cuenta del cliente (nombre del cliente):

ANEXO 1: CONFIRMACIÓN EN BANCO.

- INCLUIR CAPTURA DE LA CONFIRMACIÓN EN BANCO

ANEXO 2: INGRESO DE PAGO.

- INCLUIR CAPTURA DE COBROS CONFIRMADOS

ANEXO 3: ESTADO DE CUENTA CLIENTE.

- INCLUIR CAPTURA DEL ESTADO DE CUENTA DEL CLIENTE (adjuntar si tiene o no cuentas pendientes {})

NOTA: EL NO RECIBIR OBSERVACIONES A ESTE CORREO SIGNIFICA QUE LA TRANSACCIÓN Y SALDO ES EL CORRECTO.

Por su gentil atención, quedo a las órdenes.

Atte.,

Nombre del responsable del ingreso de pago.

Dpto. Mayorista Corporativo I Crédito y cobranza.

DEPURACIÓN DE SALDOS DE ÍNFIMA CUANTÍA REGISTRADOS COMO ANTICIPOS DE CLIENTES

El presente proceso describe la aplicación contable de notas de crédito interna para el cierre de anticipos por montos ínfimos registrados a favor de los clientes.

1.- OBJETIVO

Registrar el cierre de anticipos por montos menores o iguales a \$0,99 mediante la aplicación de nota de crédito interna en el sistema, con el fin de depurar saldos mínimos a favor de los clientes que por su cuantía no justifique efectuar gestiones de recaudación.

2.- ALCANCE

Depuración contable de montos de hasta US\$ 0,99 que se encuentren registrados en el módulo de cuentas por cobrar a favor de clientes mayoristas.

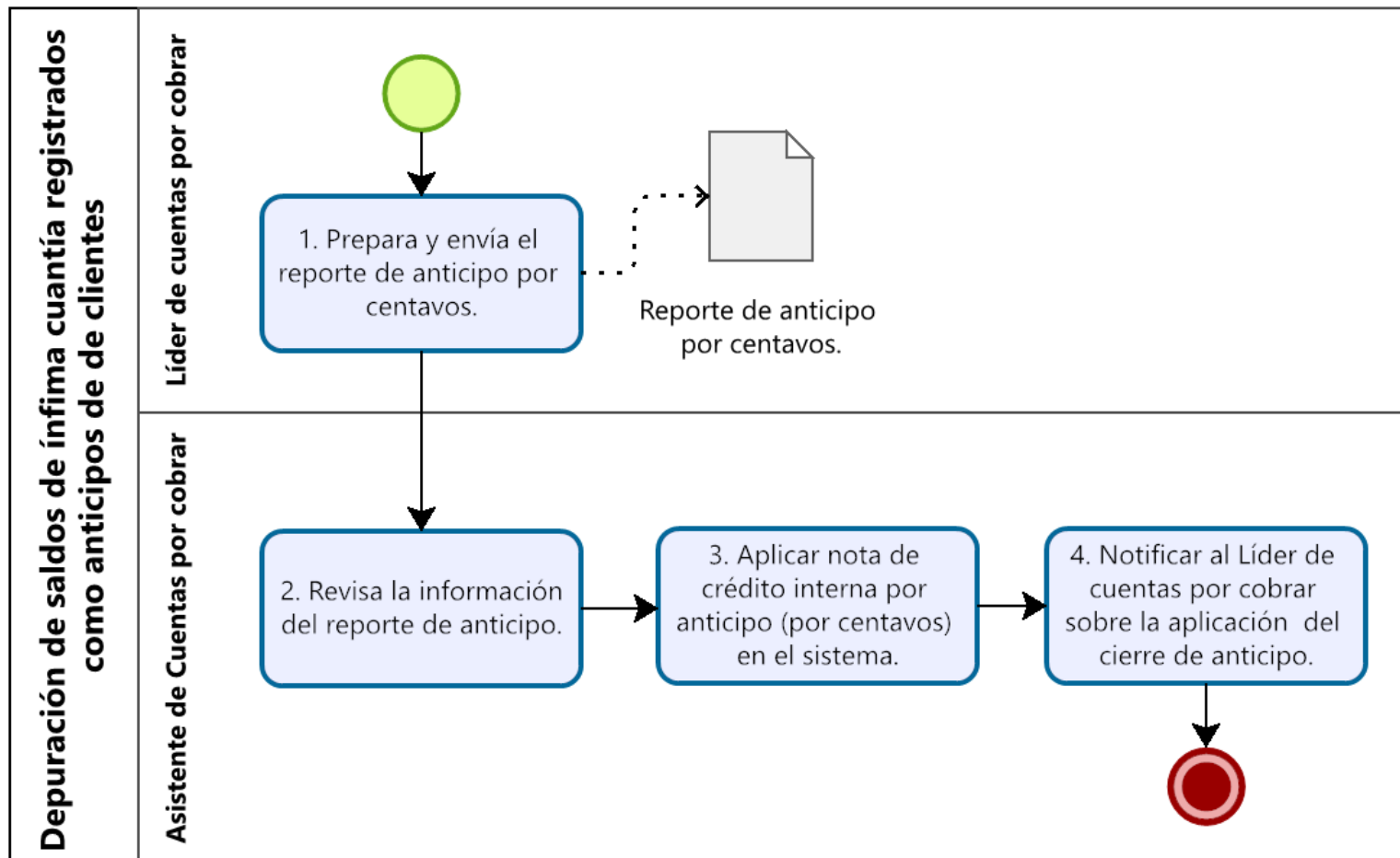
3.- POLÍTICAS

1. Solo se aplicarán notas de crédito para el cierre de anticipos cuando el monto sea igual o menor a \$0,99.
2. Todas las notas de crédito deben registrarse en el sistema contable antes del cierre mensual para garantizar que las cuentas por cobrar reflejan saldos actualizados.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Reporte de anticipo por centavos.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe el reporte de anticipos por centavos enviado por el jefe de cuentas por cobrar.
 - **Documento:** Reporte de anticipo por centavos (*Anexo*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Revisar la siguiente información en el reporte de anticipo (<i>Anexo</i>): ○ Nombre del cliente ○ Verificar el valor del anticipo (<i>Solo si es menor o igual a 0,99 centavos</i>). • Aplicar nota de crédito interna (<i>No SRI</i>) por anticipo (<i>Por centavos</i>) en el sistema. 1. En el menú principal del sistema, seleccionar la opción CLIENTE. 2. Dentro del menú CLIENTE, seleccionar la opción NOTA DE DÉBITO / NOTA DE CRÉDITO y volver a elegir NOTA DE DÉBITO / NOTA DE CRÉDITO RÁPIDAS.	• Nota de crédito interna (<i>No SRI</i>) registrada en el sistema contable por concepto de cierre de anticipo menor o igual a \$0,99, con la información fiscal y administrativa ingresada de forma completa y precisa.	• 3 min (<i>Depende de la cantidad de Ítems por registrar</i>).

