

T
665.5385
CARm

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN COMPUTACIÓN

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

SECRETARIA EJECUTIVA EN SISTEMAS DE INFORMACION

TEMA:

MANUAL DE MEJORAMIENTO PARA EL DEPARTAMENTO DE
CRÉDITO Y COBRANZAS DE LUBRIANSA (VALVOLINE)

AUTORES:

ELSA ALEXANDRA CARDOSO CASTAÑEDA
CELESTE MARIBEL GARCÍA RODRÍGUEZ

DIRECTOR

MAE. FAUSTO JÁCOME

2000

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir, y culminar una carrera, porque gracias a El puedo esforzarme y salir adelante.

A mis padres, a usted mami por su apoyo incondicional, por sus consejos, por confiar en mi saber que puedo salir adelante. A mi papi muchas gracias por preocuparse por mí y estar siempre conmigo, valoro mucho todo lo que hace por mí.

A mi compañera Celeste, por haber tenido la oportunidad de realizar esta tesis juntas.

A mis Profesores, pero sobre todo a aquellos que supieron ser excelentes maestros, transmitiéndonos sus conocimientos enseñándonos a ser responsables, creativos y a luchar por nuestros ideales.

Alexandra

A Dios que es la persona que me acompaña, me cuida, me guía por buenos senderos, me da fuerzas para que siga adelante, Él que me dio la vida y me da salud. Gracias a El he podido culminar este proyecto.

Agradezco a mis padres que estuvieron hasta el último momento dándome apoyo para lograrlo.

A mi compañera Alexandra porque estuvimos juntas hasta el final dandonos apoyo, para poder terminar esta tesis.

A mis profesores por transmitirme sus sabios conocimientos, enseñándome los buenos principios.

A la Empresa Lubriansa (Valvoline) por prestarnos su atención.

Celeste

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a las personas que más quiero en este mundo, a mis padres, pero en especial a mi madre quien aunque en este momento no se encuentra conmigo siempre la he sentido cerca, por su constante preocupación ya que me ha estado dando fuerzas y ánimos para culminar mi carrera, para salir adelante y tener una vida llena de éxitos.

A usted querida madre principalmente mi profundo respeto, cariño y amor porque siempre me ha sabido guiar por el buen sendero.

Alexandra

A las personas más importantes de mi vida, **Mis Padres kenia y Jorge** quienes con su constante motivación y apoyo lograron hacer de mi una persona responsable.

Quienes supieron inculcarme buenos hábitos de estudio para que pueda culminar con éxito una etapa más de mi vida.

Con mucha más razón dedico esta tesis a ustedes **Kenia y Jorge**.

Tu hija

Celeste

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por hechos y doctrinas expuestas en esta Tesis de Grado me corresponde exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral. (Reglamento de exámenes y títulos profesionales de la E.S.P.O.L)

FIRMA DEL DIRECTOR DE TESIS



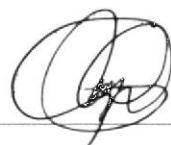
A handwritten signature in black ink, appearing to read "Fausto Jácome", is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive, with a large loop on the left and a stylized "J" at the beginning.

MAESTRO FAUSTO JÁCOME

FIRMA DE LOS AUTORES DE LA TESIS



ELSA ALEXANDRA CARDOSO CASTAÑEDA



CELESTE MARIBEL GARCÍA RODRÍGUEZ

TABLA DE CONTENIDO

| | PÁG |
|--|-----|
| PRÓLOGO | |
| CAPÍTULO I | |
| 1. MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN | 1 |
| 1.1 INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.2 VISIÓN DE LUBRIANSA | 2 |
| 1.3 MISIÓN DE LUBRIANSA | 2 |
| 1.4 SISTEMA DE CALIDAD | 3 |
| 1.5 POLÍTICAS GENERALES | 3 |
| 1.6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL | 6 |
| 1.7 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES POR CARGOS | 8 |
| CAPÍTULO II | |
| 2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | 1 |
| 2.1 PROPÓSITO | 2 |
| 2.2 ALCANCE | 2 |
| 2.3 RESPONSABILIDADES | 2 |
| 2.4 REVISIÓN DEL MANUAL | 2 |
| 2.5 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS | 2 |
| 2.6 DOCUMENTOS APLICABLES | 3 |
| 2.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN | 3 |
| 2.8 PROCEDIMIENTOS | |
| PR.CC.001 “PARA APERTURA DE CREDITO” | 4 |
| PR.VE.002 “PARA FACTURACIÓN” | 15 |
| PR.VE.003 “PARA DESPACHO DE PRODUCTOS” | 22 |
| PR.CC.004 “PARA RECAUDACIÓN DE FONDO POR FACTURAS” | 29 |
| PR.CC.005 “PARA CONTROL DIARIO DE INGRESOS” | 36 |

CAPÍTULO III

| | |
|---|----|
| 3. MANUAL DE USUARIO PARA USO DE LA BASE DE DATOS..... | 1 |
| 3.1 INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 3.2 LA BASE DE DATOS..... | 1 |
| 3.2.1 TERMINOLOGÍA..... | 1 |
| 3.2.2 ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS..... | 2 |
| 3.3 INSTALACIÓN E INGRESO..... | 6 |
| 3.3.1 NAVEGACIÓN EN LOS FORMULARIOS DE MANEJO DE DATOS..... | 8 |
| 3.4 MANEJO DE DATOS..... | 8 |
| 3.4.1 MANEJO DE ARTÍCULOS..... | 9 |
| 3.4.2 MANEJO DE BODEGAS..... | 10 |
| 3.4.3 MANEJO DE CIUDADES..... | 12 |
| 3.4.4 MANEJO DE CLIENTES..... | 13 |
| 3.4.5 MANEJO DE COMPAÑÍAS..... | 14 |
| 3.4.6 MANEJO DE VENDEDORES..... | 15 |
| 3.5 FACTURACIÓN..... | 16 |
| 3.6 REIMPRESIÓN DE FACTURAS..... | 17 |
| 3.7 COBROS..... | 18 |
| 3.8 INFORMES..... | 19 |
| 3.8.1 INFORME ARTÍCULOS POR BODEGA..... | 20 |
| 3.8.2 INFORME COMISIÓN POR VENDEDOR..... | 21 |
| 3.8.3 INFORME CONTROL DE COBROS | 22 |
| 3.8.4 INFORME CUENTAS POR COBRAR..... | 25 |

TABLA DE FIGURAS

| | PÁG |
|---|-----|
| CAPÍTULO I | |
| 1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 6 |
| CAPÍTULO III | |
| 3.1 VENTANA DE PRESENTACIÓN DEL PROYECTO..... | 6 |
| 3.2 VENTANA MENÚ PRINCIPAL..... | 7 |
| 3.3 BARRA DE ACCIONES..... | 8 |
| 3.4 VENTANA MANEJO DE DATOS..... | 8 |
| 3.5 VENTANA MANEJO DE ARTÍCULOS..... | 9 |
| 3.6 BUSCAR EN CAMPO..... | 10 |
| 3.7 VENTANA MANEJO DE BODEGAS..... | 11 |
| 3.8 VENTANA MANEJO DE CIUDADES..... | 12 |
| 3.9 VENTANA DE MANEJO DE CLIENTES..... | 13 |
| 3.10 VENTANA MANEJO DE COMPAÑÍAS..... | 14 |
| 3.11 VENTANA MANEJO DE VENDEDORES..... | 15 |
| 3.12 VENTANA FACTURACIÓN..... | 16 |
| 3.13 VENTANA REIMPRESIÓN DE FACTURA..... | 17 |
| 3.14 VENTANA DE COBROS..... | 18 |
| 3.15 VENTANA PAGO A REALIZAR..... | 18 |
| 3.16 VENTANA DE REPORTES DEL SISTEMA..... | 19 |
| 3.17 NÚMERO DE BODEGAS..... | 20 |
| 3.18 INFORME DE ARTÍCULOS POR BODEGA..... | 20 |
| 3.19 SELECCIÓN DEL VENDEDOR..... | 21 |
| 3.20 INFORME COMISIONES POR VENDEDOR..... | 22 |
| 3.21 SELECCIÓN COMPAÑÍA O VENDEDOR..... | 22 |
| 3.22 SELECCIÓN POR COMPAÑÍA..... | 23 |
| 3.23 INFORME CONTROL DE COBROS POR COMPAÑÍAS..... | 23 |

| | |
|--|----|
| 3.24 SELECCIÓN POR VENDEDOR..... | 24 |
| 3.25 INFORME CONTROL DE COBROS POR VENDEDOR..... | 24 |
| 3.26 SELECCIÓN POR COMPAÑÍA..... | 25 |
| 3.27 INFORME DE CUENTAS POR COBRAR POR COMPAÑÍA..... | 25 |

PRÓLOGO

Este proyecto lo hemos realizado con el firme propósito de aplicar todos los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera universitaria.

Nuestro deseo de desempeñarnos bien en nuestra vida diaria es la que nos esfuerza ha cumplir una de nuestras más grandes metas, culminar nuestro proyecto y obtener nuestro título universitario.

Este proyecto está dirigido a la Empresa LUBRIANSA S.A. (VALVOLINE) con el fin de proporcionar un Manual de Políticas y Procedimientos para llevar un mejor control en el Departamento de Créditos y Cobranzas.

Este trabajo lo tenemos que realizar en una Base de Datos para llevar un mejor control de los clientes.

Para tener una mejor visión de nuestro proyecto hemos organizado el contenido en tres capítulos en los cuales encontraremos la siguiente información:

En el primer capítulo encontraremos información sobre la Empresa.

El segundo capítulo, está basado en el Manual de Políticas y Procedimientos de la Empresa LUBRIANSA.

Y en el tercer capítulo encontraremos el instructivo que son los pasos para usar el software. Este trabajo lo tenemos que realizar en una Base de Datos para llevar un mejor control de los clientes.

CAPÍTULO I

***MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN
LUBRIANSA (VALVOLINE)***



1. MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

Lubricantes Andinos S.A., Lubriansa es un fabricante líder de lubricantes en el mercado ecuatoriano. La Compañía Valvoline, su compañía de origen, es uno de los productores líderes en el mundo de lubricantes, químicos automotrices, y en productos para la prevención de herrumbre en más de 140 países alrededor del mundo.

La compañía hace importantes Inversiones en su gente, su proceso de manufactura y servicios para satisfacer la creciente demanda de sus productos.

Mercadeo y Ventas

Lubriansa desarrolla y comercializa lubricantes de alta calidad incluyendo aceites para carros de pasajeros y para maquinaria pesada, lubricantes industriales y comerciales, fluidos de transmisión, aceites para engranajes, aceites hidráulicos y grasas. Bajo la marca Pyroil, Valvoline comercializa un completo rango de aditivos químicos y líquidos funcionales incluyendo el limpiador del inyector del combustible, líquido de frenos, mantenimiento para gasolina, líquido para la dirección, anticongelante de la línea de gasolina, y tratamientos para el motor. En adición, Valvoline es un proveedor de Anticongelante Zerex/Líquido Refrigerantes y recubrimientos Tectyl, preventivos de herrumbre.

Fabricación

La operación de fabricación incluye mezcla y envasado de lubricantes. La planta de fabricación opera 65 horas a la semana, de lunes a sábado. La Empresa VALVOLINE se encuentra ubicada en Ave. Barcelona Km. 2 Via Las Esclusas. Las Empresas LUBRIANSA Y LUBRIVAL trabajan en conjunto. LUBRIANSA se encuentra en la planta alta y LUBRIVAL planta baja.

Iniciativas Ambientalistas

La planta fue diseñada y construida, tomando en consideración que la contaminación del medio ambiente debe ser mínima, por tal motivo, se realizaron inversiones iniciales que nos aseguraron cumplir con este propósito.

1.2. VISIÓN DE LUBRIANSA

Llegar a ser una compañía internacional dedicada a producir y mercadear los lubricantes Valvoline en los países de Ecuador, Venezuela y Colombia, buscando ser siempre mejores, en beneficio de todos los que en una u otra forma están relacionados con nosotros.

Lograr el crecimiento de nuestros negocios, en una forma rentable con los menores riesgos posibles, aprovechando las oportunidades que hallemos en nuestros caminos.

Mantener el liderazgo en nuestro negocio a través de la excelencia en todo lo que hacemos.

1.3. MISIÓN DE LUBRIANSA

Somos una compañía dedicada a satisfacer las necesidades de lubricación de nuestros clientes, con productos de la más alta calidad y a un precio justo, otorgándoles así el mayor beneficio económico.

Como productores de lubricantes, nos aseguramos que el producto sea elaborado con aplicación de la filosofía de aseguramiento de la calidad, a través de la obtención y mantenimiento de la certificación ISO 9002, y el mejoramiento continuo de todas nuestras actividades.

Siendo el mejor soporte para el cumplimiento de nuestra política, el equipo humano calificado y comprometido con nuestra marca de Lubricantes.

1.4. SISTEMA DE CALIDAD

El objetivo de implantar un Sistema de Calidad es el de asegurar la calidad de los productos fabricados por Lubriansa, la alta Dirección tomó la decisión de implementar un Sistema de Calidad basándose en la Norma ISO 9002 vigente en el país, como un modelo que asegure la calidad de nuestros productos en la producción, fabricación e instalación.

Las nuevas tendencias mundiales están orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes, para lo cual los Sistemas de Mejoramientos de la Calidad se convierten en los mecanismos más idóneos para lograr estos objetivos.

Lubriansa ha definido que ha más de estandarizar todos sus procesos, también mecanismos que permitan determinar a tiempo problemas, mediante controles y acciones correctivas y lograr la mejora continua como base primordial para ir enmarcándose en la Calidad Total tan anhelada.

El elemento humano se considera el pilar más importante en estos procesos y esta es la razón de capacitarlo y motivarlo con la finalidad de lograr los objetivos propuestos y lograr la visión de nuestra compañía.

1.5. POLÍTICAS GENERALES

HORARIOS Y USO DE LA OFICINA

Los horarios establecidos para el ingreso y egreso del personal así como los días laborables son establecidos a continuación:

La hora de entrada será de Lunes a Viernes a las 8:30 A.M.

Deberán registrarse en la puerta principal en la hoja de control que les presentarán la guardianía, apuntando la hora de entrada y la fecha junto al casillero correspondiente al nombre del empleado.

Mensualmente un empleado no podrá contar con más de cuatro atrasos, o se le enviará un memorándum con copia a su carpeta de personal, para ser tomado en cuenta en sus evaluaciones anuales.

La hora de salida será de Lunes a Viernes a las 17h00 P.M

Podrán abandonar la empresa a esta hora aún cuando se incentiva el trabajo adicional a través del transporte que sale de nuestras instalaciones a las 18H15 del Lunes a Viernes.

Si un empleado faltase a laborar sin justificación valedera o abandonase sus funciones antes de tiempo se le enviará un memorándum con copia a su carpeta de personal, y será descontado de su rol de pago la semana de trabajo. Al salir de la empresa al finalizar la jornada todo empleado deberá de anotar en la hoja de control, la hora de salida así como colocará su visto bueno en el casillero correspondiente a su nombre.

Todo tachón en la hoja de control de entrada y salida se considerará automáticamente como un atraso o que el empleado salió antes de tiempo. Adicionalmente si el empleado por descuido anotase una hora errónea de entrada el guardia tiene la obligación de corregirla. Del mismo modo, si un empleado omitiese el anotar su ingreso o egreso de las instalaciones, será el guardia de seguridad el que se encargue de la respectiva anotación.

El personal de oficina podrá permanecer en ella de Lunes a Viernes como hora tope hasta las 20h00, salvo autorización de la Gerencia Administrativa o General. Los días feriados incluyendo sábados y domingos, el personal podrá permanecer en la empresa hasta las 18h00.



El Gerente de producción así como el mensajero de la oficina son los encargados de las llaves respectivas, por lo que cualquier sobretiempo deberá ser coordinado con ellos para evitar pérdidas de tiempo y encerramientos accidentales

DISCIPLINA Y CONDUCTA

Dentro de las instalaciones se deberán mantener las siguientes pautas destinadas a establecer un ambiente adecuado de trabajo.

Se deberá hacer uso de las instalaciones exclusivamente para realizar sus funciones de trabajo.

No se podrá asistir a trabajar con pantalones cortos o en zapatillas a menos que se tenga un problema de salud debidamente justificado.

El personal femenino deberá usar a todas horas laborables el uniforme completo.

El personal femenino por ningún concepto podrá usar el uniforme fuera de oficina por motivos que no correspondan al trabajo.

Está prohibido fumar en las instalaciones a excepción de clientes dentro de las oficinas de Gerencia.

El personal es responsable por los útiles y muebles de oficina asignados a ellos.

Ningún artículo podrá salir de las instalaciones sin la autorización escrita de la Contraloría, Gerencia Administrativa o Gerencia General.

El parqueo de la Gerencia, Contraloría y clientes es el parqueo aledaño a la puerta principal de las oficinas y de acuerdo a las respectivas señalizaciones. Los empleados de oficina deberán hacer uso del parqueo ya sea junto al comedor o en la zona posterior al patio de almacenamiento de tanques.



Todo vehículo que se parqueo lo deberá hacer de reversa para que por alguna emergencia se necesite evacuar la planta esto permite una mayor fluidez en la salida. Dentro de las instalaciones se deberá conducir a una velocidad máxima de 10 Kms. por hora.

Está terminantemente prohibido ingerir cualquier bebida alcohólica dentro o fuera de las instalaciones, en horas de trabajo en los días laborables.

Cualquier infracción de los arriba descrito será sancionado con lo que faculta el código laboral impuesto al momento por la Gerencia Administrativa, Contraloría o Gerencia General.

SERVICIO DE ALMUERZO

El almuerzo en la empresa se servirá dentro del comedor ubicado a la entrada de las instalaciones a mano izquierda.

El personal tendrá un horario para el servicio de almuerzo que será de 30 minutos entre las 12 horas y 14 horas.

Las únicas personas que podrán hacer uso de los servicios de almuerzo serán los empleados de la compañía. No se permitirán los invitados.

1.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

En la figura 1.1 encontraremos detalladamente cada uno de los cargos de la Empresa LUBRIANSA(VALVOLINE.)

LUBRIANSA S.A.

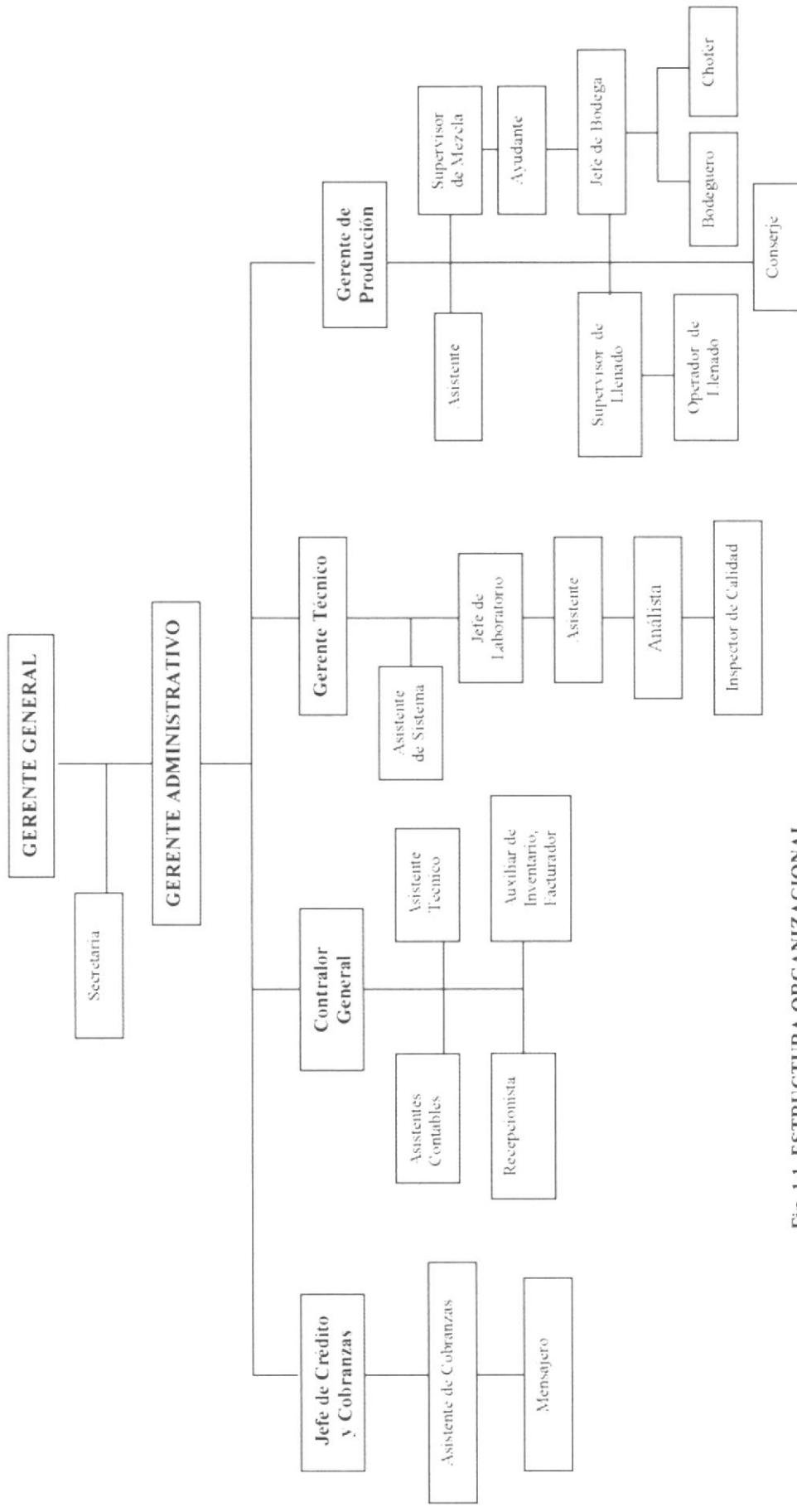


Fig. 1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1.7 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES POR CARGO

LUBRIANSA consta del siguiente personal para el desarrollo de sus actividades.

| CARGO DE LOS EMPLEADOS | NÚMERO DE EMPLEADOS |
|-------------------------------|----------------------------|
|-------------------------------|----------------------------|

| | |
|------------------------------------|---|
| Gerente General | 1 |
| Secretaria de Gerencia | 1 |
| Gerente Administrativo | 1 |
| Jefe de Crédito y Cobranzas | 1 |
| Asistente/Secretaria de Crédito | 1 |
| Gerente Técnico | 1 |
| Asistente Técnico | 2 |
| Jefe de Laboratorio | 1 |
| Analista | 1 |
| Inspector de Calidad | 1 |
| Contralor General | 1 |
| Asistente Contable | 3 |
| Asistente de Sistemas | 2 |
| Auxiliar de Inventario, Facturador | 1 |
| Recepcionista/Cajera | 1 |
| Gerente de Producción | 1 |
| Asistente de Producción | 2 |
| Jefe de Bodega | 1 |
| Choferes | 5 |

A continuación se detalla las funciones por cada uno de estos cargos



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

| | |
|-----------------------------|---|
| TÍTULO: | Gerente General |
| DESCRIPCIÓN GENERAL: | Se encarga de Toma de Decisiones basados en los estados financieros y parámetros económicos |
| REPORTA A: | Presidencia del Directorio |
| SUPERVISA A: | Gerente Administrativo, Gerente de Producción, Gerente Técnico, Contralor. |
| COORDINA CON: | Gerente Administrativo, Contralor, Gerente de Producción, Gerente de Ventas |

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Elaborar presupuestos anuales de ventas, costos y utilidades, presentándolos al directorio para su aprobación.
- Establecer en coordinación con el Gerente de Ventas las estrategias de mercado y ventas que se utilizarán para alcanzar los objetivos fijados.
- Fijar precios a los productos y servicios que brinda la empresa
- Mantener al dia los libros sociales de la compañía
- Ejercer el control y velar por el cumplimiento de los objetivos anuales establecidos
- Ejercer el control y cumplir con las políticas de créditos, manteniendo la cartera dentro de los términos preestablecidos
- Establecer las políticas, fijar salarios, comisiones e incentivos de todo el personal de la empresa
- Velar por el manejo financiero de la compañía
- Mantener una excelente relación con los proveedores y clientes
- Obtener y mantener la certificación ISO 9002, teniendo como alcance la fabricación de los lubricantes.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y principios de la compañía
- Mantener informado a los accionistas sobre el desarrollo de las actividades de la compañía
- Velar por el cumplimiento del pago de impuestos y tasa de la compañía.

REQUERIMIENTOS:

Titulo Universitario de preferencia en Administración de Empresas o carreras a fines
Experiencia de 4 años en cargos similares
Indispensable conocimientos de Inglés
Buenas Relaciones Humanas



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Secretaria de Gerencia

DESCRIPCIÓN GENERAL: Maneja la correspondencia de la gerencia, organiza reuniones internas y externas

REPORTA A: Gerente General

SUPERVISA A: Ninguno

COORDINA CON: Gerente General

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Tipar y archivar correspondencia en general
- Realizar llamadas telefónicas nacionales e internacionales solicitadas
- Enviar faxogramas cuando se requiera
- Reservar y comprar cupos de pasajes aéreos y hospedajes
- Distribuir memorándums enviados
- Ingresar a sistemas en el módulo de Roles, los ingresos y descuentos de cada empleado (préstamo, impuesto a la renta, multas, etc)
- Elaborar los roles de pago, incentivos y comisiones del personal de la Cía
- Imprimir planillas del IESS, cierre del mes
- Elaborar asientos de diario en el módulo de contabilidad, contabilizando las cuentas ingresadas en el módulo de Roles.
- Llevar archivo al dia de todo lo relacionado con empleados (expedientes, préstamos, quincena, sobres de pago, permisos, vacaciones, cartas al banco, diarios contables, etc)
- Elaborar comunicaciones varias (reclamos, consultas, etc.)

REQUERIMIENTOS

Título Universitario de Secretaria Ejecutiva

1 año de experiencia como secretaria

Buenas Relaciones Interpersonales

Disponible a tiempo completo





DESCRIPCIÓN DE CARGOS

| | |
|-----------------------------|--|
| TÍTULO: | Gerente Administrativo |
| DESCRIPCIÓN GENERAL: | Ver que se cumplan las políticas de la empresa, se encarga de los trámites legales en cobranza |
| REPORTA A: | Gerente General |
| SUPERVISA A: | Gerente de Producción, Gerente Técnico, Contralor, Jefe de Crédito. |
| COORDINA CON: | Gerente General, Contralor |

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Establecer y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la compañía.
- Velar por el buen funcionamiento del área de Crédito y Cobranza a nivel nacional
- Autorizar cupo de crédito, siguiendo los procedimientos de Crédito y Cobranza
- Revisar mensualmente con la cartera del mes anterior.
- Definir las acciones legales a realizar (Demandas y Concesiones), junto con la Gerencia General.
- Aprobar ventas que excedan el cupo de los cliente siguiendo las políticas de crédito de las compañías hasta un monto de \$5,000 (cinco mil dólares)
- Revisar los informes Diarios de Ingresos a nivel nacional
- Aprobar con el Gerente General, contrataciones, despidos, así como traslación del personal de todas las áreas.
- Autorizar las Notas de Débito
- Aprobar pago de comisiones nacional
- Aprobar la contratación de servicios prestados por terceros para mantenimiento de la planta de LUBRIANSA , cuyo monto sea mayor a \$100 (cien dólares) y menor a \$500 (quinientos dólares)
- Revisar las modificaciones a realizar por el departamento de sistemas.
- Revisar el cumplimiento de los objetivos de ventas semanales y mensuales
- Velar porque en Lubriansa exista un agradable ambiente de trabajo
- Asumir dichas funciones en ausencia del Gerente General.

REQUERIMIENTOS

Título Universitario de preferencia en Administración de Empresas o carreras a fines
Experiencia de 3 años en cargos similares

Disponibilidad de tiempo completo

Buenas relaciones humanas



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Jefe de Crédito y Cobranzas

DESCRIPCIÓN GENERAL: Se encarga de que los cobros se realicen en su fecha de vencimiento, analiza y autoriza los créditos de los clientes

REPORTA A: Gerente Administrativo

SUPERVISA A: Asistente / Secretaria de Crédito.

COORDINA CON: Gerente Administrativo, Gerente General

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Supervisar que los cheques, o depósitos entregados estén dentro de las políticas del departamento
- Firmar, revisar y entregar los cheques de los mensajeros para su respectivo depósito
- Emitir mensualmente los reporte de cartera para ser revisadas por el Gerente Administrativo
- Revisar las facturas, y aprobar el crédito única y exclusivamente a aquellos que se encontraren al momento de la emisión dentro de las políticas de crédito
- Verificar periódicamente que las cuentas de los clientes se encuentren al dia y de ser necesario tomar las acciones necesarias para que así sea.
- Aprobar las Notas de Débito que sean necesarias
- Preparar estados de cuentas de los cliente que sean requeridos por la gerencia Administrativa o General.
- Llevar un estricto control, archivo y realizar el respectivo seguimiento de los cheques protestados.
- Mantener la información de crédito por cada cliente
- Asegurar que las facturas cumplen con los recibidos conforme de los cliente
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para desarrollar, implementar y mantener la Norma ISO 9002.
- Cumplir en todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento departamento

REQUERIMIENTOS

Título Universitario de preferencia Ingeniería Comercial
Tener conocimiento de Utilitarios en Computación
2 años de experiencia en cargos similares



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Asistente/Secretaria de Crédito

DESCRIPCIÓN GENERAL: Archiva y elabora notas de crédito y débito

REPORTA A: Jefe de Crédito y Cobranzas

SUPERVISA A: ninguno

COORDINA CON: Jefe de Crédito y Cobranzas y vendedores

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Tippear y archivar correspondencia general
- Realizar llamadas telefónicas nacionales e internacionales solicitadas
- Enviar faxogramas cuando se requiera
- Reservar y comprar cupos de pasajeros aéreos y hospedaje
- Recibir, revisar e ingresar en el sistema de cheques posfechados los cheques que entreguen los vendedores/ cobradores
- Llenar los formularios de Notas de Crédito y Notas de Débito
- Solicitar la emisión de formularios (antes que agoten) del departamento
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para el desarrollo implementación y mantenimiento de la Norma ISO 9002.

REQUERIMIENTOS

Título Universitario de Secretaria Ejecutiva

Conocimientos de Utilitarios básicos en computación

Buenas relaciones humanas

Buena presencia



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

| | |
|-----------------------------|---|
| TÍTULO: | Gerente Técnico |
| DESCRIPCIÓN GENERAL: | Se encarga de la formulación de los productos. Revisa los resultados de los análisis del laboratorio, mantenimiento de materiales |
| REPORTA A: | Gerente Administrativo / Gerente General |
| SUPERVISA A: | Jefe de Laboratorio, Asistente de Laboratorio |
| COORDINA CON: | Gerente General, Jefe de Producción, Jefe de Laboratorio |

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Firmar en conjunto con el Contralor o el Gte. Administrativo los cheques a emitirse en caso de que esté ausente el Gte. General y con su previa autorización
- Desarrollar, implementar y mantener la Norma ISO 9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento de los departamentos

REQUERIMIENTOS

Título Superior Universitario en Ingeniería Comercial
Disponibilidad de tiempo completo
Indispensable conocimientos de Inglés
Buenas relaciones humanas
Experiencia en cargos similares



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Asistente Técnico

DESCRIPCIÓN GENERAL: Realiza el mantenimiento de formulaciones en el sistema, archivar información

REPORTA A: Gerente Técnico

SUPERVISA A: ninguno

COORDINA CON: Gerente Técnico

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Apoyar Técnicamente a la gestión de ventas
- Cumplir con las funciones del Gerente Técnico en ausencia o por encargo escrito
- Entrenar al personal en lo referente al Producto Valvoline
- Dar charlas Técnicas
- Desarrollar nuevos proyectos
- Coordinar las actividades para asegurar que el Sistema de Calidad conforme a la Norma Internacional ISO 9000, sea mantenido
- Mantener informado al Representante de la Gerencia sobre el sistema de calidad
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento de los departamentos

REQUERIMIENTOS

Experiencia en ventas

Buenas relaciones humanas

Estudios Superiores en Ingeniería Comercial

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Jefe de Laboratorio

DESCRIPCIÓN GENERAL: Selecciona las pruebas de laboratorios de la empresa y también de otras empresas

REPORTA A: Gerente Técnico

SUPERVISA A: Asistente de Laboratorio, Analistas, Inspector de calidad

COORDINA CON: Gerente Técnico

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Supervisar el correcto funcionamiento del Laboratorio, de acuerdo a los procedimientos e instructivos
- Supervisar que los equipos del Laboratorio se encuentren en condiciones operativas, según procedimientos
- Verificar que las formulaciones se mantengan actualizadas
- Verificar, bajo la supervisión del Gerente Técnico, que los procedimientos de Control de Calidad sobre la producción de la planta se cumplan y estén al dia
- Aprobar o Verificar que los lotes de producción, hayan sido correctamente aprobados
- Verificar que se realicen los reajustes necesarios en las producciones que no cumplan con las especificaciones establecidas
- Revisar y colocar el visto bueno en los certificados de análisis de cada uno de los lotes de producción de la planta
- Mantener un control de Calidad sobre todas las materias primas
- Calcular anualmente el costo de los análisis que se efectúan en el Laboratorio
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para desarrollar, implementar y mantener la Norma ISO 9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento del departamento

REQUERIMIENTOS

Titulo Superior Universitario de Ingeniero Químico
Experiencia en cargos similares
Disponibilidad de tiempo completo



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Analista

DESCRIPCIÓN GENERAL: Se encarga de elaborar las pruebas de cada lote de los productos

REPORTA A: Jefe de Laboratorio

SUPERVISA A: ninguno

COORDINA CON: Jefe de Laboratorio y Gerente Técnico

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Realizar el muestreo de los aceites básicos en los tanques del buque que nos provee el producto, así como en los tanques de tierra
- Realizar el muestreo de aditivos
- Realizar los análisis respectivos para la aprobación de aceites básicos y aditivos
- Realizar los análisis de las muestras de aceite usado
- Realizar las pruebas piloto que determine el jefe del laboratorio y/o Gerente Técnico
- Si es nombrado y calificado, realizará la calibración de los equipos
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para el desarrollo, implementación y mantenimiento de la Norma ISO9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento departamento

REQUERIMIENTOS

Titulo Superior Universitario de Ingeniero Químico

Disponibilidad de tiempo completo

Experiencia de 2 años en cargo similar



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Inspector de Calidad

DESCRIPCIÓN GENERAL: Revisa la calidad de la materia prima de su recepción y durante el proceso

REPORTA A: Asistente de Laboratorio / Supervisor de Llenado

SUPERVISA A: ninguno

COORDINA CON: ninguno

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Seleccionar muestras para el control de Inspección Final de Producto Terminado
- Realizar la inspección del peso, estanqueidad e identificación de cada uno de los lotes de producción por presentación
- Reportar los resultados de la inspección final, de acuerdo a los criterios pasa / no pasa
- Purgar la línea de llenado al inicio de cada lote de producción por presentación y devolverlo al respectivo tanque de mezcla
- Llevar al laboratorio la muestra del inicio del llenado
- Tomar muestra e inspeccionar materia prima de empaque, para su aprobación para la recepción
- Cumplir las funciones de un operador de llenado, en caso de requerirlo
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para el desarrollo, implementación y mantenimiento de la Norma ISO9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento departamento

REQUERIMIENTOS

Estudios Superiores de Ingeniero Químico
Experiencia de trabajo en cargos similares
Buenas relaciones humanas



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

| | |
|-----------------------------|--|
| TÍTULO: | Contralor General |
| DESCRIPCIÓN GENERAL: | Coordina y controla los departamentos para la elaboración de los estados financieros |
| REPORTA A: | Gerente General / Gerente Administrativo |
| SUPERVISA A: | Tesorería, Operador de Sistemas, Asistentes de Contabilidad, Cajera / Recepcionista. |
| COORDINA CON: | Gerente General, Gerente Administrativo, Gerente Administrativo |