3. Dentro de esa opción, seleccionar **NOTA DE DÉBITO** (*Aunque se va a aplicar una nota de crédito, esa es la ruta de acceso en el sistema*).
4. En el campo de búsqueda, escribir el nombre del Cliente mayorista para identificar su gestión.
 - 4.1. Seleccionar el cliente en el resultado de la búsqueda.
 - 4.2. Seleccionar como tipo de documento: **NOTA ADMINISTRATIVA** (*Que se ubica en la sección información cliente*).
5. Escribir **R1 (RESERVA)** en el buscador de factura para que se registre como referencia interna: **RESERVA1**.
6. Registrar la fecha de la nota de crédito (*Fecha del fin de mes*).
7. Registrar en el memo: **NC CIERRE ANTICIPO, NOMBRE DEL CLIENTE**.
 - Seleccionar las opciones multidimensionales y volver a registrar el memo.

		8. Seleccionar el tipo de crédito: OTROS INGRESOS OPERACIONALES. 9. Registrar el valor de la nota de crédito interna (<i>No SRI</i>) del cliente. 10. Ir a la sección de INFORMACIÓN FISCAL, donde: - Se marca la FORMA DE PAGO con el código 20. - Se marca la opción NO REPORTABLE con una X. 11. Finalmente, hacer clic en CONFIRMAR para completar el registro de la nota de crédito. Importante: Solo se aplica el cierre de anticipo a aquellos valores iguales o menores a \$0,99. Si el valor es mayor, no se debe realizar este procedimiento.		
2	Asistente de cuentas por cobrar	Notificar al líder de cuentas por cobrar que la nota de crédito interna (<i>No SRI</i>) por cierre de anticipo ha sido registrada en el sistema.	Confirmación de ingreso de nota de crédito <i>interna (No SRI)</i> por anticipo enviada al jefe como constancia del registro.	1 min.

7.- ANEXOS

- **Anexo 1:** Reporte de anticipo por centavos.

[illegible]

REGISTRO DE VENTAS MENSUALES A CRÉDITO EN PLATAFORMA DE COFACE

Este proceso se centra en actualizar mensualmente el reporte de cifra de negocios en Coface, cruzando datos de ventas internas con la plantilla oficial que permite cumplir con los requerimientos de Coface y respaldar decisiones sobre el otorgamiento de crédito.

1.- OBJETIVO

Registrar los valores de crédito de clientes en Coface, mediante el cruce mensual entre el reporte de ventas del sistema y la plantilla oficial, para cumplir con los requerimientos de la plataforma y facilitar decisiones sobre riesgo crediticio.

2.- ALCANCE

Cumplir con el ingreso de la información de ventas y valores de crédito de los clientes en la plataforma Coface, asegurando el cumplimiento con los plazos establecidos y respaldar la gestión del riesgo crediticio en la empresa.

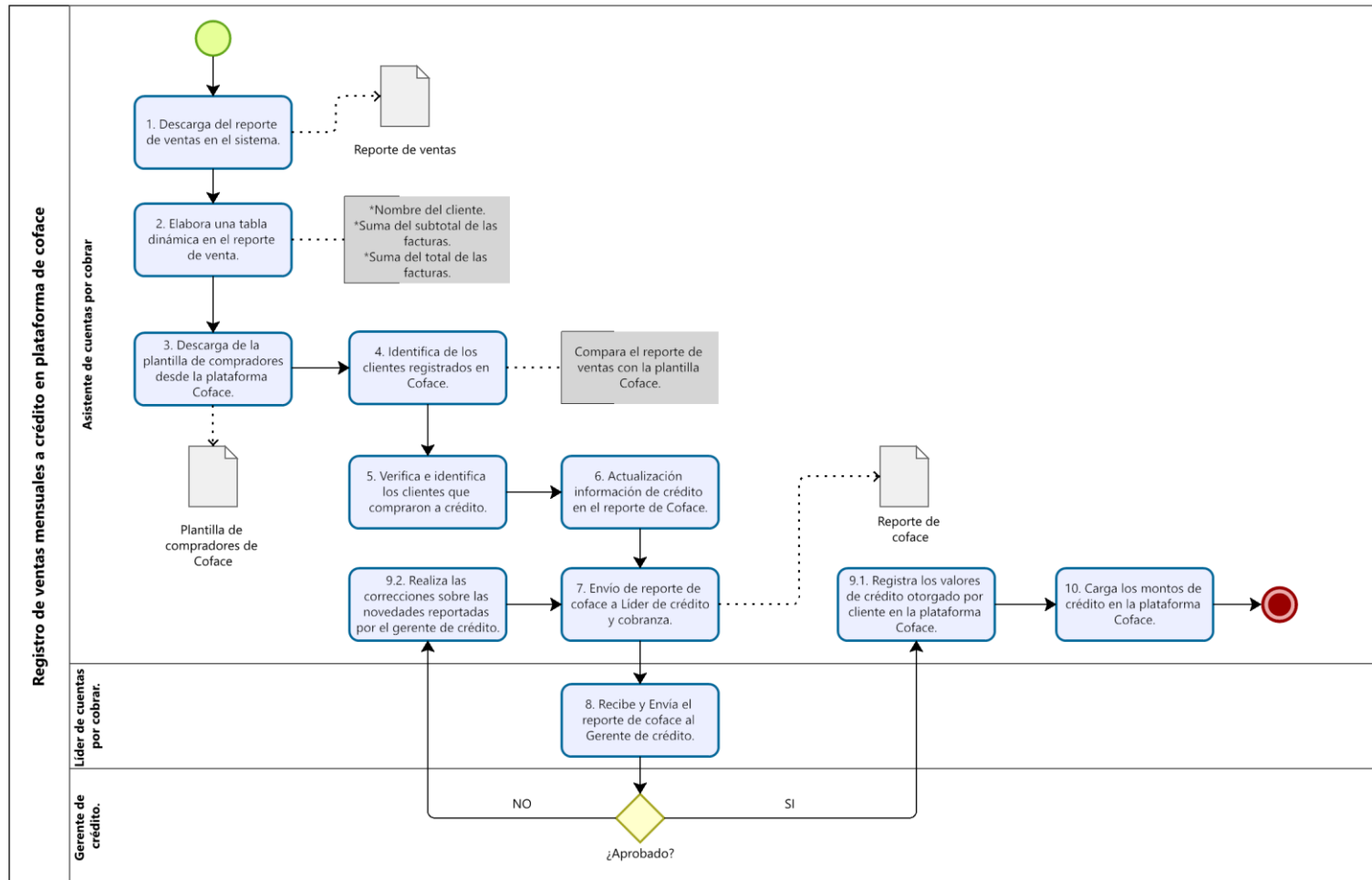
3.- POLÍTICAS

1. El ingreso de la información correspondiente a las ventas y valores de crédito de los clientes en la plataforma Coface debe generalmente realizarse entre los días 12 y 14 de cada mes, en caso de que la plataforma indique una fecha distinta mediante notificación oficial, se deberá ajustar el cumplimiento al nuevo cronograma sin excepción, evitando retrasos que afecten la declaración mensual.
2. El reporte de Coface debe ser validado por el Líder de Cuentas por Cobrar y aprobado por el Gerente de Crédito antes de proceder con su carga definitiva en la plataforma Coface.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Reporte de ventas del sistema.
2. Descarga de la plantilla de compradores desde la plataforma Coface.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe indicaciones del cronograma Coface para el ingreso de cifras de negocio (*Fechas límite (14 de cada mes) y estructura requerida*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Descarga del reporte de ventas del sistema: 1. Ingresar al sistema y seleccionar la opción GERENCIAL. 2. Acceder al Tablero de Control Empresarial. 3. Dirigirse a la pestaña CLIENTE y seleccionar la viñeta Cliente. 4. Elegir la opción DETALLE FACTURAS – PERIODO. 5. Ingresar la fecha de inicio del mes hasta la fecha actual. 6. Hacer clic en el ícono de búsqueda para cargar la información. 7. Seleccionar el ícono de guardar para descargar automáticamente el reporte de ventas.	• Reporte mensual de ventas descargado desde el sistema en formato Excel	• 10 a 15 min. (<i>Depende de la disponibilidad del sistema</i>).