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Supervisar semanalmente los inventarios
- Llevar un control de las cuentas por pagar
- Llevar constantemente la conciliación bancaria
- Revisar la facturación de Lubriansa
- Revisar auxiliar de activos fijos
- Realizar cuando sea necesario las declaraciones tributarias
- Controlar semanalmente el presupuesto de Lubriansa
- Aprobar la contratación de servicios prestados por terceros para mantenimiento de la planta de LUBRIANSA, cuyo monto sea mayor a \$100 (cien dólares) y menor a \$ 500 (quinientos dólares)
- Firmará en conjunto con el Gerente Administrativo o el Gerente Técnico los cheques a emitirse. En ausencia del Gerente General, y previa su autorización
- Autorizar las ordenes de compra para montos hasta de \$250 (doscientos cincuenta dólares)
- Firmar en conjunto con el Gerente Administrativo o el Gerente Técnico las transferencias que sean necesarias y previa autorización de la Gerencia General
- Autorizar vales provisionales, recibos de caja y aprobar gastos de viaje
- Aprobar pagos para los trámites Súper Cías.- Contraloría General del Estado
- Mantener al dia a Lubriansa en el pago de las obligaciones tributarias, I.V.A., Retenciones a la fuente, Impuesto predial, muelles en general
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para el desarrollo, implementación y mantenimiento de la Norma ISO9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento de los departamentos

REQUERIMIENTOS

Título Universitario de Economista
Indispensables conocimientos de Inglés
Buenas relaciones humanas



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Asistente Contable

DESCRIPCIÓN GENERAL: Ingresar la información contable

REPORTA A: Contralor General

SUPERVISA A: ninguno

COORDINA CON: Contralor

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Llevar el diario de los bancos por concepto de depósitos
- Controlar los saldos diarios de los bancos
- Ingresar el informe diario de depósitos por sucursales
- Ingresar las notas de débito y notas de crédito de cobranzas
- Conciliar las cuentas de tesorería
- Conciliar la cartera (cuentas por cobrar Clientes)
- Realizar la conciliación bancaria de Lubriansa
- Elaborar diarios de provisiones (Intereses, Diferencial Cambiario, Depreciaciones, Amortizaciones).
- Manejar la correspondencia interna del departamento
- Archivar o buscar cualquier información contable que se requiera
- Suministrar y controlar los útiles de oficina
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para el desarrollo, implementación y mantenimiento de la Norma ISO9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento departamento

REQUERIMIENTOS

Auxiliar contable

Experiencia de trabajo en cargos similares

Conocimiento de utilitarios en computación



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Asistente de Sistemas

DESCRIPCIÓN GENERAL: Controla que el sistema funcione correctamente y que exista los respaldos necesarios

REPORTA A: Contralor General

SUPERVISA A: ninguno

COORDINA CON: Contralor

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Mantener archivos maestros y / o bases de datos al calcular costos
- Crear códigos de ítems
- Crear listas de precios
- Centralizar las ventas
- Presentar semanalmente las estadísticas de ventas por locales y productos
- Controlar las facturas en el sistema
- Presentar el reporte de documentación de facturas
- Presentar toda la asistencia necesaria a los usuarios del sistema
- Realizar el mantenimiento de los parámetros, modificación de precios
- Centralizar y actualizar la producción del mes
- Crear de maestros, archivos, y códigos en el sistema
- Mantener de todos los equipos de computación de Lubrival y Lubriansa, para su buen funcionamiento
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para el desarrollo, implementación y mantenimiento de la Norma ISO9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento departamento

REQUERIMIENTOS

Titulo Superior de Tecnólogo o Ing. En Sistemas
Experiencia de trabajo en cargos similares
Disponibilidad de tiempo completo



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Auxiliar de Inventario

DESCRIPCIÓN GENERAL: Realiza las facturas a los clientes y coordina los pedidos con bodega

REPORTA A: Contralor General

SUPERVISA A: ninguno

COORDINA CON: Gerente de Ventas, Jefe de Bodegas

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Controlar Facturas de Lubriansa
- Elaborar y emitir facturas en el sistema para Lubriansa
- Llevar un control de los suministros para Lubrival y Lubriansa
- Enviar al Gerente de Venta, Producción, y Gerentes de Zonas, un reporte quincenal (lunes) del stock de producto terminado
- Enviar a los cliente de Lubriansa mensualmente una copia de los informes de producción, análisis del laboratorio, ingresos y egresos de materia prima
- Enviar a los clientes los Kardex de sus productos
- Soportar las facturas de proveedores de producción
- Entregar a tesorería las facturas de Proveedores con sus soportes
- Conciliar las cuentas de Proveedores en tránsito
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para el desarrollo, implementación y mantenimiento de la Norma ISO9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento del departamento

REQUERIMIENTOS

Bachiller en comercio y Administración

Conocimientos de Contabilidad

Buenas relaciones humanas

Experiencia de trabajo en cargos similares



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

| | |
|-----------------------------|--|
| TÍTULO: | Repcionista |
| DESCRIPCIÓN GENERAL: | Recibe llamadas, lleva el control de caja chica, se encarga de entrega de cheque a proveedores |
| REPORTA A: | Contralor General |
| SUPERVISA A: | ninguno |
| COORDINA CON: | Gerente de producción |

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Receptar todas las llamadas y correspondencias en general que lleguen para los empleados tanto de Lubrival como de Lubriansa
- Archivar y buscar cualquier información contable que se requiera
- Distribuir acordemente la correspondencia que reciba, así como los mensajes que recibe
- Manejar la caja chica de Lubrival y Lubriansa, de acuerdo a los procedimientos establecidos
- Tipear y archivar correspondencia en general del Dpto. de Producción
- Entregar a los proveedores que se acerquen a cobrar los cheques emitidos para su respectivo pago
- Recibir y tramitar las facturas que reciba por parte de los proveedores de Lubriansa
- Registrar y trámite facturas para ser canceladas por el departamento de contabilidad
- Enviar y controlar la recepción de los faxogramas que reciba Lubrival y Lubriansa
- Solicitar la compra de suministros para la fotocopiadora y el fax
- Realizar las llamadas que soliciten la Gerencia General, Administrativa, Técnica y de Producción
- Tipear y archivar correspondencia de la Gerencia Técnica
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para el desarrollo, implementación y mantenimiento de la Norma ISO9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento departamento

REQUERIMIENTOS

Conocimientos de Utilitarios en computación
Bachiller en Comercio y Administración
Buenas relaciones Humanas
Experiencia de trabajo en cargos similares
Buena presencia



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

| | |
|-----------------------------|--|
| TÍTULO: | Gerente de Producción |
| DESCRIPCIÓN GENERAL: | Planificar lotes de producción basados en pedidos de clientes y controla materia prima disponible |
| REPORTA A: | Gerente Administrativo |
| SUPERVISA A: | Asistente de Producción, Operadores de Llenado, Operadores de Mezcla, Bodegueros, Choferes, Personal Mantenimiento y de Limpieza |
| COORDINA CON: | Gte. General, Jefe de Laboratorio, Jefe de Venta, Jefe de Bodega |

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Determinar el programa de producción mensual de los lubricantes de marca Valvoline y demás lubricantes que tengan contrato con Lubriansa
- Establecer la secuencia de producción en los tanques de mezcla
- Atender con cordialidad los requerimientos de los clientes tanto internos como externos
- Determinar y llevar un registro de las necesidades de mantenimiento preventivo de los equipos y vehículos de Lubriansa y Lubrival
- Coordinar y supervisar las operaciones de carga y descarga de los camiones tanqueros
- Supervisar la descarga de aceite base importado a nuestras instalaciones
- Hacer un efectivo seguimiento de los trámites de importación de básicos y aditivos
- Recibir los pedidos, determinando y coordinando la producción y despachos, así como supervisará los trámites de exportación de los productos terminados
- Establecer y llevar un control de los márgenes de seguridad de los inventarios del producto Valvoline.
- Contratar transporte para aceite básico y producto terminado
- Negociar precios y tiempos de entrega de envases, sellos, tapas, aditivos y cualquier otra materia prima para la producción, de acuerdo a lo presupuestado
- Emitir dos reportes mensuales de cumplimiento de producción dirigido a la Gerencia Administrativa y General
- Emitir órdenes de compra de Materias Primas de acuerdo al procedimiento

REQUERIMIENTOS

Título Superior Universitario de Ingeniero Químico
Experiencia de 2 años
Buenas relaciones humanas
Facilidad de expresión



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Asistente de Producción

DESCRIPCIÓN GENERAL: Ingresar todos los informes de producción, maneja la documentación

REPORTA A: Gerente de Producción

SUPERVISA A: ninguno

COORDINA CON: Gerente de Producción

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Elaborar cuadro de existencia de Producto Terminado y Materia Prima, para definir necesidades de compra
- Llenar las órdenes de compra de materia prima y pedir las autorizaciones respectivas
- Hacer seguimiento de órdenes de compra de materia prima
- Cumplir con procedimiento de importaciones en lo que a básicos, aditivos, producto terminado y exportación respecta
- Elaborar facturas proforma para la exportación del producto terminado
- Asistir en la Programación de Producción al Gerente de Producción
- Elaborar Informe de Producción de acuerdo a la Programación
- Hacer Seguimiento de Informes de Producción y entregar a Contabilidad
- Solicitar, recibir y archivar las órdenes de producción mensual de los clientes de Lubriansa
- Calcular Costos de Importación
- Realizar, coordinar y cumplir con los trámites y requisitos de las Importaciones y exportaciones de Lubriansa y Lubrival
- Mantener al dia cartillas de Mantenimiento para cada maquinaria o vehículo
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para el desarrollo, implementación y mantenimiento de la Norma ISO9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento del departamento

REQUERIMIENTOS

Título Superior de Ingeniero Químico
Experiencia de trabajo en cargos similares



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Jefe de Bodega

DESCRIPCIÓN GENERAL: Es responsable de la existencia física del producto, despacha los productos

REPORTA A: Gerente de Producción

SUPERVISA A: Bodegueros, Choferes

COORDINA CON: Gerente de Producción, Gerente de Ventas

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Despachar el producto terminado que determine la factura que reciba, con los vistos buenos correspondientes por las dos compañías. (Lubrival y Lubriansa)
- Supervisar y organizar el trabajo de los bodegueros
- Llevar un control físico y controlar el kardex del inventario
- Recibir todas las facturas para su despacho tanto de Lubrival como de Lubriansa
- Tramitar pago de combustibles, pago a transportistas, daños de camiones y montacargas.
- Llevar al dia el archivo de todos los documentos de la bodega
- Organizar, ordenar y distribuir espacios en la bodega tanto para productos terminados como de materia prima
- Reportar constantemente las actividades de la bodega a la Gerencia de Producción
- Reportar y controlar el inventario del producto terminado
- Reportar el inventario a producción
- Supervisar el aseo de la bodega, responsable de las herramientas de su área

REQUERIMIENTOS

Título Superior de Ingeniero Comercial
Experiencia de trabajo en cargos similares
Buenas relaciones humanas



DESCRIPCIÓN DE CARGOS

TÍTULO: Choferes

DESCRIPCIÓN GENERAL: Organización de la entrega de los productos para su repartición, se encarga de ir a ver las devoluciones

REPORTA A: Jefe de Bodega

SUPERVISA A: ninguno

COORDINA CON: Jefe de Bodega

FUNCIONES y RESPONSABILIDADES:

- Repartir a los cliente los productos vendidos por Lubrival. Responsable de la conducción y mantenimiento de los camiones
- Retirar y entregar la materia prima y productos terminados de los proveedores en casos especiales tanto de Lubrival como de Lubriansa
- Cumplir con las responsabilidades encomendadas para el desarrollo, implementación y mantenimiento de la Norma ISO9002
- Cumplir con todo encargo adicional que permita el buen funcionamiento del departamento

REQUERIMIENTOS

Licencia de manejar
Buenas relaciones Humanas
Facilidad de Palabra
Ser Bachiller

CAPÍTULO II

***MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA CRÉDITO Y COBRANZAS
LUBRIANSA (VALVOLINE)***

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARA: LUBRIANSA S.A. (VALVOLINE.)

ELABORADO POR: Elsa Cardoso Castañeda _____

Celeste García Rodríguez _____

APROBADO POR: Ing. Marjorie Ponguillo _____

FECHA DE APROBACIÓN:

CONTENIDO

2.1 PROPÓSITO

2.2 ALCANCE

2.3 RESPONSABILIDADES

2.4 REVISIÓN DEL MANUAL

2.5 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

2.6 DOCUMENTOS APLICABLES

2.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

2.8 PROCEDIMIENTOS

2.1 PROPÓSITO

Este manual tiene el objetivo de obtener mayor rapidez y eficiencia, para normar el desempeño de cobranzas, que servirá de herramienta de capacitación para los empleados de la empresa.

2.2 ALCANCE

Este Manual de Procedimiento va a ser elaborado en el Departamento de Crédito y Cobranzas y en el de Ventas.

2.3 RESPONSABILIDADES

La persona responsable de los cambios en el Manual de Procedimiento es la Jefe de Crédito y Cobranzas.

2.4 REVISIÓN DEL MANUAL

La persona encargada de revisar el Manual es la Jefa de Crédito y Cobranzas.
Una vez al año.

2.5 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Los documentos de este manual utilizan un código formado de tres secciones así:

Primera Sección: Identifica el tipo de documento

PR: PROCEDIMIENTO

PL: POLÍTICAS

FR: FORMATOS

DF: DIAGRAMA DE FLUJO

Segunda Sección: Identifica el área donde se aplica el procedimiento

CC: CRÉDITO Y COBRANZAS

VE: VENTAS



Tercera Sección: Indica el número secuencial de documentos

Ejemplos:

PR.CC.001 PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS NÚMERO 001

DF.CC.002 DIAGRAMA DE FLUJO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS NÚMERO 002

FR.CC.003 FORMATO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS NÚMERO 003

2.6 DOCUMENTOS APLICABLES

Los siguientes procedimientos son parte de este manual:

PR.CC.001 PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

PR.VE.002 PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN

PR.VE.003 PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE PRODUCTOS

PR.CC.004 PROCEDIMIENTO PARA RECAUDACIÓN DE FONDOS POR FACTURA

PR.CC.005 PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DIARIO DE INGRESOS

2.7 LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este Manual será distribuido al Departamento de Crédito y Cobranzas, al de Ventas y al Gerente General.

2.8 PROCEDIMIENTOS

A continuación se detallarán todos los procedimientos que aplicaremos en el Manual para el Departamento de Crédito y Cobranza.



PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

PR.CC.001

ELABORADO POR: Elsa Cardoso Castañeda _____

Celeste García Rodríguez _____

APROBADO POR: Ing. Marjorie Ponguillo _____

FECHA DE APROBACIÓN: _____

PÁGINAS: 10

CONTENIDO

1.0 PROPÓSITO

2.0 ALCANCE

3.0 AUTORIZACIONES

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

5.0 POLÍTICAS

6.0 DIAGRAMA DE FLUJO

7.0 PROCEDIMIENTO

ANEXOS

UNO DIAGRAMA DE FLUJO

DOS FORMATO DE VERIFICACIÓN DE CUENTAS CORRIENTES

TRES FORMATO DE REFERENCIAS COMERCIALES

CUATRO FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PRESCINDIR DOCUMENTO

CINCO FORMATO DE SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONAL

SEIS FORMATO DE SOLICITUD DE CRÉDITO EMPRESARIAL

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este Procedimiento es: proveer un mejor control de los documentos para aperturar créditos a los clientes, agilitando la operación de crédito, logrando así la satisfacción de los clientes.

2.0 ALCANCE

Se aplica en el Departamento de Crédito y Cobranzas, Gerencia General, Gerencia Administrativa.

3.0 AUTORIZACIONES

Este procedimiento es autorizado y revisado por la Jefe de Crédito y Cobranzas una vez al año.

4.0 DOCUMENTOS APLICABLES

Estos documentos lo encontraremos al final de este procedimiento.

| | | |
|---------------------|--|-----------|
| Anexo uno | Diagrama de flujo para Apertura de Crédito. | DF.CC.001 |
| Anexo dos | Formato de Verificación de Cuentas Corrientes. | FR.CC.001 |
| Anexo tres | Formato de Referencias Comerciales. | FR.CC.002 |
| Anexo cuatro | Formato de Autorización de Prescindir Documento. | FR.CC.003 |
| Anexo cinco | Formato de Solicitud de Crédito Personal. | FR.CC.004 |
| Anexo seis | Formato de Solicitud de Crédito Empresarial. | FR.CC.005 |

5.0 POLÍTICAS

- Ninguna solicitud será tramitada sin que primero cumpla con estos requisitos. Cualquier exoneración de estos requisitos lo podrá realizar únicamente la Gerencia Administrativa o General.

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

- Si el cupo de crédito a otorgarse excediera los \$5,000.00 (cinco mil dólares) junto al visto bueno de la Gerencia Administrativa, deberá ir además el visto bueno de la Gerencia General
- Todas las cartas de crédito, hipotecas, letras de cambio que se reciban, estarán archivadas en las respectivas cajas fuertes y estarán bajo el cuidado del Gerente Administrativo, que a más de ser responsable de su cuidado, estará pendiente de su renovación.

6.0 DIAGRAMA DE FLUJO

En el anexo uno encontraremos el diagrama de flujo para el procedimiento de apertura de crédito.

7.0 PROCEDIMIENTO

A continuación detallamos el procedimiento para la apertura de crédito.

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

1. Recibe por parte de los clientes y por los representantes de ventas, las solicitudes de crédito con la información en ellas requerida, adjuntando los siguientes documentos dependiendo del sujeto de crédito, ver anexo 5 y 6

Créditos Personales. - Para la solicitud de este tipo de crédito, se solicitará la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante.
- Fotocopia de la cédula de identidad del cónyuge (si aplica).
- Referencias Bancarias
- Carta de firmas autorizadas para el retiro o recepción de la mercadería.

Créditos Empresariales. - Para la solicitud de este tipo de crédito, se solicitará la siguiente documentación:

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

- Fotocopia del R.U.C.
 - Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal.
 - Fotocopia del nombramiento del Gerente General.
 - Fotocopia de los estatutos de la compañía o de la escritura de constitución.
 - Carta de firmas autorizadas para el retiro o recepción de la mercadería.
- 2.** ¿Tiene autorización de prescindir documentos?, este es un documento que sólo puede ser utilizado por disposición o autorización del Gerente General o Gerente Administrativo, ver en el anexo 4. Si no tiene autorización vamos al paso número tres, pero si por el contrario tiene autorización vamos al paso número seis.
- 3.** Las solicitudes de crédito serán investigadas en un lapso no mayor a cinco días laborables, contados a partir de la fecha en que los vendedores entregan la documentación completa. Adicionalmente en la solicitud se deberá especificar el cupo de crédito que el cliente aspira, o que el vendedor considera que necesita.
- 4.** Una vez recibida la documentación se procederá a llamar o enviar las cartas de autorización para verificar con los bancos las cuentas corrientes, utilizando el formato que se muestra en el anexo 2
- 5.** Verificar como mínimo que el cliente posea dos referencias comerciales y llenar la siguiente información en el formato que se muestra en el anexo 3.

- Antigüedad del cliente.
- Saldo promedio de su Cta. Cte.
- Créditos obtenidos.
- Registra protestos.

GERENTE ADMINISTRATIVO

- 6.** Una vez verificada la referencia se procede al análisis del crédito.

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

GERENTE GENERAL

7. El Gerente General coloca el visto bueno.

8. Decisión de aprobación.

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

9. Si no es aprobado ponemos la palabra negado o contado, se coloca un visto bueno, y luego se procederá a realizar el paso once.

GERENTE ADMINISTRATIVO

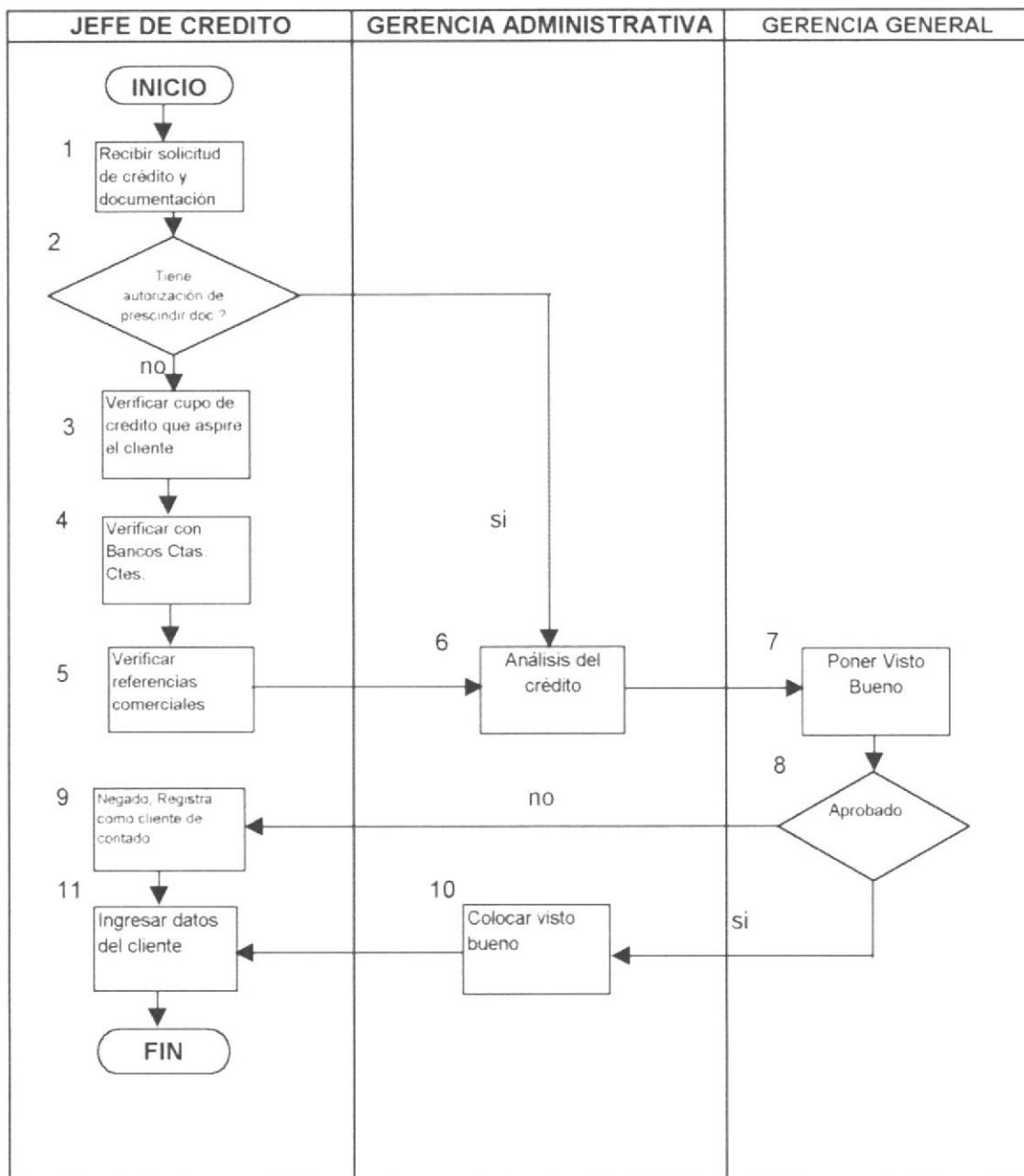
10. Si es aprobado el Gerente Administrativo coloca el visto bueno, y se lo envía al departamento de crédito y cobranzas.

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

11. Determinado el estado crediticio a los clientes que fueron aprobados se procede a ingresar los datos del cliente en una carpeta, con un código que será único.

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

ANEXO DOS
FORMATO DE VERIFICACIÓN DE CUENTAS
CORRIENTES

Guayaquil,

Señores

Dpto. Informes de Crédito

Ciudad

De mis consideraciones:

Por medio de la presente autorizo a LUBRIANSA S.A. (Filial de Valvoline International, Inc.) a solicitarles información de la(s) cuenta(s) corriente, tarjeta de crédito, que mantengo(amos) con ustedes.

Cta. Corriente No. _____

Cta. Corriente No. _____

Cta. Corriente No. _____

Tarjeta de Crédito _____

Muy Atentamente,

b.i

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

ANEXO TRES
FORMATO DE REFERENCIAS COMERCIALES

REFERENCIAS COMERCIALES

CLIENTE: _____ **CUPO ASIGNADO:** _____

CÓDIGO: _____

FECHA DE APERTURA: _____

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA: _____ **TELÉFONO:** _____

CLIENTE DESDE: _____

CUPO: _____

FORMA DE PAGO: _____

REGISTRA PROTESTOS: _____

VOLÚMEN DE COMPRA: _____

TIPO DE CLIENTE: _____

INFORMADO POR: _____

PREPARADO POR

APROBADO POR

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

ANEXO CUATRO
FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PRESCINDIR
DOCUMENTO

AUTORIZACIÓN

POR MEDIO DEL PRESENTE SE AUTORIZA AL
CLIENTE _____ CON CÓDIGO _____ A
PRESCINDIR EN SU CARPETA DE CRÉDITO DE LOS SIGUIENTES
DOCUMENTOS, POR DISPOSICIÓN Y AUTORIZACIÓN DE LA GERENCIA
ADMINISTRATIVA Y/O GENERAL.

VISTO BUENO

CONTRATO _____

PAGARÉ _____

CARTA DE CRÉDITO _____

GARANTÍA REAL _____

OTRA DOCUMENTACIÓN _____

CRÉDITO AUTORIZADO _____

FECHA _____

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

ANEXO CINCO
FORMATO DE SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONAL
Guayaquil, _____ del 20____

INFORMACIÓN GENERAL

Nombres: _____ Apellidos: _____
Nombre del Negocio: _____
Tipo de Negocio: _____
Cédula de Identidad: _____ Estado Civil: _____ Casilla: _____
Dirección Domiciliaria: _____ Teléfono: _____
Dirección del Negocio: _____ Teléfono: _____
Local: Propio Alquilado Ciudad: _____ Provincia: _____
Consumos Mensuales: 55/1: _____ 1/1: _____ 1/4: _____ TOTAL: _____

REFERENCIAS BANCARIAS

Banco: _____ Cta. Cte. _____ Lugar: _____
Banco: _____ Cta. Cte. _____ Lugar: _____
Banco: _____ Cta. Cte. _____ Lugar: _____
Tarjeta de crédito: _____ Número: _____ Cupo Mensual: _____

REFERENCIAS COMERCIALES

Empresa: _____ Mercadería: _____ Lugar: _____ Teléfono: _____ Año: _____
Empresa: _____ Mercadería: _____ Lugar: _____ Teléfono: _____ Año: _____
Empresa: _____ Mercadería: _____ Lugar: _____ Teléfono: _____ Año: _____

CUPO DE CRÉDITO SOLICITADO: _____ Aprobado por: _____

Vendedor

Solicitante

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE CRÉDITO

ANEXO SEIS
FORMATO DE SOLICITUD DE CRÉDITO
EMPRESARIAL

INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social: _____

Gerente o Representante Legal: _____

Presidente: _____

Accionistas: _____

Dirección de Oficina: _____

Teléfonos: _____ Fax: _____

Actividad de la Empresa: _____

Ciudad: _____ Provincia: _____ R.U.C. _____

Consumos Mensuales: 5/1: _____ 5/1: _____ 1/1: _____ 1/4: _____ Total _____

REFERENCIAS BANCARIAS

Banco: _____ Cta. Cte. _____ Lugar: _____

Banco: _____ Cta. Cte. _____ Lugar: _____

Banco: _____ Cta. Cte. _____ Lugar: _____

REFERENCIAS COMERCIALES

Empresa: _____ Mercadería: _____ Lugar: _____ Teléfono: _____ Año: _____

Empresa: _____ Mercadería: _____ Lugar: _____ Teléfono: _____ Año: _____

Empresa: _____ Mercadería: _____ Lugar: _____ Teléfono: _____ Año: _____

CUPO DE CRÉDITO SOLICITADO: _____ Aprobado por: _____

Vendedor

Solicitante

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN PR.VE.002

ELABORADO POR: Elsa Cardoso Castañeda _____

Celeste García Rodriguez _____

APROBADO POR: Ing. Marjorie Ponguillo _____

FECHA DE APROBACIÓN: _____

PÁGINAS: 6

CONTENIDO

2.1 PROPÓSITO

2.2 ALCANCE

2.3 AUTORIZACIONES

2.4 DOCUMENTOS APLICABLES

2.5 DIAGRAMA DE FLUJO

2.6 PROCEDIMIENTO

ANEXOS

UNO DIAGRAMA DE FLUJO

DOS FORMATO DE NOTA DE PEDIDO

TRES FORMATO DE FACTURA

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN

2.1 PROPÓSITO

Este procedimiento lo hemos realizado con el fin de lograr una mejor organización de las facturas para agilitar la emisión de facturas, y lograr así la satisfacción del cliente.

2.2 ALCANCE

Se aplica en el Departamento de Ventas, en el de Crédito y Cobranzas y en el de Bodega.

2.3 AUTORIZACIONES

Este procedimiento es revisado y autorizado por el Jefe de Crédito y Cobranzas una vez al año.

2.4 DOCUMENTOS APLICABLES

Estos documentos los encontraremos al final de este procedimiento.

Anexo uno Diagrama de flujo del Procedimiento de Facturación DF.VE.001

Anexo dos Formato de Nota de pedido FR.VE.002

Anexo tres Formato de Factura FR.VE.003

2.5 DIAGRAMAS DE FLUJO

En el siguiente diagrama de flujo daremos a conocer el procedimiento de facturación, se encuentra en el anexo uno

6.0 PROCEDIMIENTO

FACTURADOR

1. Los clientes emiten una orden de compra para realizar su pedido del producto a través del facturador o de los representantes de ventas asignados.

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

2. Se verifica el estado crediticio de cliente.

FACTURADOR

3. Llenar la nota de pedido con la respectiva información requerida, ver en el anexo dos.

En la nota de pedido deberá constar la siguiente información:

- ❖ Nombre del cliente
- ❖ Dirección
- ❖ Fecha de pedido
- ❖ Condiciones de la venta
- ❖ Código del producto
- ❖ Cantidad
- ❖ Precio unitario
- ❖ Precio extendido
- ❖ Descuento
- ❖ Firma del cliente o vendedor responsable del pedido

BODEGA

4. Se verifica la existencia del producto requerido por el cliente.
5. ¿Hay existencia del producto?
6. Si no contamos con la existencia del producto no se emite la factura y se realiza una validación de movimientos.
7. Se genera una orden de producción

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN

FACTURADOR

8. Si contamos con el producto se emite e imprime la factura en el sistema.
9. Registra en el libro de control de formulario de acuerdo al número de formulario, y en una página nueva cada día anotará el número de formulario utilizado su correspondiente número de factura y el nombre del cliente.

BODEGA

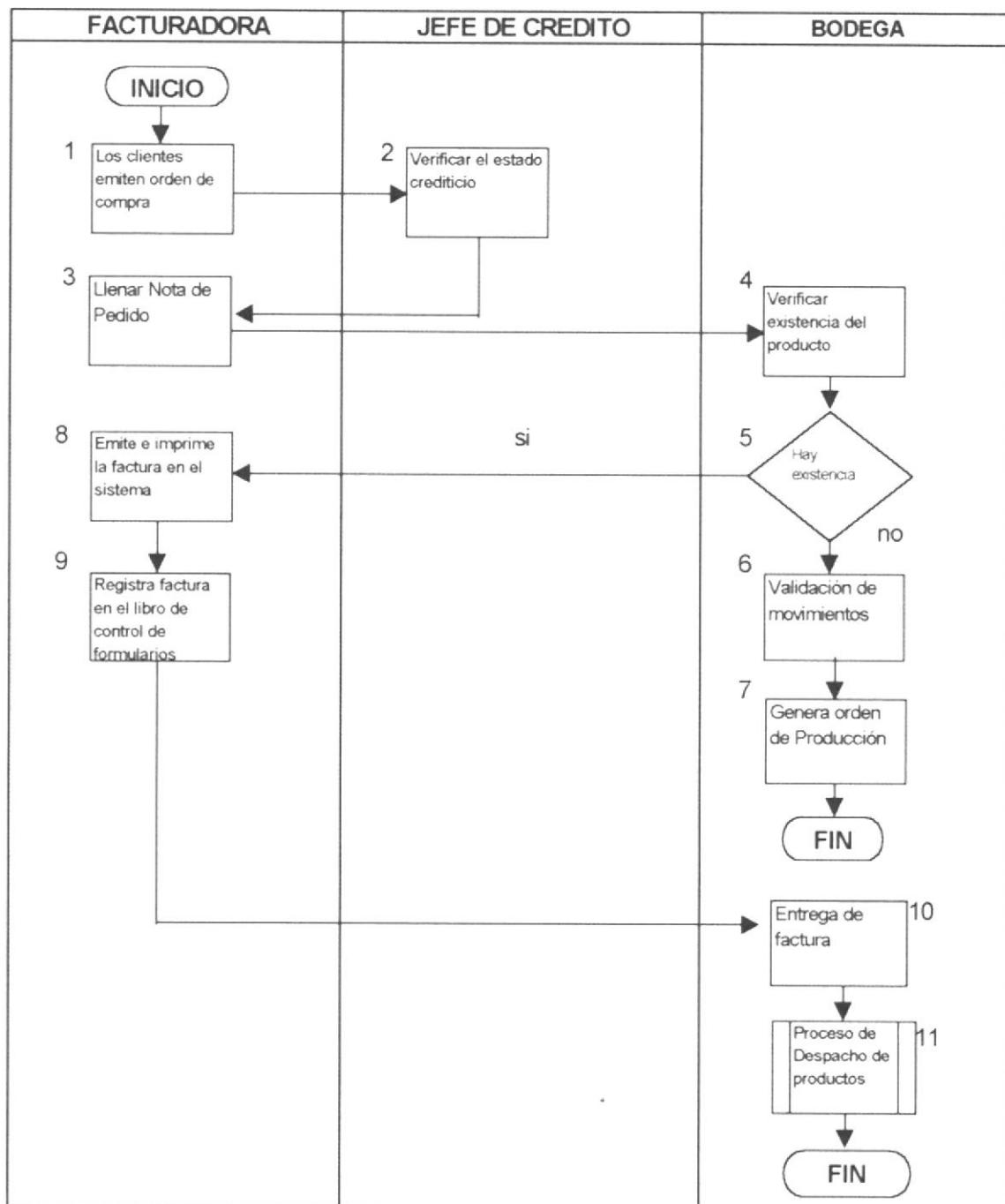
10. El juego completo de facturas es entregado al bodeguero. Constan de cinco partes que tienen la siguiente distinción y distribución.

- ❖ Blanca para el cliente
- ❖ Rosada para el archivo de ventas
- ❖ Verde para contabilidad
- ❖ Celeste para el vendedor, cobrador
- ❖ Amarillo para la bodega

11. Proceso de despacho del producto. Este proceso lo encontraremos detallado en el procedimiento para despacho de productos. (PR.VE.003)

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

ANEXO UNO DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN

**ANEXO DOS
FORMATO DE NOTA DE PEDIDO**

NOTA DE PEDIDO

LUBRIANSA S.A.

Filial de Valvoline International, inc.
Guayaquil, _____ del 20_____
Cincuenta

No. 7553

Guía, aquí: _____ del 20____

Fecha de despacho: _____

Cliente: _____

Dirección: _____ Ciudad: _____

Crédito a _____ dias. Orden de Compra: _____ Vendedor _____

Contado Vendedor: _____ Solicitado a teléfono: _____

Contado Vendedor: _____ Solicitud a teléfono

Oficina

PRINCIPAL GUAYAQUIL: Av. Barcelona y C. Pública *Telfs.: 482980-484550*Fax: 484803
SUCURSAL QUITO: Panamericana Norte Km.7* Telfs.: 470819-470882



**PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN
ANEXO TRES
FORMATO DE FACTURA**

LUBRIANSA S.A.

Filial de Valvoline International, Inc.