		• Importante: Este reporte debe descargarse entre el 1 y 2 de cada mes.		
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Una vez descargado el reporte, se elabora una tabla dinámica que contenga únicamente: ○ Nombre del cliente. ○ Suma del subtotal de las facturas. ○ Suma del total de las facturas.	• Tabla dinámica con resumen mensual de ventas por cliente, que incluye subtotal y total de facturas, lista para su análisis y conciliación.	• 10 min.
3	Asistente de cuentas por cobrar	• Descarga de la plantilla de compradores desde la plataforma Coface. 1. Ingresar al portal Coface: https://cofanet.coface.com/es/login con las credenciales asignadas. 2. Seleccionar MIS APLICACIONES y luego ingresar a la Declaración de cifra de negocios correspondiente a la empresa Novisolutions. 3. Elegir el número de referencia correspondiente a la nueva declaración a procesar. 4. En la sección Importar su comprador, descargar la plantilla que proporciona Coface. 5. Abrir la plantilla, que contiene los siguientes campos:	• Plantilla oficial de compradores descargada desde el portal Coface, con campos predefinidos requeridos para la declaración de cifra de negocios.	• 5 min.

		○ País. ○ Nombre de la empresa. ○ Número de identificación. ○ Identificador. ○ Cliente. ○ Moneda. ○ Importe.		
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Identificar los clientes registrados en Coface: 1. Agregar una nueva columna junto a Nombre de la empresa en el reporte de ventas. 2. Aplicar la fórmula BUSCARV para comparar los nombres de clientes del sistema con los registrados en Coface: ○ Fórmula: =BUSCARV (valor_buscado, tabla_matriz, indicador_columnas, [ordenado]). 3. Revisar manualmente cada coincidencia para verificar si el cliente realizó compras durante el mes. ○ Marcar con un color distintivo aquellos clientes que hayan realizado compras, para su posterior registro.	• Reporte de ventas con clientes identificados como registrados o no registrados en Coface (columna adicional y clientes resaltados).	• 15 a 20 min.

5	Asistente de cuentas por cobrar	- Verificación de clientes con crédito. - Ingresar a la opción CLIENTES del sistema. - Seleccionar la opción VENTAS. - Buscar el nombre del cliente. - Ingresar el rango de fechas del mes en curso. - Seleccionar todas las sucursales y ejecutar la búsqueda. - Nota: En el caso de los clientes que realizaron compras a crédito, se debe registrar en la plantilla el valor del total general (<i>Considerando todas las facturas generadas</i>). Para aquellos clientes que no realizaron compras durante el mes, se debe registrar el valor cero.	Plantilla Coface actualizada con el valor total de ventas de cada cliente, diferenciando aquellos que accedieron a crédito y aquellos que no.	30 min a 1 horas. (Depende de la cantidad de ítems por verificar).
6	Asistente de cuentas por cobrar	- Actualizar los valores de crédito total del mes en el reporte de Coface (<i>Anexo</i>): - Estatus de la decisión - Razón social - Tipo de decisión - Importe acordado - Días de crédito	Reporte de cifra de negocios completado con información financiera detallada por cliente: estatus, razón social, tipo de decisión, importe aprobado, días y valor de crédito.	30 min a 50 min (Depende de la cantidad de ítems por actualizar).

		○ Valor de crédito por mes. • Enviar el documento actualizado de reporte de Coface al Líder de cuentas por cobrar.		
7	Líder de cuentas por cobrar.	• Enviar el documento actualizado de reporte de Coface al Gerente de crédito.	• Envío del reporte de cifra de negocios al gerente de crédito para su respectiva revisión y validación.	• 5 min (Depende de la disponibilidad del Líder de cuentas por cobrar).
8	Gerente de crédito.	• Revisar el reporte de Coface para aprobación de registro de calores de crédito en el portal Coface: ○ <u>¿Aprobado?</u> ▪ SI: Indicar subir los valores de crédito en la plataforma de Coface. ▪ NO: Solicitar la revisión y corrección del documento. Correcciones	• Aprobación del reporte Coface para el ingreso de valores en la plataforma correspondiente, en caso que tenga observaciones se debe realizar su respectiva corrección.	• 10 a 15 min (Depende de la disponibilidad del gerente de crédito).
9	Asistente de cuentas por cobrar	• Registrar los valores de crédito a cada uno de los clientes en la plataforma Coface.	• Carga final de los valores de crédito mensual por cliente en la plataforma Coface, en	• 2 a 3 horas.

		1. Ingresar al portal Coface (https://cofanet.coface.com/es/login) con las credenciales asignadas. 2. Seleccionar la opción CONEXIÓN en la sección de MIS APLICACIONES. 3. En el centro de notificación, seleccionar la declaración de cifra de negocios disponible con el nombre: Novisolutions. 4. Elegir el número de referencia de la nueva declaración que se va a procesar. 5. Registrar el valor de crédito se le dio a cada uno de los clientes registrados. • Seleccionar la opción guardar para el ingreso de cifras de negocio en la plataforma Coface. • Importante: Este paso debe realizarse entre el día 12 y 14 de cada mes, según lo establecido por la plataforma Coface.	cumplimiento del calendario establecido.	
--	--	---	---	--

7.- ANEXO

- **Anexo:** Reporte de Coface.

Estatus de la decisión	Razón Social	Tipo de decisión	Importe acordado	DÍAS DE CRÉDITO	CRÉDITO JUNIO 2025
Acordado	JOAQUÍN RODRÍGUEZ BRAVO	Decisión positiva (total o parcial)	20000,00	30 DÍAS	6529,38

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ESTADO DE CUENTA DE CLIENTES MAYORISTAS

Este proceso se centra en atender las solicitudes realizadas por los vendedores mayoristas respecto al estado de cuenta de sus clientes, quienes requieren dicha información para revisar y confirmar los saldos pendientes de pago con Novisolutions.

1.- OBJETIVO

Atender las solicitudes de los vendedores mayoristas mediante la descarga y organización del estado de cuenta del cliente en el sistema, con el fin de proporcionar información de forma clara y precisa sobre los saldos pendientes.

2.- ALCANCE

Garantizar que vendedores mayoristas reciban el estado de cuenta actualizado de sus clientes, lo que facilita la gestión de cobros y contribuye a mantener la transparencia y control en las cuentas por cobrar de la empresa.