R.U.C. 0991316868001

| PRINCIPAL GUAYAQUIL | QUITO | CUENCA |
|---|------------------------------|--------------------------|
| Guasino Norte Av. Barcelona y Calle Pública | Panamericana Sur | Av. De las Américas 1606 |
| PBX 484550 - 480980 | Km. 14 Cdla. Matilde Alvarez | Telf.: (593-7) 828296 |
| Fax 484803 | Telefax: (593-2) 691915 | Fax. (593-7) 827501 |

VENDIDO A:

CONTRIBUYENTE ESPECIAL

SERIE

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Autorizaciones:

No.021741

Crédito Descuento/ precio

| FACTURA No | FECHA FACTURA | CLIENTE | ORDEN DE COMPRA | LOCAL | VENDEDOR | FORMA DE PAGO | |
|------------|---------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------|------------------|--|
| | | | | | | | |
| CANT. | No. DE PARTE | UM | DESCRIPCION | PRECIO UNITARIO | DESCUENTO | PRECIO EXTENDIDO | |
| | | | | | | | |
| SUBTOTAL | | DESCUENTO | | IVA | | TOTAL A PAGAR | |
| | | | | | | | |

| | | | |
|------------|---|--|--|
| Mercadería | Pagare.- "He recibido en cantidad y calidad las mercaderías detalladas en esta factura por el valor Indicado en "TOTAL A PAGAR". Suma que DEBO Y PAGARE sin protesto, incondicionalmente, en la ciudad de Guayaquil, a LUBRIANSA S.A., en plazo estipulado contado desde hoy. En caso de mora me sujeto a los intereses máximos de mora previstos en la ley y a demandado en juicio ejecutivo o verbal sumario elección del actor, ante los jueces de esta ciudad de Guayaquil, para lo cual renuncio a otro domicilio. | | |
|------------|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| Nombre | C.I. No. | Firme: |
| EL PAGO DE ESTA FACTURA PODRA COMPROBARSE UNICA Y EXCLUSIVAMENTE SI SE HACE MEDIANTE CHEQUE CRUZADO A LA ORDEN DE LUBRIANSA S.A | SI ESTA FACTURA NO FUERA CANCELADA DENTRO DE LOS 30 DIAS POSTERIORES A SU FECHA DE EMISIÓN SE COBRARAN LOS INTERESES DE MORA CORRESPONDIENTES | SALIDA LA MERCADERIA DE NUESTRO ALMACEN VIAJA POR CUENTA Y RIESGO DEL COMPRADOR NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES |
| CLIENTE | | |

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE PRODUCTOS

PR.VE.003

ELABORADO POR: Elsa Cardoso Castañeda _____

Celeste García Rodríguez _____

APROBADO POR: Ing. Marjorie Ponguillo _____

FECHA DE APROBACIÓN: _____

PAGINAS: 6

CONTENIDO

2.1 PROPÓSITO

2.2 ALCANCE

2.3 AUTORIZACIONES

2.4 DOCUMENTOS APLICABLES

2.5 DIAGRAMA DE FLUJO

2.6 PROCEDIMIENTO

ANEXOS

UNO **DIAGRAMA DE FLUJO**

DOS **FORMATO DE MEMORÁNDUM**

TRES **FORMATO DE LIBRO CONTROL DE FORMULARIOS**

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE PRODUCTOS

2.1 PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento es llevar un control de las facturas y así poder despachar los productos correctamente.

2.2 ALCANCE

Se lo aplica en el Departamento de Ventas, de Crédito y Cobranzas y en Bodega

2.3 AUTORIZACIONES

Este procedimiento es revisado y autorizado por el Jefe de Crédito y Cobranzas una vez al año

2.4 DOCUMENTOS APLICABLES

Estos documentos los encontraremos al final de este procedimiento.

Anexo Uno Diagrama de flujo para Despacho de Productos DF.VE.001

Anexo Dos Formato de Memorándum FR.VE.002

Anexo Tres Formato del Libro Control de Formularios FR.VE.003

2.5 DIAGRAMA DE FLUJO

En el anexo uno encontraremos el diagrama de flujo para el procedimiento de Despacho de Productos

2.6 PROCEDIMIENTO

FACTURADORA

1. Entrega al Asistente de Crédito el juego completo de facturas, la original más sus copias.

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE PRODUCTOS

ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

2. Se encarga de verificar datos de la factura
3. Decide si es aprobada.

FACTURADORA

4. Si no es aprobada va a la facturadora para que enmiende su error.

BODEGUERO

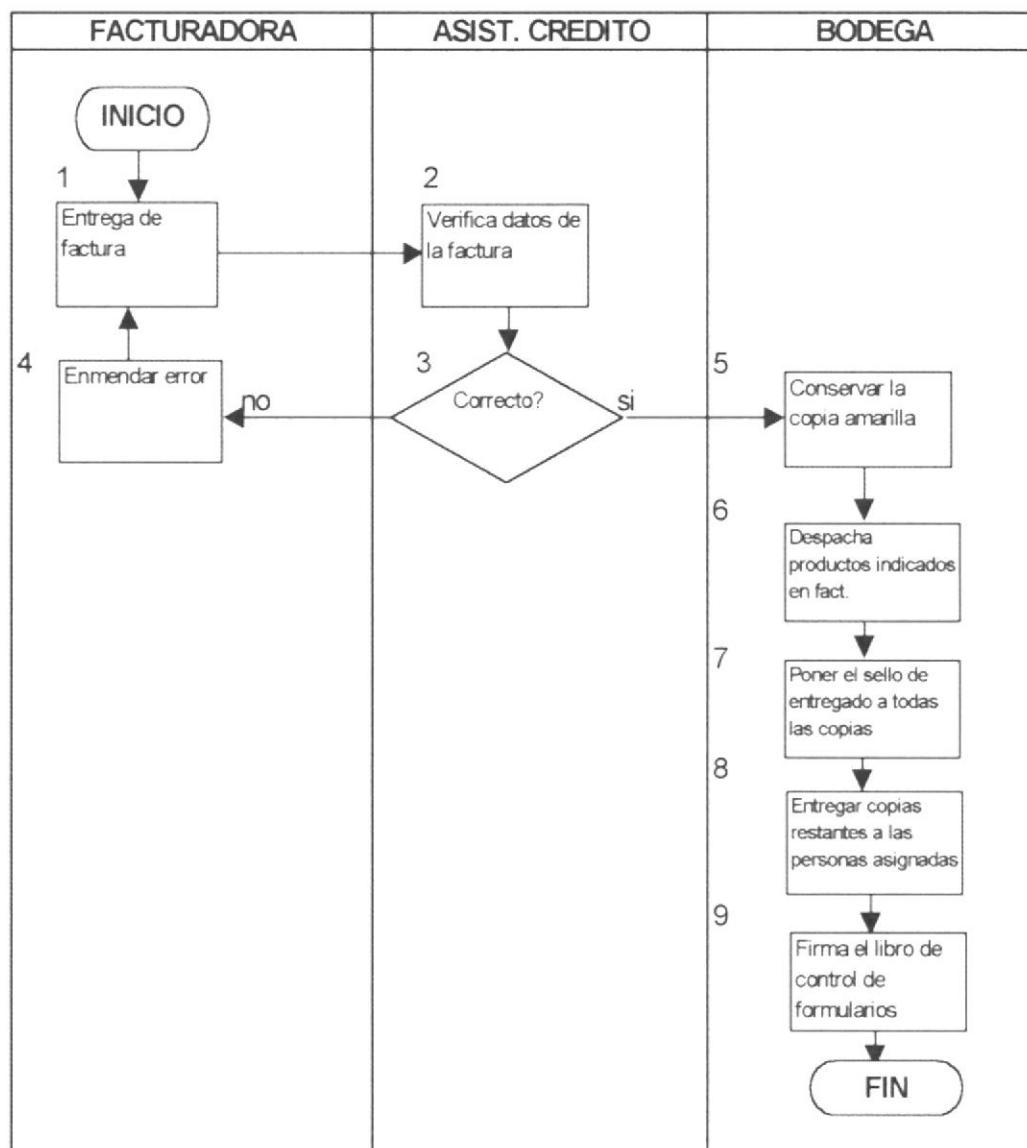
5. Si es aprobada el bodeguero conserva en su archivo la copia amarilla de la factura.
6. El bodeguero despacha los productos indicados en la factura.
7. Pone el sello de entregado en todas las copias de la factura.
8. Entregar copias restantes a las personas asignadas son repartidas de la siguiente forma:
 - La copia blanca y a través del vendedor asignado es entregada al cliente
 - La copia celeste a la secretaría de Ventas quien a su vez se encargará de entregársela al vendedor asignado.
 - La copia rosada es para el archivo del departamento de ventas.
 - La copia verde es entregada al auxiliar de inventario, quien la archiva por mes y por número.

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE PRODUCTOS

- En los casos en que se trate de clientes de grupo como lo son IIASA, MACASA, Talleres y Servicios, Talleres Caterpillar, Mansa, IIASA, Rental Store, y toda otra empresa del grupo que se forme; la original blanca será enviada mediante un memorándum firmado por el departamento de Créditos y Cobranzas y dirigido a la persona encargada de la compañía de turno, recogiendo el visto bueno de dicha persona en la comunicación como constancia de habersele entregado. (Ver anexo dos)
9. Registra el libro de control de formularios. (Ver anexo tres)

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE PRODUCTOS

ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE PRODUCTOS

**ANEXO DOS
FORMATO DE MEMORÁNDUM**

**LUBRIANSA
LUBRICANTES ANDINOS S.A**

**PARA : CARLOS PÉREZ
DE : MARJORIE PONGUILLO
FECHA : MAYO 23 DEL 2000**

MEMORÁNDUM

Adjunto a la presente sírvase **encontrar las facturas** originales de Lubriansa emitida a Macasa para que se realice el trámite correspondiente para el pago de la misma.

| FACTURA | FECHA | VALOR |
|----------------|--------------|----------------|
| 4833 | 23/05/2000 | USD\$89,208.49 |

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

Ing. Marjorie Ponguillo de Hidalgo

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

MP/nm

PROCEDIMIENTO PARA DESPACHO DE PRODUCTOS

ANEXO TRES
LIBRO CONTROL DE FORMULARIOS

| | |
|---------------------|---------------------|
| # DE FACTURA | # DE FACTURA |
| NOMBRE DEL CLIENTE | NOMBRE DEL CLIENTE |
| FIRMA DEL BODEGUERO | FIRMA DEL BODEGUERO |
| | |
| # DE FACTURA | # DE FACTURA |
| NOMBRE DEL CLIENTE | NOMBRE DEL CLIENTE |
| FIRMA DEL BODEGUERO | FIRMA DEL BODEGUERO |

PROCEDIMIENTO PARA RECAUDACIÓN DE FONDOS POR FACTURA

PR.CC.004

ELABORADO POR: Elsa Cardoso Castañeda _____

Celeste García Rodriguez _____

APROBADO POR: Ing. Marjorie Ponguillo _____

FECHA DE APROBACIÓN: _____

PÁGINAS: 5

CONTENIDO

2.1 PROPÓSITO

2.2 ALCANCE

2.3 AUTORIZACIONES

2.4 DOCUMENTOS APLICABLES

2.5 DIAGRAMA DE FLUJO

2.6 PROCEDIMIENTO

ANEXOS

UNO DIAGRAMA DE FLUJO

DOS DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL PROCESO DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA RECAUDACIÓN DE FONDOS POR FACTURA

2.1 PROPÓSITO

Este procedimiento tiene el propósito de llevar un control de los cobros realizados por la empresa diariamente ya sean dinero en efectivo o cheque, y así poder evitar pérdidas de valores y que las cuentas queden impagadas.

2.2 ALCANCE

Se lo aplica en el departamento de Crédito y Cobranzas.

2.3 AUTORIZACIONES

Este procedimiento es revisado y autorizado por el Jefe de Crédito y Cobranzas una vez al año

2.4 DOCUMENTOS APLICABLES

Estos documentos los encontraremos al final de este procedimiento.

Anexo uno Diagrama de flujo de Recaudación de Fondos por Facturas DF.CC.001

Anexo dos Diagrama de flujo para Proceso de Cobro DF.CC.002

2.5 DIAGRAMA DE FLUJO

En el anexo uno encontraremos el diagrama de flujo para el procedimiento de Recaudación de Fondos por factura. En el anexo dos encontraremos el diagrama de flujo para Proceso de Cobro

2.6 PROCEDIMIENTO

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

1. Se encarga de verificar los reportes de cobros en el sistema de las personas que deben a la empresa

PROCEDIMIENTO PARA RECAUDACIÓN DE FONDOS POR FACTURA

- 2.** Saca reportes del sistema de las personas que deben y se los entrega a los vendedores para que realicen los cobros

VENDEDORES Y RECAUDADORES

- 3.** Los vendedores llaman a los clientes por teléfono para darle aviso del cobro.
- 4.** Realiza el cobro al cliente.
- 5.** Tenemos dos opciones si pagan o no, si pagan ejecute el proceso de cobro descrito en la página 32 de este manual.
- 6.** Si no pagan, verifica que el vencimiento no sea mayor de 2 semanas, la empresa espera dos semanas sin intereses, pero en su próxima compra el cliente tendrá una menor cantidad de cupo de crédito.
Si no está vencida se realiza el cobro al cliente
- 7.** Si está vencida le descuentan un porcentaje al vendedor por la cuenta incobrable.

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

- 8.** Una vez ejecutado el proceso de cobro, actualiza el reporte de cobro

GERENTE ADMINISTRATIVO

- 9.** La factura pasa a la oficina del Gerente Administrativo para darle aviso que el cliente no ha pagado su deuda
- 10.** El Gerente procede a iniciar un trámite legal.

PROCEDIMIENTO PARA RECAUDACIÓN DE FONDOS POR FACTURAS

PROCESO DE COBRO

A continuación detallaremos el proceso de cobro, que la encontraremos en el anexo dos.

VENDEDORES Y RECAUDADORES

1. Los valores son recaudados por los vendedores y el recaudador de oficina

ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

2. Recibe los valores junto con la copia celeste de la factura
3. En el caso de los vendedores, los cheques se los entrega junto con el informe de entrega de cheques, una copia del cual es firmada como constancia de recepción de cheques
4. Todos los cheques a fecha o dinero en efectivo se deposita a más tardar al día siguiente de su recepción. Los cheques a fecha son registrados en el sistema y son guardados en la caja fuerte hasta el día en que se deben depositar
5. Hace la papeleta de depósito para depositar en la cuenta del Banco

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

6. Revisa papeleta de depósito

ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

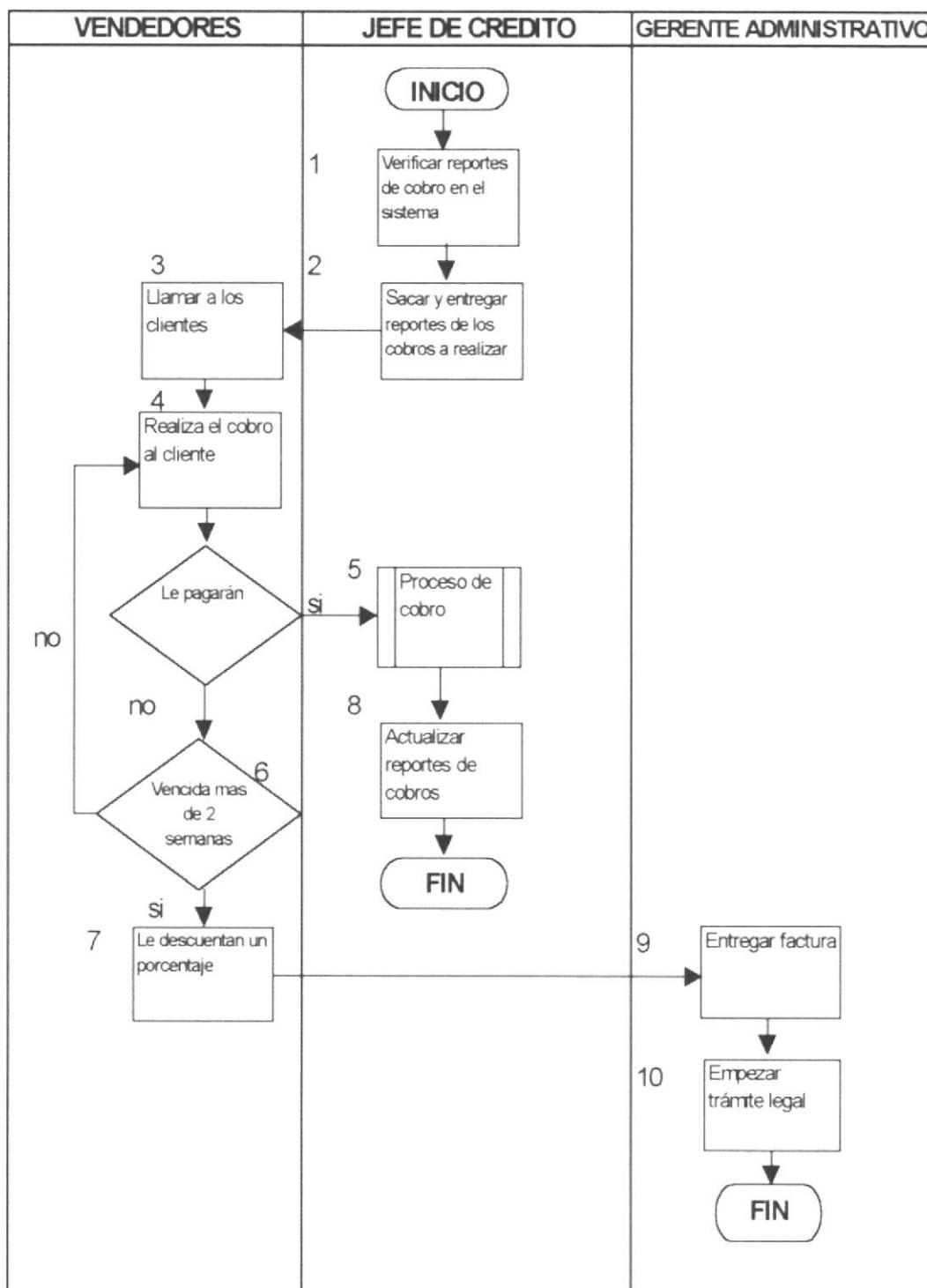
7. Saca copia de la papeleta y de los cheques y entrega los originales al chofer

CHOFER

8. Hacer el depósito

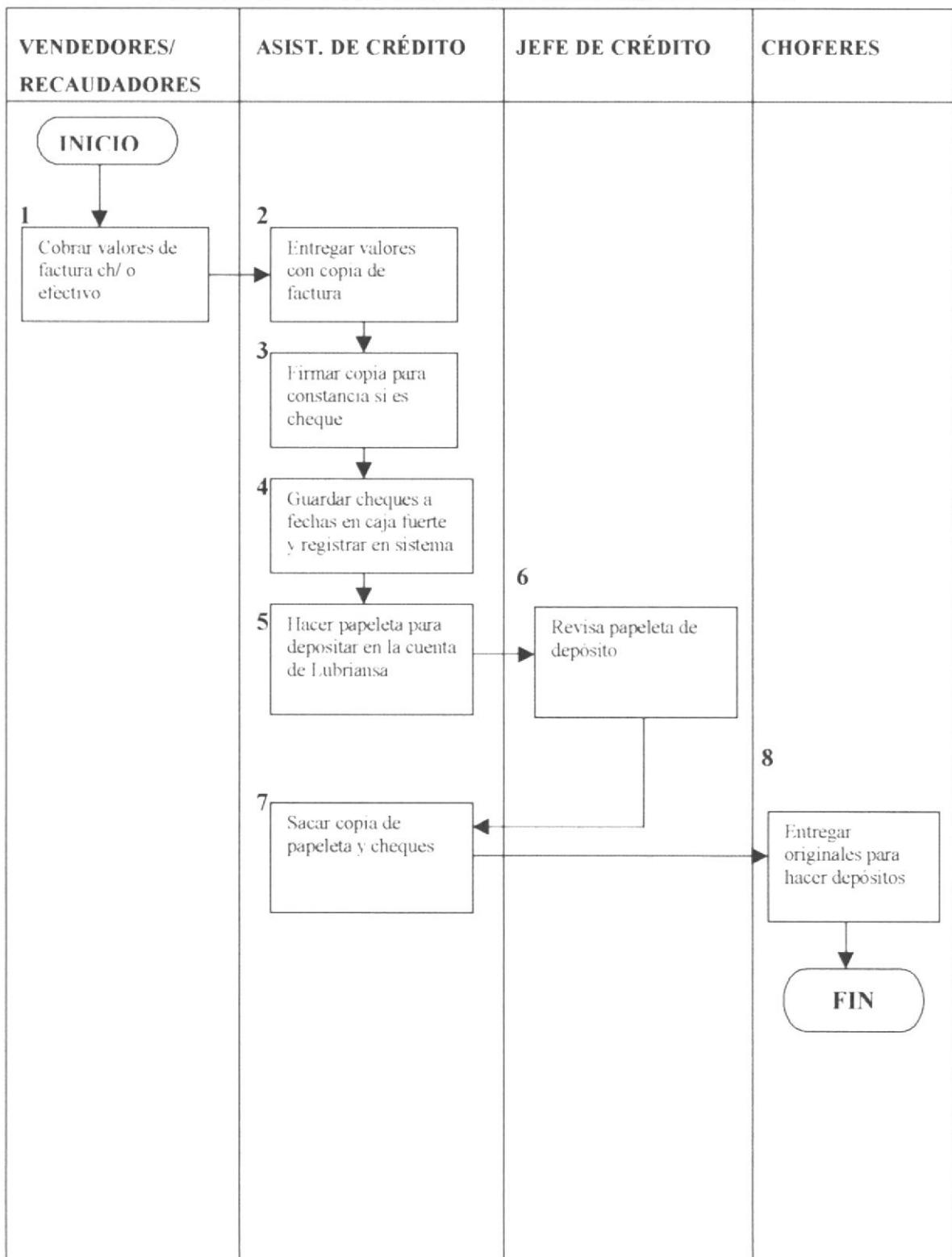
PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN POR FACTURA

ANEXO UNO DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA RECAUDACIÓN DE FONDOS POR FACTURA

ANEXO DOS
DIAGRAMA DE FLUJO PARA PROCESO DE COBRO



PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DIARIO DE INGRESOS PR.CC.005

ELABORADO POR: Elsa Cardoso Castañeda _____

Celeste Garcia Rodriguez _____

APROBADO POR: Ing. Marjorie Ponguillo _____

FECHA DE APROBACIÓN: _____

PÁGINAS: 4

CONTENIDO

2.1 PROPÓSITO

2.2 ALCANCE

2.3 AUTORIZACIONES

2.4 DOCUMENTOS APLICABLES

2.5 DIAGRAMA DE FLUJO

2.6 PROCEDIMIENTO

ANEXOS

UNO **DIAGRAMA DE FLUJO**

DOS **FORMATO DE INFORME DIARIO DE INGRESOS**

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DIARIO DE INGRESOS

2.1 PROPÓSITO

Este procedimiento tiene el propósito de llevar un completo orden de todos los cobros que se han realizado en la Empresa. Ayudará a tener un mejor control de los valores que se han obtenido diariamente.

2.2 ALCANCE

Se lo aplica en el departamento de Créditos y Cobranzas.

2.3 AUTORIZACIONES

Este procedimiento es revisado y autorizado por el Jefe de Crédito y Cobranzas una vez al año

2.4 DOCUMENTOS APLICABLES

Estos documentos los encontraremos al final de este procedimiento.

Anexo Uno Diagrama de flujo para Control Diario de Ingresos DF.CC.001

Anexo Dos Formato de Informe Diario de Ingresos FR.CC.002

2.5 DIAGRAMA DE FLUJO

En el anexo uno encontraremos el diagrama de flujo para el procedimiento de Control Diario de Ingresos.

2.6 PROCEDIMIENTO

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

1. Se elabora el informe diario de ingreso íntegramente, una copia de este informe lo podrá encontrar en el anexo dos.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DIARIO DE INGRESOS

- 2.** Adjunta documentos con informe. Estos documentos son:
 - Papeleta de depósito
 - Fotocopia de los cheques depositados
 - Las originales de las retenciones aplicadas
 - Fotocopia de las facturas abonadas
- 3.** Una vez completo los respectivos informes, pone su visto bueno en señal de haberlos realizado. Al finalizar el día los Informes Diarios de Ingresos son entregados al Gerente Administrativo.

GERENTE ADMINISTRATIVO

- 4.** Revisa el Informe de Ingresos
- 5.** Coloca el visto bueno a los Informes. Se los entrega antes de las 12h00 del día siguiente.
- 6.** Entrega los informes a la Asistente Contable

ASISTENTE CONTABLE

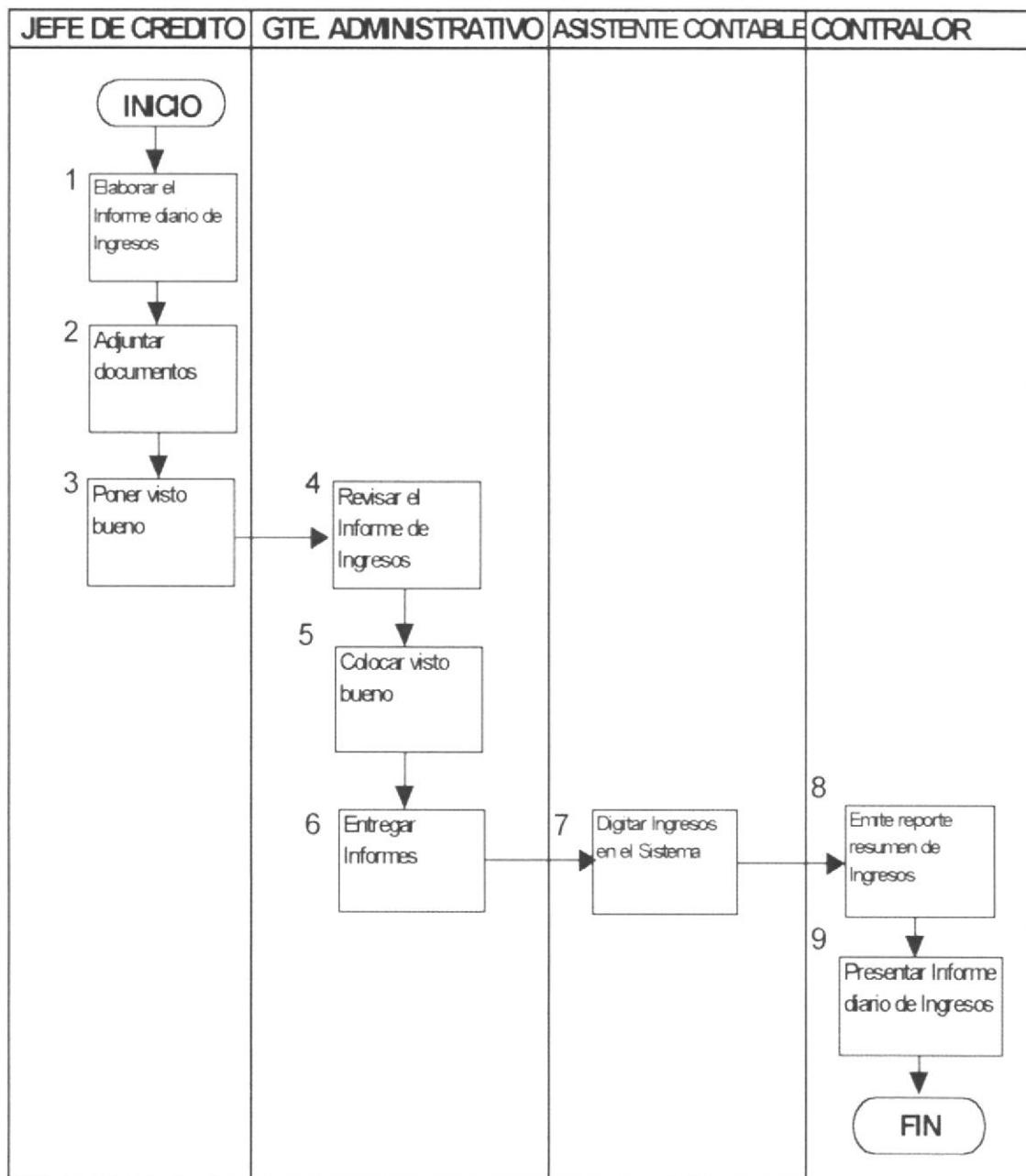
- 7.** Todo ingreso será digitado en el departamento de contabilidad, por la asistente contable, y de forma diaria.

CONTRALOR GENERAL

- 8.** Emite diariamente un reporte resumen de ingresos clasificados por ventas al contado, ventas a crédito.
- 9.** Presenta informe diario de ingresos al Gerente Administrativo.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DIARIO DE INGRESOS

**ANEXO UNO
DIAGRAMA DE FLUJO**



ANEXO DOS
INFORME DIARIO DE INGRESOS

LUBRIANSA

Filial de Valvoline International, Inc

Cobrador: _____

No 379

Fecha: _____

| CLIENTE | | | | | | | | | | TOTAL |
|-------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------|
| CODIGO | | | | | | | | | | |
| Doc/Fact. No | | | | | | | | | | |
| Fecha | | | | | | | | | | |
| Ventas al contado | | | | | | | | | | |
| Ventas a crédito | | | | | | | | | | |
| D X C | | | | | | | | | | |
| Intereses Mora | | | | | | | | | | |
| Recibo de Cobro | | | | | | | | | | |
| Ch. Dev. Y Déb | | | | | | | | | | |
| Retenciones | | | | | | | | | | |
| Retenciones | | | | | | | | | | |
| Diferencias | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | |
| Bancos | | | | | | | | | | |
| Cheques | | | | | | | | | | |



CAPÍTULO III

*MANUAL DE USUARIO
PARA USO DE LA
BASE DE DATOS
LUBRIANSA (VALVOLINE)*

MANUAL DE USUARIO PARA USO DE LA BASE DE DATOS

3.1 INTRODUCCIÓN

Hemos diseñado en Microsoft Access una base de datos para llevar un control minucioso de las Cuentas por Cobrar de la empresa Lubricantes Andinos S.A., la cual está dirigida al Departamento de Crédito y Cobranzas, este nos permitirá tener una mejor visualización de los cobros realizados a los clientes.

Este instructivo lo podrá utilizar el Jefe y el Asistente de Crédito y Cobranzas.

3.2 LA BASE DE DATOS

Esta base de datos está orientado a personas que tengan conocimientos de Windows, manejo del mouse, herramientas básicas.

3.2.1 TERMINOLOGÍA:

- Campo:** Unidad Básica de una Base de datos. Un campo puede ser, por ejemplo, el nombre de una persona.
- Registro:** Conjunto de campos.
- Tablas:** Unidad donde crearemos el conjunto de datos de nuestra base de datos. Estos datos estarán ordenados en columnas verticales. Aquí definiremos los campos y características.
- Consultas:** Aquí definiremos las preguntas que formularemos a las bases de datos con el fin de extraer y presentar la información resultante de diferentes formas.
- Formularios:** Ventana de dialogo en forma de ficha que permite la gestión de los datos de una forma más cómoda y visiblemente más atractiva.

Informes: Permite preparar los registros de la base de datos de forma personalizada para imprimirlas.

3.2.2 ESTRUCTURA DE LA BASE DE DATOS

La base de datos para Cuentas por Cobrar está conformada por nueve tablas, las cuales las describiremos a continuación:

ARTÍCULOS:

Tabla creada para registrar los diferentes tipos de artículos que se comercializa en la empresa, y consta de los siguientes campos:

- Código del artículo
- Descripción
- Bodega
- Stock máximo
- Stock mínimo
- Existencia
- Costo Unidad
- Estado

BODEGA

Tabla creada para registrar qué bodega despachó el producto y consta de los siguientes campos:

- Id Bodega
- Nombre
- Estado

CIUDAD

Tabla creada para registrar la ciudad donde se va a vender el producto, y consta de los siguientes campos:

- Id Ciudad
- Descripción
- Estado

CLIENTES:

Tabla creada para registrar a todos los clientes con crédito y clientes de contado, y consta de los siguientes campos:

- Ruc_cédula
- Nombre
- Dirección
- Ciudad
- Teléfono
- Fax
- Zona
- Crédito máximo
- Fecha de Ingreso
- Saldo
- Nota
- Estado

COMPAÑÍA

Tabla creada para registrar las compañías con la que va a trabajar la empresa, y consta de los siguientes campos:

- Ruc
- Nombre
- Dirección
- Representante Legal
- Estado

DETALLE DE FACTURA

Tabla creada para registrar el contenido de cada factura, y consta de los siguientes campos:

- Id Detalle de Factura
- Código articulo
- Cantidad
- Precio
- Descuento
- Total_Item

FACTURA

Tabla creada para registrar las ventas que se realizan en cada factura, y consta de los siguientes campos:

- Id Factura
- Código compañía
- Fecha
- Número de orden de compra
- Código del cliente
- Código de vendedor
- Condición de pago
- Subtotal

- Descuentos
- I.V.A
- Total
- Saldo
- Cancelado

PAGOS

Tabla creada para registrar los pagos realizados de los clientes

- Cliente
- Secuencial
- Factura
- Fecha
- Valor
- Concepto

VENDEDORES

Tabla creada para registrar el nombre de los vendedores responsables que forman parte de la empresa, y consta de los siguientes campos:

- Id vendedor
- Nombre
- Comisión
- Estado



3.3 INSTALACIÓN E INGRESO

Para iniciar la instalación de la base de datos abrimos el explorador de windows y procedemos a copiar del diskette el archivo “proyecto.zip” al disco duro, de la siguiente manera:

Le damos un click derecho al archivo proyecto.zip, aparece un menú, le damos click en “extract to” aparece la ventana de win zip y damos click en “I Agree” aparece la ventana de extract se escribe la ruta a donde se va a copiar el archivo, en este caso en “mis documentos” y damos click en “extract”

Para ingresar a la base de datos damos los siguientes pasos:

Una vez copiado damos doble clic al documento copiado desde el explorador de windows al archivo *proyecto* y lo ejecutamos.

- A continuación aparece la siguiente pantalla:

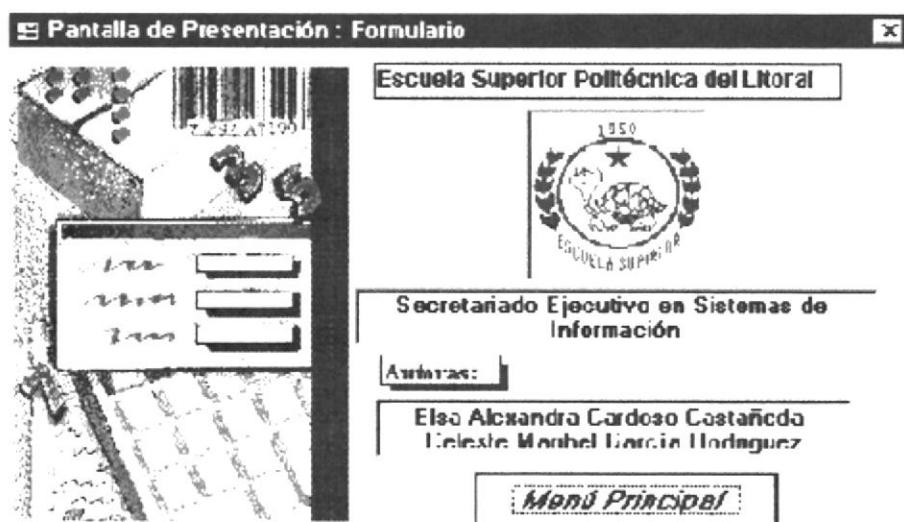


Figura 3.1 Ventana de presentación del Proyecto

En la Ventana de presentación se encuentra un botón de acceso al Menú principal el cual al darle un clic permitirá ir a la pantalla del menú principal.



Figura 3.2 Ventana Menú Principal

El menú principal consta de cinco botones que son:

- Manejo de datos que nos permite ingresar datos en cada uno de las opciones que nos muestra que son (Artículos, bodegas, ciudades, clientes compañías y vendedores) este se describe en la sección 3.4
- Facturación que nos permitirá generar facturas a los clientes, esto se describe en la sección 3.5
- Reimpresión de factura que nos permitirá navegar e imprimir las factura, esto se describe en la sección 3.6
- Cobros que nos permitirá registrar los cobros de la facturas que se pagan a crédito y de contado y crédito, que se describe en la sección 3.7
- Informes que nos permitirá ver los reportes realizados, estos son: (Artículos por bodega, Comisión por vendedor, Control de cobros, Cuentas por cobrar) que se describe en la sección 3.8

3.3.1 NAVEGACIÓN EN LOS FORMULARIOS DE MANEJO DE DATOS

En la parte inferior de los formularios se presentará la siguiente barra de acciones que nos permitirá navegar en cada uno de los formularios. El significado y acción de cada botón se explica en el siguiente gráfico.