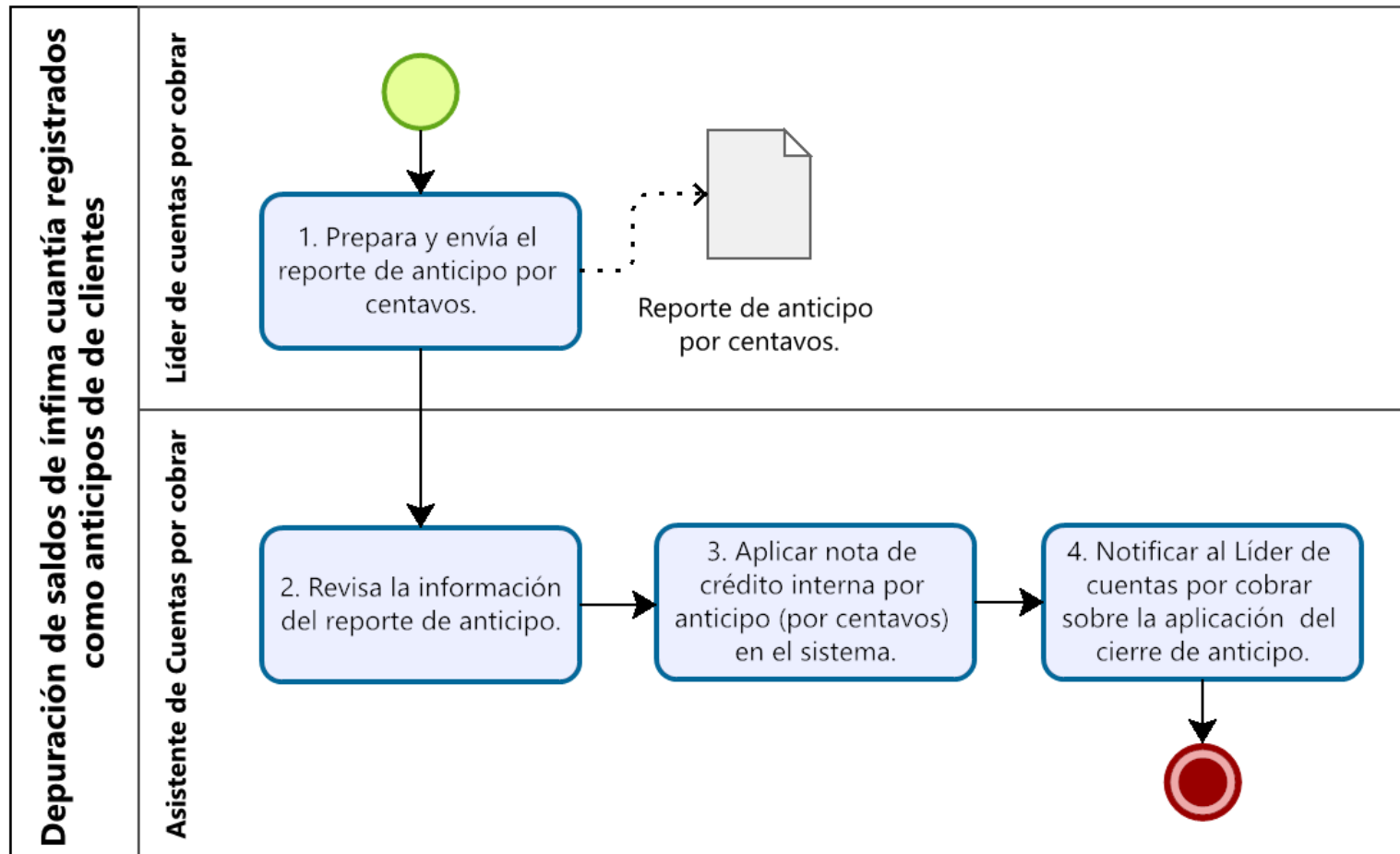
3.- POLÍTICAS

1. Los estados de cuenta son documentos confidenciales y deben ser manejados con estricta reserva, compartiendo únicamente con personas autorizadas.
2. Cualquier inconsistencia o duda detectada en el estado de cuenta debe ser reportada inmediatamente al área correspondiente para su aclaración antes de proceder con el envío.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Nombre completo del cliente mayorista.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe la solicitud de envío del estado de cuenta del cliente (*Solicitante*) por parte del vendedor mayorista.
 - **Documento:** Email de solicitud del estado de cuenta del cliente.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Consultar el estado de cuenta del cliente mayorista en el sistema: 1. Ingresar al menú principal del sistema y seleccionar la opción CLIENTE. 2. Dentro del módulo de cliente, acceder a la opción CUENTAS POR COBRAR. 3. Dentro de las opciones CUENTAS POR COBRAR, seleccionar la opción REPORTES. ○ Se abrirá una nueva pestaña en donde: ▪ <i>Seleccionar la opción UN CLIENTE.</i> ▪ <i>Ingresar el nombre del cliente.</i> ▪ <i>Seleccionar al cliente correspondiente.</i> ▪ <i>Elegir el formato del documento.</i>	• Estado de cuenta del cliente descargado en formato editable para su posterior depuración.	• 5 min. (Depende de la disponibilidad del sistema)

		▪ <i>Establecer la fecha del reporte.</i> ▪ <i>Hacer clic en Aceptar.</i> 4. Descargar el estado de cuenta del cliente solicitado y guardar el archivo en el escritorio del equipo de trabajo.		
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Una vez descargado el documento, se procede a su depuración y presentación: 1. En la columna NÚMERO DE DOCUMENTO, aplicar un color diferenciador según la siguiente clasificación: ○ Documentos vencidos. ○ Documentos vigentes. 2. Cambiar el formato de los números de documento a tipo NUMÉRICO. 3. Ocultar columnas innecesarias, dejando únicamente la siguiente información: ○ Tipo de documento. ○ Número de documento. ○ Fecha de emisión. ○ Valor pagado.	• Documento depurado y organizado, listo para ser enviado al vendedor mayorista.	• 4 min.

		○ Nota de débito <i>(Si aplica)</i>. ○ Nota de crédito <i>(Si aplica)</i>. ○ Descuento <i>(Si aplica)</i>. ○ Retenciones. ○ Saldo a la fecha de vencimiento. ○ Días de mora. ○ Estatus. 4. Calcular y presentar el total acumulado de los saldos correspondientes a facturas con saldos vencidos y por vencer.		
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Responder el email de la solicitud del vendedor mayorista sobre el estado de cuentas del cliente. ○ Adjuntar el documento con el detalle de la cuenta del cliente.	• Email enviado al vendedor mayorista con el estado de cuenta, estructurado para su revisión y presentación al cliente.	• 3 min.
5	Vendedor mayorista	• Revisar el documento recibido y remitirse al cliente mayorista solicitante, asegurando que la información sea clara, precisa y organizada.	• Email enviado al cliente mayorista con el estado de cuenta para su revisión y conocimiento de las cuentas pendientes.	• 2 min.

7.- ANEXO

- **Anexo:** Estado de cuenta del cliente mayorista.

NOVISOLUTIONS CIA. LTDA.

Documento No.	Fecha Emisión	Valor cuota	valor pagado	Nota Débito	Nota Crédito	Descuento	Retenciones	Saldo	Vencimiento	Días	Estatus
Documentos - VENCIDOS											
270010000XXXXX	12/11/2024	11.811,03	7.874.02		130,48		154,06	3,805,53	10/2/2025	49	CRÉDITO 90 DÍAS.
Total											
Documentos - VIGENTES											
270010000XXXXX	10/1/2025	9.016,00	117,6				117,6	8.899	10/4/2025	10	CRÉDITO 90 DÍAS.
Total											

REINTEGRO DE PAGO RECIBIDO DE CLIENTE MAYORISTA

Este proceso se enfoca en el trámite a seguir para reintegrar valores previamente recaudados a clientes mayoristas, en aquellos casos en que los mismos desisten de efectuar una compra.