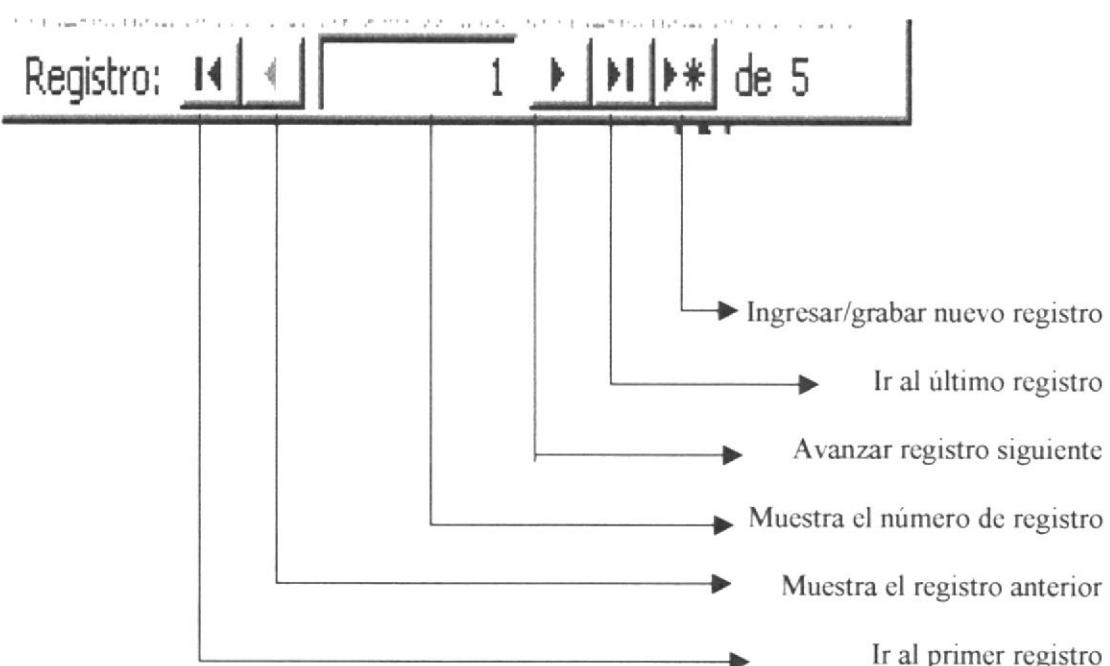


Figura 3.3 Barra de acciones

3.4 MANEJO DE DATOS

Al dar un clic en la opción Manejo de datos (ver figura 3.2) nos aparecerá la siguiente pantalla.



Figura 3.4 Ventana Manejo de datos

Esta ventana nos permitirá accesar a cada una de las siguientes opciones.

3.4.1 MANEJO DE ARTÍCULOS

Al seleccionar el botón **Artículos...** nos aparecerá un formulario (ver figura 3.5) el cual nos permitirá ingresar, modificar, eliminar, buscar datos tales como (código artículo, descripción, bodega, stock máximo, stock mínimo, existencia, costo unidad, estado)

A continuación la pantalla Manejo de Artículos

| | |
|------------------|----------------|
| Código Artículo: | PTAUDI-D004001 |
| Descripción: | Basicos |
| Bodega: | Bodega1 |
| Stock Máximo: | 5000 |
| Stock Mínimo: | 100 |
| Existencia: | 4775 |
| Costo Unidad: | \$50.00 |
| Estado: | Activo |

Registro: 1 de 6

Figura 3.5 Manejo de Artículos

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones

Para ingresar un nuevo artículo presione el botón ingrese todos los datos solicitados en el formulario.

Para grabar el registro presione para grabar e ingresar un nuevo registro, presione el botón .

Para eliminar un registro seleccionamos “inactivo” en el campo del formulario estado, en la ventana Manejo de Artículos

Para localizar un registro presione  nos aparecerá el siguiente diálogo

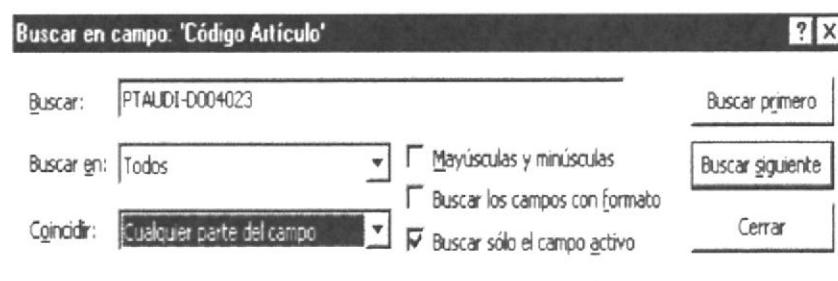


Figura 3.6 Buscar en campo

Dependiendo de la posición del cursor se activa el campo “buscar” esto nos permitirá por código, por descripción o cualquier otro campo dentro del formulario.

En el campo  ingrese código del artículo que va a buscar.

En el campo  nos muestra tres opciones que nos permitirán buscar en el lugar específico que se indique.

Para cerrar la ventana presione  |

3.4.2 MANEJO DE BODEGAS

Al seleccionar el botón **Bodegas...** nos aparecerá un formulario (ver figura 3.7) el cual nos permitirá ingresar, modificar, eliminar, buscar datos tales como (Número de Bodega, el nombre de la bodega y el estado)

A continuación la ventana Manejo de Bodegas

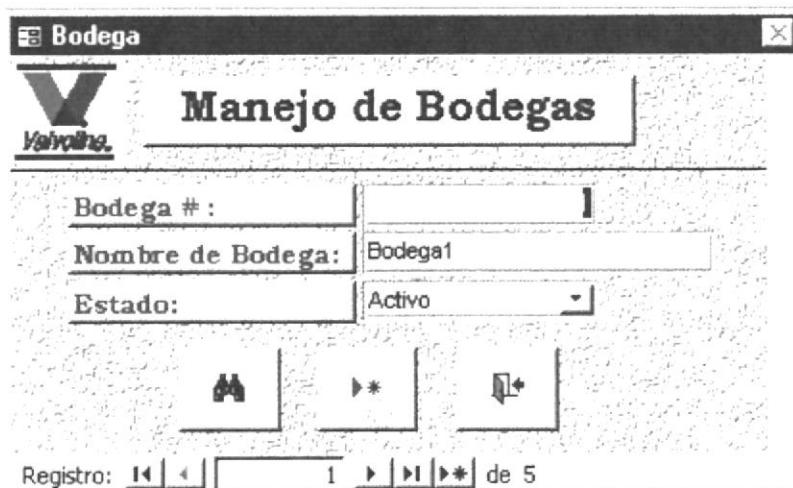


Figura 3.7 Ventana Manejo de Bodegas

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones

Para ingresar una nueva bodega presione el botón ingrese todos los datos solicitados en el formulario.

Para grabar el registro presione para grabar e ingresar un nuevo registro, presione el botón .

Para eliminar un registro seleccionamos “inactivo” en el campo del formulario estado, en la ventana Manejo de Bodegas

Para localizar un registro presione y haga el procedimiento descrito en la sección 3.4.1

Para cerrar la ventana presione

3.4.3 MANEJO DE CIUDADES

Al seleccionar el botón **Ciudades...** nos aparecerá un formulario el cual nos permitirá ingresar, modificar, eliminar, buscar datos tales como (Número de ciudad, la descripción y el estado)

A continuación la pantalla Manejo de Ciudades

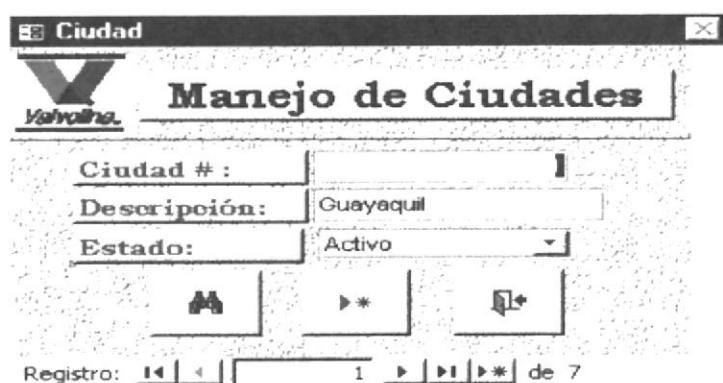


Figura 3.8. Ventana Manejo de Ciudades

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones

Para ingresar una nueva ciudad presione el botón ingrese todos los datos solicitados en el formulario.

Para grabar el registro presione para grabar e ingresar un nuevo registro, presione el botón .

Para eliminar un registro seleccionamos “inactivo” en el campo del formulario estado, en la ventana Manejo de Ciudades

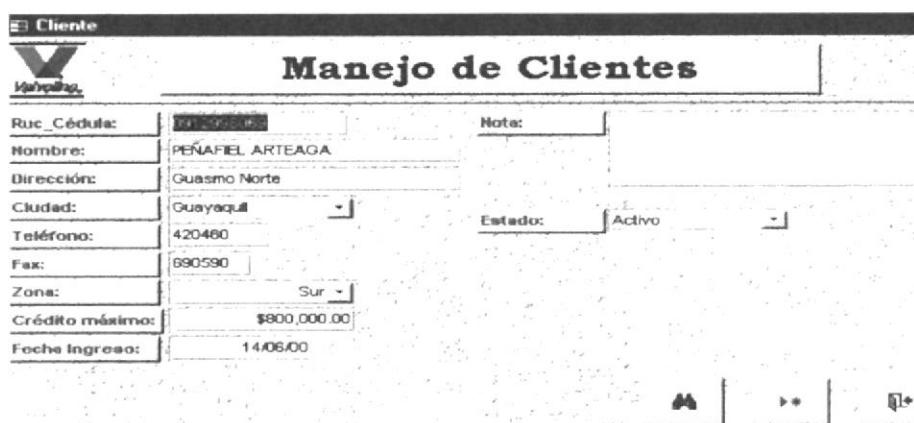
Para localizar un registro presione , y haga el procedimiento descrito en la sección 3.4.1

Para cerrar la ventana presione

3.4.4 MANEJO DE CLIENTES

Al seleccionar el botón **Cilientes...** nos aparecerá un formulario el cual nos permitirá ingresar, modificar, eliminar, buscar datos tales como (Ruc_cédula, Nombre, Dirección, Ciudad, Teléfono, Fax, Zona, Crédito Máximo, Fecha Ingreso, Nota y Estado)

A continuación la pantalla Manejo de Clientes



| | | | |
|-----------------|------------------|---------|--------|
| Ruc_Cédula: | ██████████ | Note: | |
| Nombre: | PENAFIEL ARTEAGA | | |
| Dirección: | Quasmo Norte | | |
| Ciudad: | Guayaquil | Estado: | Activo |
| Teléfono: | 420460 | | |
| Fax: | 890590 | | |
| Zona: | Sur | | |
| Crédito máximo: | \$800,000.00 | | |
| Fecha Ingreso: | 14/06/00 | | |

Figura 3.9 Ventana Manejo de Clientes

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones

Para ingresar un nuevo cliente presione el botón ingrese todos los datos solicitados en el formulario.

Para grabar el registro presione para grabar e ingresar un nuevo registro, presione el botón .

Para eliminar un registro seleccionamos “inactivo” en el campo del formulario estado, en la ventana Manejo de Clientes

Para localizar un registro presione y haga el procedimiento descrito en la sección 3.4.1

Para cerrar la ventana presione

3.4.5 MANEJO DE COMPAÑÍAS

Al seleccionar el botón **Compañías...** nos aparecerá un formulario el cual nos permitirá ingresar, modificar, eliminar, buscar datos tales como (Id compañía, Nombre de la compañía, Dirección, Representante Legal, Estado)

A continuación la pantalla Manejo de compañías

The screenshot shows a Windows application window titled "Manejo de Compañías". At the top left is the Valvoline logo. The main area contains five input fields with the following data:

- Id compañía:** 0981015623476
- Nombre:** Lubriansa
- Dirección:** Av. Barcelona Km. 2 vía las Esclusas
- Representante Legal:** Ab. Jorge Bermúdez
- Estado:** Activo

Below the fields are three buttons: a magnifying glass icon, a double arrow icon, and a plus sign icon. At the bottom left is a "Registro:" label followed by navigation buttons (back, forward, first, last) and a page number "1 de 2".

Figura 3.10 Ventana Manejo de compañías

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones

Para ingresar una nueva compañía presione el botón ingrese todos los datos solicitados en el formulario.

Para grabar el registro presione , para grabar e ingresar un nuevo registro, presione el botón .

Para eliminar un registro seleccionamos “inactivo” en el campo del formulario estado, en la ventana Manejo de Compañías

Para localizar un registro presione , y haga el procedimiento descrito en la sección 3.4.1

Para cerrar la ventana presione

3.4.6 MANEJO DE VENDEDORES

Al seleccionar el botón **Vendedores...** nos aparecerá un formulario el cual nos permitirá ingresar, modificar, eliminar, buscar datos tales como (Número de Vendedor, Nombre del vendedor, Porcentaje de comisión, Estado del vendedor)

A continuación presentaremos la ventana de Ingreso de vendedor

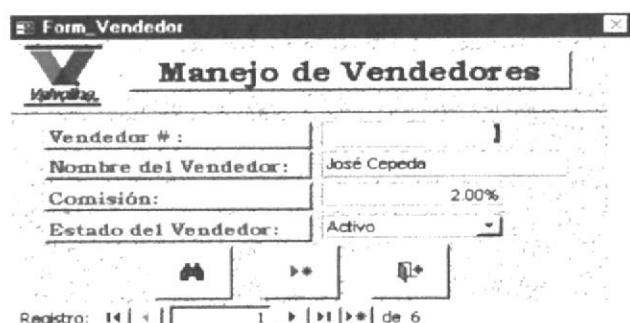


Figura 3.11 Ventana Manejo de vendedores

En este formulario podemos realizar las siguientes operaciones

Para ingresar un nuevo vendedor presione el botón ingrese todos los datos solicitados en el formulario.

Para grabar el registro presione para grabar e ingresar un nuevo registro, presione el botón .

Para eliminar un registro seleccionamos “inactivo” en el campo del formulario estado, en la ventana Manejo de Vendedores

Para localizar un registro presione y haga el procedimiento descrito en la sección 3.4.1.

Para cerrar la ventana presione

Y por último tenemos la opción **Salir...** que nos permitirá cerrar la ventana

3.5 FACTURACIÓN

Al dar un clic en la opción **Facturación...** de la ventana Menú Principal (ver fig. 3.2) nos aparecerá la siguiente ventana.

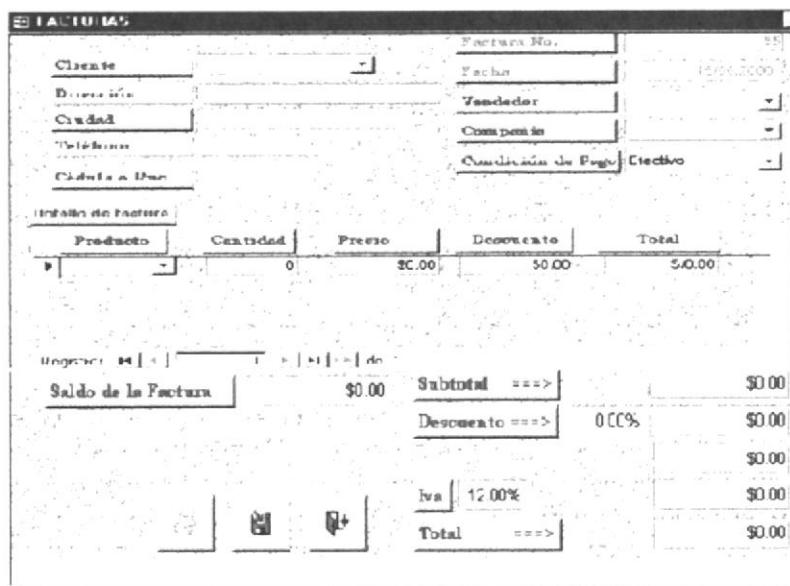


Figura 3.12 Ventana Facturación

El objetivo de esta pantalla es generar facturas a un cliente determinado.

Para generar una factura seleccionamos un nombre en el campo del formulario cliente. Al seleccionar a un cliente la numeración de la factura es automática. Nos aparecerá la dirección, ciudad, teléfono y número de cédula, se debe ingresar el nombre del vendedor, el nombre de la compañía que realiza la venta, condición de pago y los correspondientes artículos.

Al haber ingresado todos estos datos automáticamente aparecerá el Subtotal, si desea agregar un descuento digite formato 0.0 y el número de descuento ejemplo 0.03 y se realizará el descuento. Esta factura automáticamente le agregará el valor del IVA al total.

Para grabar la factura presione



Para darle una presentación preliminar presione aparecerá la factura en presentación preliminar, luego presione de la barra de herramientas y se imprimirá la factura.

Para cerrar la factura presione asegúrese de grabar la factura antes de salir.

3.6 REIMPRESIÓN DE FACTURA

Al dar un clic en la opción **Reimpresión de Facturas...** de la ventana Menú Principal (ver fig. 3.2) nos aparece la siguiente pantalla

The screenshot shows a software interface titled 'FACTURAS'. At the top, there are several input fields: 'Cliente' (GARCIA CELESTE), 'Factura N°.' (38), 'Fecha de la factura' (15/06/2000), 'Cancelado' (unchecked), 'Vendedor' (Juan Pio), 'Compañía' (Lubrivel), and 'Condición de Pago' (Contado y Crédito). Below these is a section titled 'Detalle de factura' containing a table with columns: 'Producto', 'Cantidad', 'Precio', 'Descuento', and 'Total'. The table lists three items: 'SOLIDEZ' (S/50.00, S/5,000.00, S/0.00, S/250,000.00), 'SUPREMO' (S/500.00, S/120.00, S/0.00, S/60,000.00), and '*' (S/0.00, S/0.00, S/0.00, S/0.00). To the right of the table, there are summary calculations: 'Saldo de la Factura' (\$0.00), 'Subtotal' (\$100.00), 'Descuentos' (\$12.00), 'Iva' (12.00%), and 'Total' (\$197.12). At the bottom left, there is a page navigation bar labeled 'Registro: 14 / 15'.

Figura 3.13 Ventana Reimpresión de Factura

El objetivo de esta pantalla es navegar por cada una de las facturas de los clientes que contiene.

Toda la información se encuentra bloqueada para que no hayan alteraciones en cada una de ellas.