1.- OBJETIVO

Gestionar la devolución del dinero a un cliente mayorista mediante la emisión de una nota de débito en el sistema de computación, manteniendo actualizado el saldo en el estado de cuenta del mismo.

2.- ALCANCE

Garantizar que la devolución de dinero solicitada por el cliente mayorista se registre, autorice y ejecute correctamente en el sistema, reflejando la salida de fondos desde la cuenta bancaria de la empresa hacia la cuenta del cliente.

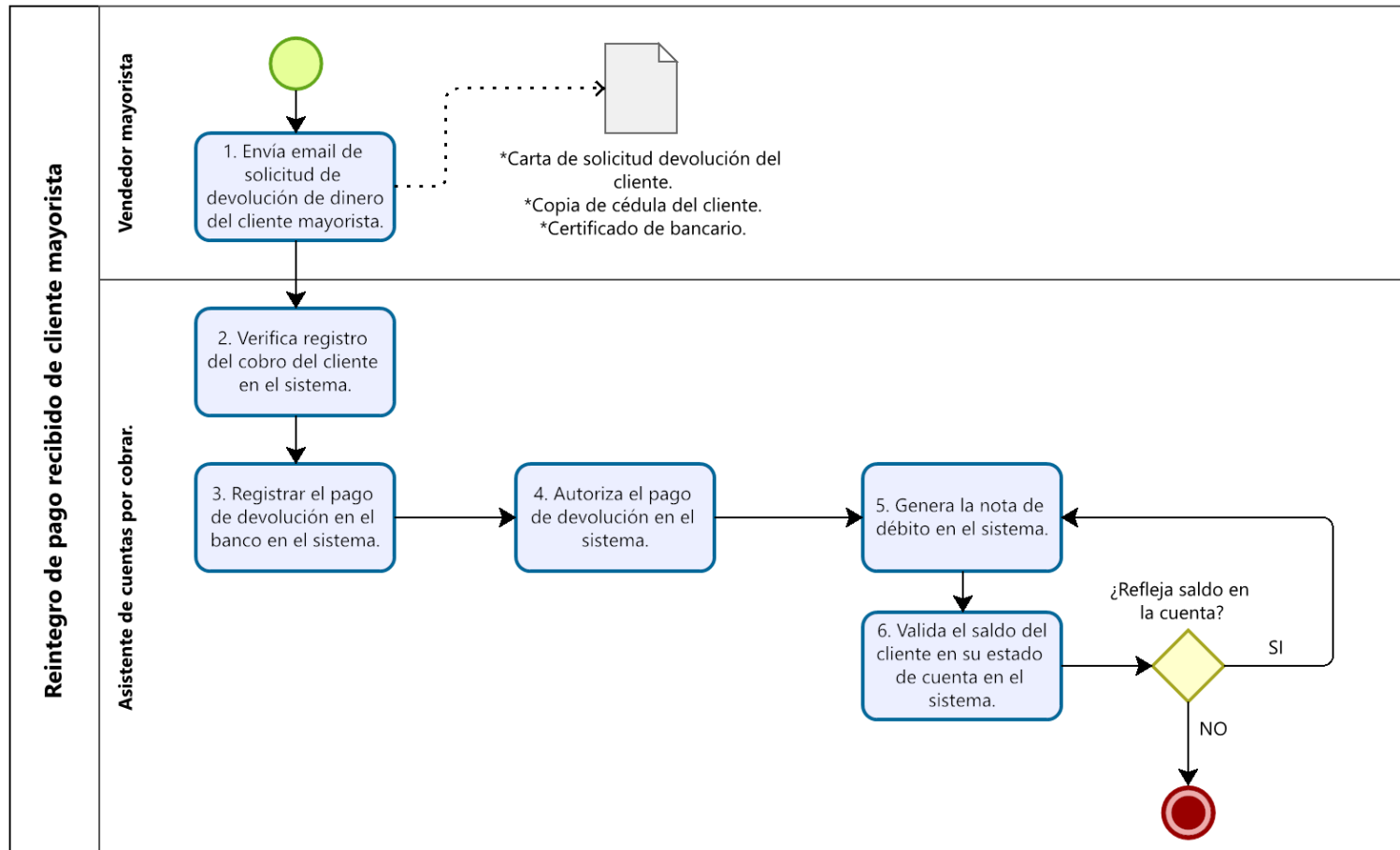
3.- POLÍTICAS

1. Las solicitudes de devolución de dinero a cliente mayorista deberán contar con la aprobación previa y expresa de la Gerencia Comercial antes de iniciar el proceso operativo de registro.
2. Cada devolución deberá estar debidamente respaldada con la siguiente documentación:
 - Solicitud de devolución (*Elaborado por el cliente*) previamente aprobada por Gerencia Comercial.
 - Copia de cédula de identidad del cliente solicitante.
 - Certificado bancario del cliente solicitante.
3. Todo reintegro debe ser gestionado y registrado en el sistema en un plazo no mayor a 24 horas desde su aprobación, garantizando su procesamiento antes del cierre contable mensual.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Carta de solicitud de devolución del cliente.
2. Copia de cédula del cliente.
3. Certificado bancario del cliente.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibe el email de solicitud de devolución de dinero, enviada por el vendedor mayorista y previamente aprobada por la Gerencia General.
 - **Documento:**
 - Carta de solicitud de devolución (*Elaborado por el cliente*) autorizado por Gerencia General.
 - Copia de cédula del cliente.
 - Certificado bancario de la cuenta del cliente.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Verificar que el valor del cobro se encuentre registrado en el sistema. 1. En el menú empresarial, seleccionar la opción CLIENTES. 2. Dentro del menú CLIENTES, seleccionar la opción CUENTAS POR COBRAR. 3. Seleccionar la opción RECEPCIÓN DE COBROS. 4. Registrar el nombre del cliente en el buscador. ○ Seleccionar al cliente correspondiente en el resultado de la búsqueda. 5. Seleccionar el icono ANULAR.	• Confirmación de la existencia del valor registrado como cobro en el sistema.	• 2 min. (Depende del tiempo que le tome obtener los soportes por parte del responsable)

2	Asistente de cuentas por cobrar	- Registrar el pago de devolución en el banco en el sistema: - En el menú empresarial, seleccionar la opción BANCOS. - Dentro del menú BANCOS, seleccionar la opción PAGOS. - Seleccionar la opción NUEVO PAGO. - Registrar información de PAGO. - Colocar el nombre completo del cliente. - Registrar el memo: DV (NÚMERO DE FACTURA) CLIENTE DESISTE DE LA COMPRA. - Seleccionar el tipo de cuenta a: CRUCE DE CXC Y CXP CLIENTES. - Seleccionar en las opciones multidimensionales y registrar en el memo. - Registrar el valor de la factura. - Seleccionar el icono de CONFIRMAR.	Devolución de pago del banco procesada en el sistema, evidenciando la salida de fondos hacia el cliente y el movimiento financiero correspondiente.	2 min. (Depende de la disponibilidad del sistema).
3	Asistente de cuentas por cobrar	Realizar la Autorización del cierre del pago registrado en el sistema.	Pago autorizado en el sistema, habilitado para ser impreso	2 min. (Depende de la

		1. En el menú de pagos, se selecciona la opción AUTORIZAR / IMPRIMIR PAGOS. 2. Dentro del menú AUTORIZAR /IMPRIMIR PAGOS, seleccionar CONFIRMAR PAGOS MENSUALES. 3. Seleccionar el pago correspondiente que se anuló. 4. Seleccionar el icono de confirmar.	como comprobante de devolución.	<i>disponibilidad del sistema).</i>
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Procede a generar una nota de débito en el sistema. 1. En el menú del sistema, seleccionar la opción CLIENTES. 2. Dentro de la sección CLIENTES, ingresar a la opción NOTA DÉBITO / NOTA CRÉDITO y posteriormente ingresar la opción NOTA DÉBITO / NOTA CRÉDITO RÁPIDAS. 3. Seleccionar la opción NOTA DE DÉBITO. 4. Registrar el nombre del cliente., ○ Seleccionar al cliente correspondiente en el resultado de la búsqueda. 5. Ingresar la siguiente información en la nota de débito. 5.1. Seleccionar el tipo de documento: NOTA ADMINISTRATIVA.	• Nota de débito administrativa procesada en el sistema.	• 3 min. <i>(Depende de la disponibilidad del sistema).</i>

- 5.2. Registrar el MEMO: NC POR DV (*NÚMERO DE FACTURA*) CLIENTE DESISTE DE LA COMPRA (*VALOR*).
 - En las opciones MULTIDIMENSIONALES registrar el memo (*Copiar y pegar*).
- 5.3. Registrar en el buscador: R1 (*Ubicada en la sección de INFORMACIÓN DE FACTURA*), para que se registre como número de referencia interna: RESERVAS (*Que significa nota de débito interno del sistema*).
- 5.4. Seleccionar el tipo de nota: CRUCES PARTICULARES CXC y volver añadir el MEMO.
- 5.5. Registrar el valor de la nota de débito.
- 5.6. Seleccionar el icono de cuenta contable para registrar el nombre de la cuenta: CRUCES CXC Y CXP CLIENTES.
- 5.7. Seleccionar el icono de información fiscal:
 - Registrar en la forma de pago: 20.
 - Registrar en No reportable: X.
- 5.8. Seleccionar el icono de imprimir y confirmar.

5	Asistente de cuentas por cobrar	- Validar que en la cuenta del cliente no se refleje saldo en el sistema. 1. En el menú del sistema, seleccionar la opción CLIENTES. 2. Dentro de la sección CLIENTES, ingresar a la opción CUENTAS POR COBRAR. 3. Seleccionar la opción RECEPCIÓN DE COBROS. 4. Registrar el nombre del cliente., - Seleccionar al cliente correspondiente en el resultado de la búsqueda. 5. Validar que no refleje el saldo del cliente en la cuenta. <u>¿Refleja saldo en la cuenta?</u> SI: Repite el PASO 4 hasta confirmar que el saldo haya sido regularizado. NO: Finaliza el proceso.	Verificación de que la reversión fue aplicada en el estado de cuenta del cliente.	2 min.
---	---------------------------------	--	---	--

ELABORACIÓN DEL ANEXO DE MENSUAL DE NOTA DE CRÉDITO

Este proceso describe los pasos para la elaboración del anexo mensual de notas de crédito del área mayorista, con el propósito de consolidar información precisa y facilitar su revisión por parte del departamento contable.

1.- OBJETIVO

Elaborar el anexo mensual de notas de crédito mediante la descarga, validación y conciliación de los reportes de rentabilidad, descuento y devolución del sistema, con el fin de proporcionar información precisa que facilite el análisis del margen de utilidad del área mayorista.

2.- ALCANCE

Obtención de un anexo mensual de notas de crédito del área mayorista completo, validado y conciliado, que refleje de manera precisa los descuentos, devoluciones y márgenes de utilidad, sirviendo como soporte confiable para la revisión contable y el control de auditoría interna.