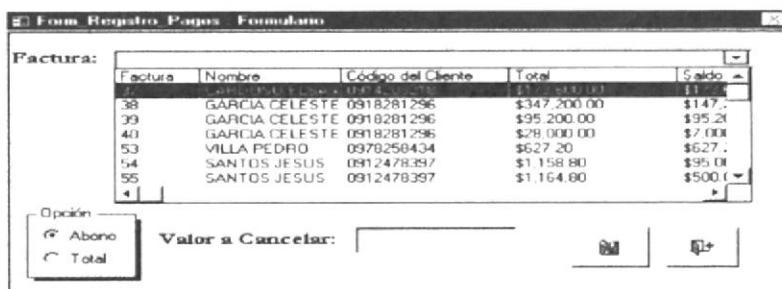
Para poder navegar en cada una de las facturas utilice la barra de acciones (ver figura 3.3)

Para buscar una factura específica presione  y haga el procedimiento descrito en la sección 3.4.1.

Para darle una presentación preliminar presione  aparecerá la factura en presentación preliminar, luego presione  de la barra de herramientas y se imprimirá la factura.

3.7 COBROS

Al dar un clic en la opción **Cobros...** de la ventana Menú Principal (ver fig. 3.2) nos aparece la siguiente pantalla



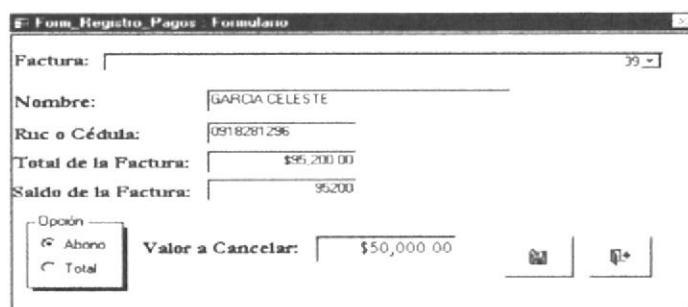
| Factura | Nombre | Código del Cliente | Total | Saldo |
|---------|----------------|--------------------|--------------|----------|
| 38 | GARCIA CELESTE | 0918281296 | \$347.200,00 | \$147,20 |
| 39 | GARCIA CELESTE | 0918281296 | \$95.200,00 | \$95,20 |
| 40 | GARCIA CELESTE | 0918281296 | \$28.000,00 | \$7.000 |
| 53 | VILLA PEDRO | 0979256434 | \$6.27,20 | \$627,20 |
| 54 | SANTOS JESUS | 0912478397 | \$1.158,80 | \$95,00 |
| 55 | SANTOS JESUS | 0912478397 | \$1.164,80 | \$500,00 |

Figura 3.14 Ventana de Cobros

El objetivo de esta pantalla es realizar el cobro a las facturas que han sido adquiridas a crédito y a contado y crédito.

Al dar un click en el campo factura de esta pantalla se muestra una lista que contiene el número de la factura, el cliente, el saldo y cancelado.

Seleccione el número de factura a la que se le va a realizar el pago. Y aparecerá la siguiente información del cliente.



| | |
|----------------------|----------------|
| Factura: | 39 |
| Nombre: | GARCIA CELESTE |
| Ruc o Cédula: | 0918281296 |
| Total de la Factura: | \$95.200,00 |
| Saldo de la Factura: | 95.200 |

Figura 3.15 Ventana Pago a realizar

En la ventana aparece la opción Abono o total. Se da un click en la opción abono si es que se va a pagar una parte de la deuda.

Para abonar una cantidad se escribe en **Valor a Cancelar:** el valor que se va a pagar.

Para cancelar toda la factura se da un click en total, y automáticamente aparecerá el valor de la factura en el campo valor a cancelar.

Para grabar el registro presione 

Para cerrar la factura presione 

3.8 INFORMES

Al dar un clic en la opción **Informes...** de la ventana Menú Principal (ver fig. 3.2) nos aparecerá la siguiente ventana.

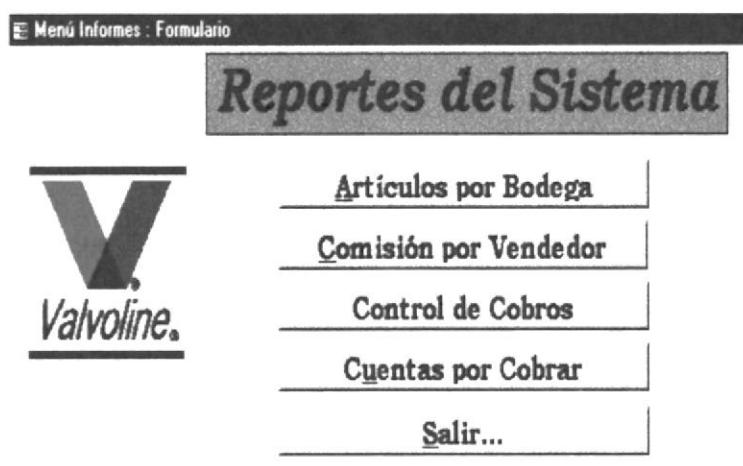


Figura 3.16 Ventana de Reportes del Sistema

Esta ventana consta de cuatro botones que son: Artículos por Bodega el cual se describe en la sección 3.8.1 Comisión por vendedor el cual se describe en la sección 3.8.2. Control de Cobros el cual se describe en la sección 3.8.3. Cuentas por cobrar el cual se describe en la sección 3.8.4. a continuación detallamos los informes creados.

3.8.1 INFORME ARTÍCULOS POR BODEGA

Al dar click en la opción **Artículos por Bodega** de la ventana Reportes del sistema (ver figura 3.16) nos aparecerá la siguiente ventana.

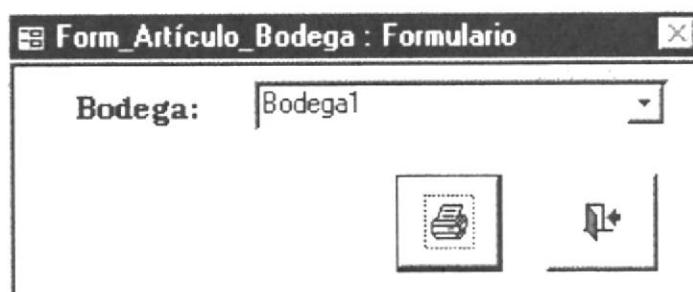


Figura 3.17 Número de Bodega

Esta ventana nos permitirá seleccionar el número de la Bodega. Damos un click en el campo Bodega y aparecerá una lista con el número de las bodegas que existen.

Para darle una presentación preliminar presionamos  y aparecerá el informe de Artículos por Bodega



Listado de Artículos por Bodega

| Nombre: | Bodega1 | | | |
|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Descripción | Código | Stock Máximo | Stock Mínimo | Costo Unidad |
| Basicos | PTAUDI004001 | 5000 | 100 | \$50.00 |
| SUPERRHO | PTAUDI004027 | 4800 | 120 | \$85.00 |

Figura 3.18 Informe de Artículos por Bodega

Este Informe contiene la descripción del Artículo, el código del artículo, stock máximo, stock mínimo y el costo del artículo.

Para imprimir presione  de la barra herramientas.

3.8.2 INFORME COMISIÓN POR VENDEDOR

Al dar click en la opción **Comisión por Vendedor** de la ventana Reportes del sistema (ver figura 3.16) nos aparecerá la siguiente ventana.

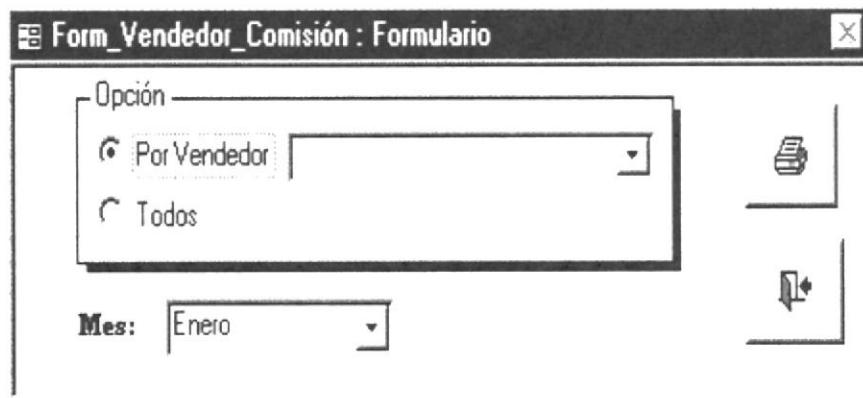


Figura 3.19 Selección del vendedor

Esta ventana presenta dos opciones “Por vendedor” o “Todos”. Al dar click en el campo vendedor aparece una lista con el nombre de todos los vendedores, este es, para seleccionar un vendedor específico.

Al dar click en la opción “Todos” presentará el informe de todos los vendedores

Seleccione en la lista desplegable el mes que desea verificar para las comisiones por vendedor.

Para ver la presentación preliminar del informe presionamos  y aparecerá el informe de Comisiones por vendedor.

Para salir presione 



A continuación se presenta una muestra de el Informe Comisiones por vendedor (ver figura 3.20)

| Comisiones por Vendedor | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------|----------------------|------------------------------|----------------------|--------------|---------------------|-------------------|
| Factura # | Compañia | Fecha | Nombre | Cond. de pago | Total | Comisión | Total por Factura |
| NOMBRE DEL VENDEDOR: | ERICKA LIGIA | | | | | | |
| 50 | Lubritan | 1-06-06 04:00:00:000 | PERD-FIEL DRTS00 | T | \$11,200.00 | 10% | \$11,200.00 |
| | | | | TOTAL POR FACCIONES: | \$11,200.00 | TOTAL POR VENDEDOR: | \$11,200.00 |
| NOMBRE DEL VENDEDOR: | JAVIER ZAPATA | | | | | | |
| 49 | Lubritan | 1-06-06 04:00:00:000 | PERD-FIEL DRTS00 | T | \$10,800.00 | 10% | \$10,800.00 |
| 50 | Lubritan | 1-06-06 04:00:00:000 | PERD-FIEL DRTS00 | T | \$10,800.00 | 10% | \$10,800.00 |
| | | | | TOTAL POR FACCIONES: | \$10,800.00 | TOTAL POR VENDEDOR: | \$10,800.00 |
| NOMBRE DEL VENDEDOR: | ALON PIZA | | | | | | |
| 16 | Lubritan | 1-06-06 04:00:00:000 | ORTUÑEZ BORIS DANIEL ENRIQUE | T | \$176,512.00 | 10% | \$176,512.00 |
| | | | | TOTAL POR FACCIONES: | \$176,512.00 | TOTAL POR VENDEDOR: | \$176,512.00 |
| NOMBRE DEL VENDEDOR: | LUIS OESTRE | | | | | | |
| 35 | Lubritan | 1-06-06 04:00:00:000 | ORTUÑEZ BORIS DANIEL ENRIQUE | C | \$107.12 | 10% | \$107.12 |
| | | | | TOTAL POR FACCIONES: | \$107.12 | TOTAL POR VENDEDOR: | \$107.12 |
| NOMBRE DEL VENDEDOR: | EDUARDO HERRERA | | | | | | |
| 51 | Lubritan | 1-06-06 04:00:00:000 | PERD-FIEL DRTS00 | T | \$20,926 | 10% | \$20,926 |
| | | | | TOTAL POR FACCIONES: | \$20,926 | TOTAL POR VENDEDOR: | \$20,926 |

Figura 3.20 Informe Comisiones por vendedor

Este informe contiene el número de la factura, Fecha, Nombre del cliente, condición de pago, total de la factura, comisión, total por factura

Para imprimir presione  de la barra herramientas.

3.8.3 INFORME CONTROL DE COBROS

Al dar click en la opción **Control de Cobros** de la ventana Reportes del sistema (ver figura 3.16) nos aparecerá la siguiente ventana.

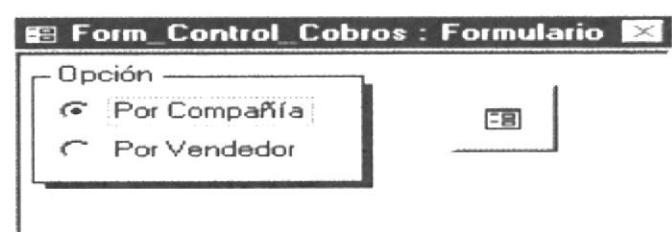


Figura 3.21 Selección Compañía o vendedor

Esta ventana nos permitirá seleccionar el reporte por compañía o por vendedor.

Para ver el reporte por compañía damos un click a la opción compañía y se presiona

para abrir el formulario

Al seleccionar “por compañía” aparecerá la siguiente pantalla.

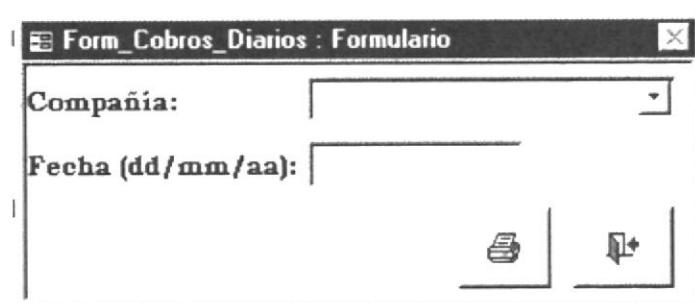


Figura 3.22 Selección por Compañía

Esta ventana nos permitirá seleccionar la compañía que realizó la venta y la fecha. Al haber terminado de ingresar estos datos presione para ver la presentación preliminar del informe.

Para salir presione

A continuación se presenta una muestra del informe de control de cobros por compañía.



Reporte de Cobros Diarios

LUBRIANSA

| Factura | Ruc/Cédula | Nombre | Fecha | Velz | Concepto |
|-------------------------|------------|-----------------------------|------------|----------|--|
| 35 | 0912200890 | ORTIZ MEDINA DANIEL ENRIQUE | 14/08/2000 | \$48.58 | Por pago total al saldo de la factura # 35 |
| 35 | 0912200890 | ORTIZ MEDINA DANIEL ENRIQUE | 14/08/2000 | \$50.00 | Por pago total al saldo de la factura # 35 |
| S1 | 0912998089 | PERA FELIARTEAGA | 14/08/2000 | \$20.00 | Por pago total al saldo de la factura # 51 |
| S1 | 0912998089 | PERA FELIARTEAGA | 14/08/2000 | \$50.00 | Por pago total al saldo de la factura # 51 |
| S1 | 0912998089 | PERA FELIARTEAGA | 14/08/2000 | \$109.20 | Por pago total al saldo de la factura # 51 |
| <i>Total Recaudado:</i> | | | | | \$277.78 |

Figura 3.23 Informe Control de Cobros por Compañías



Este informe contiene el número de la factura, el número de cédula, el nombre del cliente, la fecha, el valor de la factura y el concepto por el cual se está pagando la factura

Para imprimir la factura presione  de la barra de herramientas

Para ver el reporte por vendedor damos un click a la opción vendedor (ver figura 3.21) y se presiona  para abrir el formulario.

Al seleccionar “por vendedor” aparecerá la siguiente pantalla.

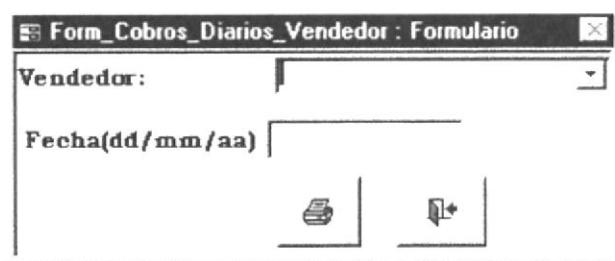


Figura 3.24 Selección por Vendedor

Esta ventana nos permitirá seleccionar el nombre del vendedor que realizó la venta y la fecha. Al haber terminado de ingresar estos datos presione  para ver la presentación preliminar del informe.

Para salir presione 

A continuación se presenta una muestra del informe de control de cobros por vendedor.

| Reporte de Cobros Diarios por Vendedor | | | | | |
|---|------------------|-------------|------------|-------------|--|
| Nombre del Vendedor | Ruc_Cédula | Nombre | Fecha | Valor | Concepto |
| 30 0912998089 | PERALTE LARTEAGA | José Zapata | 14/06/2000 | \$20.000,00 | Por pago total al saldo de la factura # 50 |
| Total por Vendedor | | | | | \$20.000,00 |

Figura 3.25 Informe Control de Cobros por Vendedor

Este informe contiene el nombre del vendedor, número de la factura, el código del cliente, el nombre del cliente, la fecha, el valor cancelado, y el concepto que nos explica si es un abono o pago total de la factura.

Para imprimir la factura presione  de la barra de herramientas.

3.8.4 INFORME CUENTAS POR COBRAR

Al dar click en la opción **Cuentas por Cobrar** de la ventana Reportes del sistema (ver figura 3.16) nos aparecerá la siguiente ventana.



Figura 3.26 Selección por Compañía

Para visualizar el reporte de compañía se selecciona una de ellas y se presiona  para ver la presentación preliminar.

Para salir presione 

A continuación se presenta una muestra de el informe cuentas por cobrar por compañía.

| Cuentas por Cobrar | | | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|--------------------------|---------------------|-----------|
| LUBRIANSA | | | | | |
| Ruc_Cédula | 09 12 478 527 | Nombre | SANTOS JESUS | | |
| Ciudad | Guayaquil | Dirección | Los Chacangales | Teléfono | 2547789 |
| Fax | 09 512 3 | Código Cliente | \$750,000.00 | Saldo del Cliente | \$595.00 |
| | | | | | |
| | | Facturera | Herramienta del Vendedor | Saldo de la Factura | |
| | | 54 | Luis Castro | \$95.00 | |
| | | 55 | Juan Pio | \$600.00 | |
| | | | Total por Cliente | \$695.00 | |
| Ruc_Cédula | 00 14 789 609 | Nombre | Carlos Valdez | | |
| Ciudad | Guayaquil | Dirección | Las Teras | Teléfono | 4557782 |
| Fax | 54 789 96 | Código Cliente | \$749,230.00 | Saldo del Cliente | \$3104.40 |

Figura 3.27 Informe de Cuentas por Cobrar por Compañía

Este informe nos presenta las cuentas por cobrar a los clientes.

Contiene el código del cliente, nombres de los clientes, dirección, ciudad, teléfono, fax, el crédito máximo y el saldo que tiene que cancelar el cliente.

También contiene el número de la factura, el nombre del vendedor, y el saldo de la factura

Para imprimir la factura presione  de la barra de herramientas.