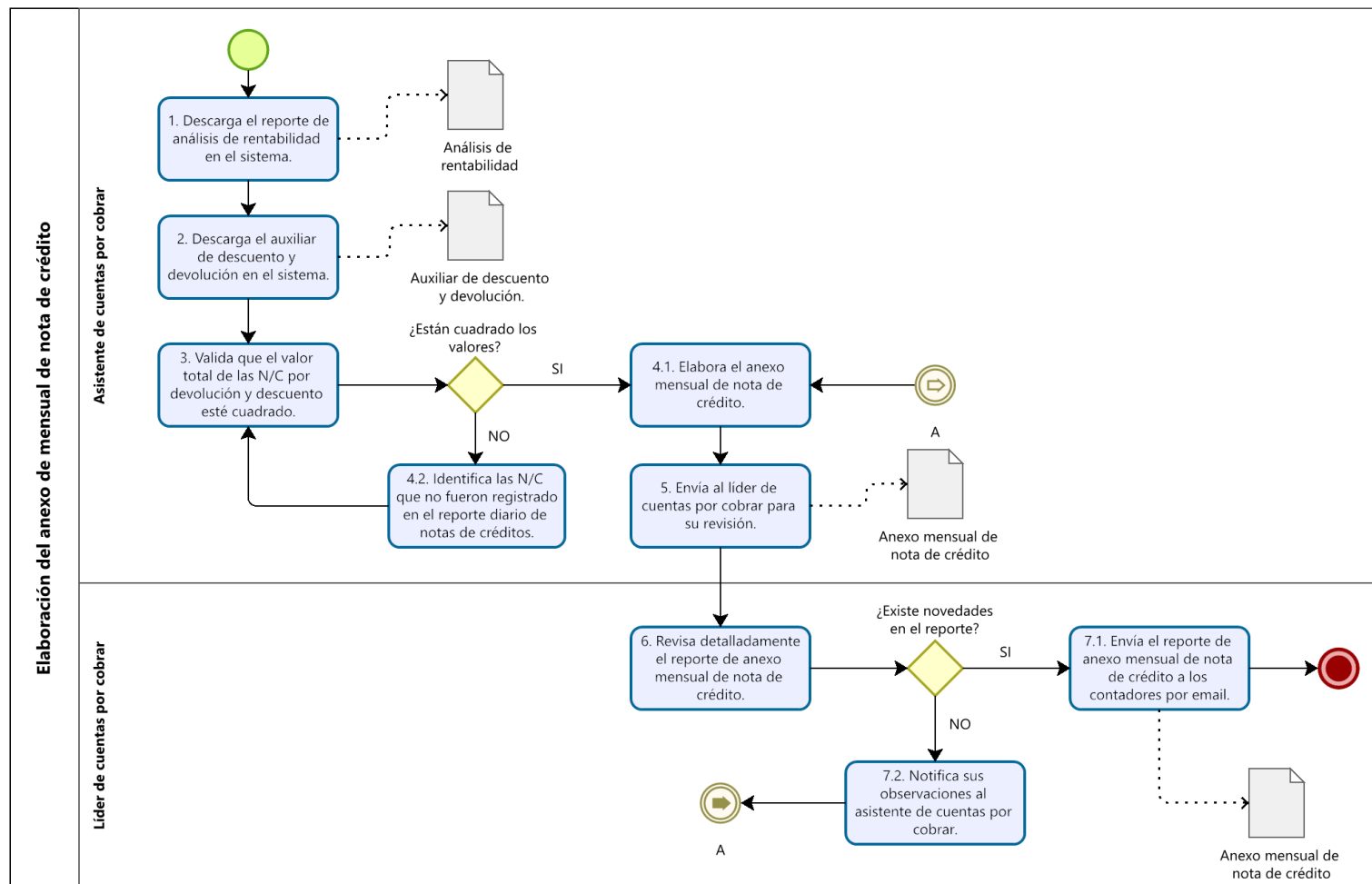
3.- POLÍTICAS

1. Todos los reportes descargados del sistema (*Análisis de rentabilidad, auxiliares de descuento y devolución*) deben ser revisados y conciliados antes de elaborar el anexo mensual, garantizando que los valores de notas de crédito estén cuadrados.
2. El anexo mensual debe ser revisado por el líder de cuentas por cobrar antes de su envío al área contable y auditoría interna, asegurando la consistencia y confiabilidad de la información.
3. La información contenida en los reportes y en el anexo mensual es confidencial y debe ser manejada exclusivamente por personal autorizado.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

1. Reporte de análisis de rentabilidad del sistema.
2. Reporte auxiliar de descuento y devolución del sistema.
3. Reporte diario de nota de crédito (*Reporte interno*).

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El área de cuentas por cobrar debe presentar al final del reporte de anexo de nota de créditos para evidenciar el margen de utilidad del área mayorista.
 - Documentos:
 - Reporte de análisis de rentabilidad del sistema.
 - Reporte auxiliar de descuento y devolución del sistema.
 - Reporte diario de nota de crédito (*Reporte interno*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Asistente de cuentas por cobrar	• Descargar el reporte de análisis de rentabilidad en el sistema (<i>Anexo 1</i>): 1. Ingresar al sistema con las credenciales correspondientes. 2. En el menú principal del sistema, procede a seleccionar la opción INVENTARIO. 3. Dentro del menú de INVENTARIO, seleccionar la opción REPORTES.	• Archivo en formato Excel que contiene el detalle de ventas, costos y márgenes de rentabilidad por producto, sucursal y periodo.	• 2 min (<i>Depende del tiempo de respuesta del sistema</i>).

		4. Dentro del módulo del REPORTE, seleccionar el reporte con el nombre ANÁLISIS DE RENTABILIDAD. 5. Se abrirá una nueva pestaña, en la sección de PARÁMETROS DE IMPRESIÓN debe seleccionar el tipo de documento: MS EXCEL. 6. En la sección de selección de productos se debe seleccionar lo siguiente: 6.1. Seleccionar en la opción sucursal involucradas: TODAS SUCURSALES. 6.2. Registrar el periodo mensual del reporte (<i>por ejemplo, del 1 al 30 del mes correspondiente</i>). 7. Seleccionar sucursales involucradas (<i>Todas</i>). 8. Exportar el reporte a Excel.		
2	Asistente de cuentas por cobrar	• Descargar el reporte de auxiliar de descuento (<i>Notas de crédito por descuento</i>) y devolución (<i>Notas de crédito por devolución</i>) en el sistema: ○ <u>Auxiliar de descuento:</u> 1. En el menú principal del sistema, procede a seleccionar la opción CONTABILIDAD Y FINANZAS.	• Archivo en formato Excel que registra los movimientos contables asociados a descuentos aplicados sobre ventas de bienes.	• 3 min (<i>Depende del tiempo de respuesta del sistema</i>).

		2. Dentro del menú de CONTABILIDAD Y FINANZAS, seleccionar la opción REPORTES. 3. Dentro del módulo del REPORTES, seleccionar el reporte con el nombre de AUXILIAR. 4. Se abrirá una nueva pestaña, en donde debe registrar en el buscador la cuenta: DESCUENTO VENTAS BIENES. 5. Seleccionar las siguientes parámetros: 5.1. Seleccionar el tipo de descuento en el asiento: DESCUENTO VENTAS BIENES <i>(Código: 4.01.01.01.15).</i> 5.2. Quitar el visto en el icono de OPCIONES CONTABILIDAD OPTIMIZADA. 5.3. Marcar con un visto la opción de SUPRIMIR LÍNEAS DE DETALLES QUE SEAN DE ANULACIÓN <i>(Que se encuentra ubicación en la sección ASIENTO ANULADOS).</i> 5.4. Registrar el periodo mensual del reporte <i>(Por ejemplo, del 1 al 30 del mes correspondiente).</i>	• Archivo en formato Excel que contiene el detalle de las devoluciones de productos o anulaciones de ventas registradas durante el mes.	
--	--	---	---	--

		6. Seleccionar sucursales involucradas (<i>Por lo general todas</i>). 7. Exportar el reporte a Excel. ○ <u>Auxiliar de devolución:</u> 1. En el menú principal del sistema, procede a seleccionar la opción CONTABILIDAD Y FINANZAS. 2. Dentro del menú de CONTABILIDAD Y FINANZAS, seleccionar la opción REPORTES. 3. Dentro del módulo del REPORTES, seleccionar el reporte con el nombre de AUXILIAR. 4. Se abrirá una nueva pestaña, en donde debe registrar en el buscador la cuenta: DESCUENTO VENTAS BIENES. 5. Seleccionar las siguientes parámetros: 5.1. Seleccionar el tipo de descuento en el asiento: DEVOLUCIONES EN VENTAS (<i>Código: 4.01.01.01.16</i>). 5.2. Quitar el visto en el icono de OPCIONES CONTABILIDAD OPTIMIZADA.		
--	--	--	--	--

		5.3. Marcar con un visto la opción de SUPRIMIR LÍNEAS DE DETALLES QUE SEAN DE ANULACIÓN <i>(Que se encuentra ubicación en la sección ASIENTO ANULADOS)</i>. 5.4. Registrar el periodo mensual del reporte <i>(Por ejemplo, del 1 al 30 del mes correspondiente)</i>. 6. Seleccionar sucursales involucradas <i>(Por lo general todas)</i>. 7. Exportar el reporte a Excel.		
3	Asistente de cuentas por cobrar	- Validar que los valor total del notas de crédito de devolución y descuento se encuentre cuadrado. 1. Abrir el documento del auxiliar de descuento y el auxiliar de devolución que detalla la siguiente información. - Fecha. - Tipo. - Memo. - Débito Dólares /convertido - Crédito Dólares /convertido. 2. Identificar el Saldo periodo en la columna de Débito Dólares /convertido.	Valores de los auxiliares de descuento y devolución verificados y conciliados con el reporte diario de notas de crédito, garantizando que los totales se encuentren cuadrados y sin inconsistencias.	10 min. (En caso

		3. Comparar el valor del auxiliar de descuento / auxiliar de devolución con el reporte diario de la nota de crédito (<i>Anexo 2</i>). 3.1. Abrir el reporte diario de notas de crédito. 3.2. Filtrar la columna de MOTIVO EMISION DE NT: DESCUENTO DE PRECIOS / DEVOLUCIÓN DE PRECIOS. 3.3. Sumar los valores registrados en la columna de VALOR SIN IVA. 3.4. Comparar el valor del auxiliar de descuento con el reporte diario de la nota de crédito. ○ <u>¿Están cuadrado los valores?</u> ▪ SI: Continúa con el PASO 4. ▪ NO: Revisar los documentos auxiliares (<i>Descuento/devolución</i>) y verificar si existen movimientos que no fueron registrados en el reporte diario de notas de crédito interno. 1. Copiar la columna N/C y DÉBITO DOLARES /CONVERTIDO (<i>Del auxiliar de nota de crédito</i>) en una nueva hoja de Excel.		
--	--	---	--	--

		2. Copiar la columna N° de NC y VALOR SIN IVA (<i>Del reporte diario de notas de crédito</i>) en la nueva hoja de Excel previamente creada. 3. Filtrar de menor a mayor el cada una de las columnas de N° de nota de crédito. 4. Procede a realizar la comparativa e identificar las notas de crédito pendientes por registrar en el reporte interno de N/C. - Corregir las inconsistencias detectadas y volver a ejecutar la comparación hasta cuadrar los valores (<i>Continúa con el PASO 4</i>).		
4	Asistente de cuentas por cobrar	• Una vez validado los valores en cada documento del auxiliar, se procede a conciliar la información en la plantilla del anexo mensual de nota de crédito (<i>Anexo 3</i>): 1. Abrir el archivo descargado del sistema (<i>Reporte mensual de Análisis de Rentabilidad</i>). 2. Filtrar la columna Vendedor para seleccionar únicamente los mayoristas (<i>Se recomienda resaltar con un color distinto los nombre vendedores mayorista para facilitar la identificación</i>).	• Plantilla del Anexo Mensual de Notas de Crédito completada y conciliada con la información del análisis de rentabilidad, auxiliares de descuento y devolución, incluyendo márgenes y porcentajes de utilidad.	• Este proceso puede tardar entre 3 a 4 días, debido a la lentitud del sistema en fin de mes y al volumen de datos descargados, Adicionalmente,

		- Asegurar que se incluyan únicamente las facturas de proveniente a la 26 y 27 (<i>Bodega mayorista</i>). 3. Completar la siguiente información en base la información del reporte de análisis de rentabilidad (<i>Previamente descargado en el sistema</i>): ○ Nombre del vendedor (<i>Mayorista</i>). ○ Código del producto. ○ Nombre del artículo. ○ Fechas de la factura. ○ Número de factura. ○ Numero de unión. ○ Ingreso/egreso. ○ Precio. ○ Venta neta. ○ Costo dólares. ○ Costo unitario (<i>Usar la siguiente formula: $\text{Costo unitario} = \frac{\text{Costo dólares}}{\text{Venta neta}}$</i>). ○ Margen bruto (<i>Usar la siguiente formula: $\text{Margen bruto} = \frac{\text{Venta neta} - \text{Costo dólares}}{\text{Venta neta}}$</i>)		el tiempo de ejecución aumenta cuando es necesario registrar y conciliar facturas correspondientes a meses anteriores, ya que implica descargar y validar los reportes de análisis de rentabilidad de cada periodo.
--	--	---	--	--

- Copiar la información filtrada y pegarla en una nueva pestaña dentro del mismo archivo, conservando el orden original.
- 4. Completar la siguiente información en base la información del del auxiliar de descuento (*Previamente descargado en el sistema*):
 - Número de nota de crédito.
 - Valor de N/C unitario.
 - Valor total de N/C.
 - Para completar la información debe aplicar la formula BUSCARV (=BUSCARV(valor_buscado; rango_tabla; núm_indice_columna; [ordenado]))
 - Debe extraer la información del reporte diario de nota de crédito (Interno).
- 5. Completar la siguiente información en base la información del del auxiliar de devolución (*Previamente descargado en el sistema*):
 - Número de nota de crédito.
 - Cantidad.
 - Valor unitario.

		○ Valor de ventas. ○ Costo unitario. ○ Costo venta. ▪ Para completar la información debe aplicar la formula <code>BUSCARV (=BUSCARV(valor_buscado; rango_tabla; núm_indice_columna; [ordenado]))</code> - Debe extraer la información del reporte diario de nota de crédito (Interno). 6. Completar las siguiente columna que se encuentra al final de la plantilla de anexo mensual de nota de crédito. ○ Utilidad neta (Aplicar la siguiente formula <code>=+valor del margen bruto – Valor de nota de crédito unitario</code>). ○ Porcentaje de utilidad (Aplicar la siguiente formula <code>=+valor del utilidad neta / Valor de venta neta dólares</code>). 7. Registro de meses anteriores: ○ En la parte inferior del anexo se incluyen las facturas y notas de crédito correspondientes a meses o años anteriores. ▪ Para estos casos:		
--	--	--	--	--

		7.1. Consultar en el anexo diario de notas de crédito la fecha de emisión de la factura original. 7.2. Descargar el análisis de rentabilidad del mes correspondiente a esa factura (<i>Por ejemplo, mayo 2024 si la factura fue emitida en mayo</i>). 7.3. Copiar la información de esa factura a la sección inferior del anexo mensual actual. - Asegurarse que las facturas copiadas correspondan a sucursales 26 y 27. 8. Una vez completado el anexo, procede a guardar el archivo con el nombre (<i>Anexo Rentabilidad – [Mes] [Año]</i>).		
5	Asistente de cuentas por cobrar	- Una vez finalizado la elaboración del anexo mensual de notas de créditos, se procede enviar al líder de cuentas por cobrar para su revisión. ¿Existen novedades? SI: Continúa con el PASO 6.	Anexo mensual de notas de crédito revisado y, en caso necesario, corregido según las observaciones del líder de cuentas por cobrar.	4 min.

		▪ NO: Realizar las correcciones en base a las observaciones descripta por el líder de cuentas por cobrar.		
6	Líder de cuentas por cobrar	• Enviar el reporte de anexo mensual de notas de crédito a los contadores para que revisen el margen de utilidad que el departamento mayorista. ○ Colocar en copia al área de auditoría interna en el email para que también puedan revisar los documentos.	• Reporte de <i>Anexo Mensual de Notas de Crédito</i> enviado al departamento contable con copia al área de auditoría interna, para la revisión del margen de utilidad del departamento mayorista.	• 3 min.



7.- ANEXO

- **Anexo 1:** Reporte de Análisis de rentabilidad.

Parte 1:

**NOVISOLUTIONS CIA.
LTDA.**

Análisis de rentabilidad

MOVIMIEN TO	TIPO/USO	SUCURS AL	BODEGA	SUB GRUP O		SUB GRUPO	DESDE		HASTA	MONEDA
Todos	Todos	Todas sucursale s	Todos	Todos		Todos	1/7/202 5		31/7/202 5	DOLARE S

CODIGO	NOMBRE	FECHA	MOVIMIEN TO	NUMER O DE REF #	UNIO N	VENDEDO R	Bodega	CLIENT E	MARCA	LINEA	SUBLINE A	SEGMENT O	CODIG O BASE



Parte 2:

ING/EGR	PRECIO	DSCTO LINEA	DSCTO ADICIONAL	VENTA NETA DOLARES	NDNC Aplicadas	Valor Neto Venta	COSTO DOLARES	Costo Devoluciones	Costo Neto	MARGEN	Margen Neto	%	% Neto

- **Anexo 2:** Reporte diario de Notas de créditos (*Interno*).

[illegible]

- **Anexo 3:** Plantilla de anexo mensual de nota de crédito.

[illegible]