	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento: 15/11/2025
		Página 1 de 16

1. PROPÓSITO

Mantener y controlar la gestión de cobros y depósitos de clientes por territorio y ciudad, mediante el registro de la cuenta corriente y disponibilidad de fondos. Dar seguimiento para el trámite y efectuar gestión el cobro de las Facturas generadas por la venta de nuestros productos por medio de los PVC como por el cobrador asignado.

2. ALCANCE

Todas las facturas generadas de las diferentes líneas del Laboratorio (Ventas Farma, Sueros GB Pharma, Diprofarm S.A. (Línea Hospitalaria), Exportaciones, División Maquila)

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PEO-VF-001	Planificación Ventas y Recepción de Pedidos Ventas Farma
PEO-DIPRO-001	Planificación Ventas y Recepción de Pedidos Ventas Hospitalaria
PEO-MQ-001	Elaboración de Productos Maquilados
PEO-BPT-001	Despacho de Producto Terminado

4. DEFINICIONES

Documentos de respaldo: son todos los recibos de caja, facturas, cheques rechazados, notas de Crédito y Débito (devolución y notas de crédito por descuento, por regularizaciones, por diferencias en precio, etc. Notas de cargo por cargos varios), operados en la cuenta corriente.

Cuenta corriente: Movimiento contable de las operaciones de cargo y abono de las cuentas por cobrar de la empresa.

Análisis de antigüedad: reporte que clasifica las cuentas por cobrar de acuerdo a la antigüedad de las mismas.

Estado de cuenta: detalle de las facturas, **notas de cargo, notas de abonos (fiscales e internas), cheques rechazados** que se encuentran pendientes de cobro a la fecha de su emisión.


Cierre: Registro, contabilización de todo el movimiento de transacciones que afectan la cuenta corriente o cuentas por cobrar.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del **Personal de Créditos (Jefe, Auxiliares y Cobrador)** velar por el cumplimiento y ejecución del procedimiento del Crédito y Cobranza; así como, contar con disponibilidad de la cuenta corriente.

Elaborado por: Jefe de Créditos	Firma	Fecha: 15/11/2023
Revisado por: Asistente Financiero	Firma	Fecha: 15/11/2023
Aprobado por: Gerente Financiero	Firma	Fecha: 15/11/2023

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código:
		PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento: 15/11/2025 Página 2 de 16

Es responsabilidad del **Personal de Créditos (Jefe, Auxiliares y Cobrador)** velar por la recuperación del capital de trabajo (efectivo) por la vía normal o Jurídica de las cuentas incobrables para tener un mejor rendimiento en el flujo de caja.

Es responsabilidad del **Personal de Ventas (Gerentes, Coordinadores, Secretarias, Facturadores, Vendedores, Visitadores Médicos, Personal de División Maquila, Secretaria de Exportaciones)** velar por la buena administración de venta de los productos de las diferentes líneas comerciales, para tener un buen retorno del capital de trabajo (efectivo) en tiempo al momento de dar seguimiento al pago de las facturas emitidas a los clientes.

Es responsabilidad del personal de **Bodega Producto Terminado (Jefe, Auxiliar de Facturación, Asistente, Supervisores, Auxiliares de Bodega, Pilotos, Auxiliares de Piloto)** resguardar la documentación que se entrega a los clientes en especial las facturas y notas de crédito para dar el seguimiento respectivo de cobro en los diferentes procesos que intervienen para ello.

Es responsabilidad del personal de **Mercadeo (Coordinador y Servicio Al Cliente)**, retroalimentar al área de Créditos y Cobros sobre las devoluciones de producto en buen estado, producto vencido o por cierre de negocios que se encuentren en trámite de reposición o emisión de nota de crédito por cualquier factura pendiente de pago de los clientes de las diferentes áreas comerciales. Así como investigar y detectar que el producto que el cliente devuelva por medio del **Vendedor y Visitador Médico** en concepto de vencidos u otro concepto haya sido facturado y entregado con anterioridad al cliente.

AUTORIDAD


El **Gerente Financiero** tiene la autoridad de poder autorizar cualquier cambio en el procedimiento y generar acciones correctivas por desviaciones detectadas; para la mejora del proceso de Créditos y Cobros.

6. CONTENIDO


6.1. Clasificación de las Facturas:

6.1.1 Los **Digitadores de Facturación** emiten las correspondientes facturas según **PEO-VF-001 Planificación Ventas y Recepción de Pedidos Ventas Farma** y **PEO-DIPRO-001 Planificación Ventas y Recepción de Pedidos Ventas Hospitalaria** en el transcurso del día y las traslada a la **Bodega de Producto Terminado** de acuerdo al **PEO-BPT-01 Despacho de Producto Terminado**, con ello actualizan la información en el sistema SAP para el control de existencias y distribución de los productos a los diferentes clientes.

6.1.2 El **personal designado por Bodega de Producto Terminado** prepara las facturas, contraseñas y en el **FO-BPT-004 Facturas Originales Entregadas a Visita Médica**, de productos entregados enviándolas al departamento de **Créditos y Cobros** para el cobro correspondiente; **el envío se realiza dos veces por semana martes y jueves**. Las facturas tienen 30 días de Crédito, aunque existen excepciones de crédito de 60 días aplicable a los distribuidores, **90 días para clientes de la División de Maquila y Exportaciones**.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento: 15/11/2025
		Página 3 de 16

- 6.1.3 El personal designado de Bodega de Producto Terminado, Entrega reporte de facturas según FO-BPT-017 en original y copia, así como, las facturas Diprofarm FO-DIPRO-009 Factura Línea Hospitalaria o Factura Bonin FO-VF-008 al Departamento de Créditos y Cobros; lunes, miércoles y viernes, luego se entrega la copia de este documento a Bodega de Producto Terminado, la cual, va firmada por la persona que recibe en Créditos. La persona designada en el área de Créditos se encarga de distribuir las facturas a los Auxiliares de Créditos para el trámite correspondiente.
- 6.1.4 Bodega Producto Terminado, procede a alimentar y actualizar diariamente la información en FO-CR-023 Seguimiento de Facturación diaria, por la persona asignada por el Jefe de Bodega Producto Terminado, el formato es un archivo compartido con el Departamento de Creditos y Cobros para poder identificar el estatus de cada factura que se emite diariamente; el formato debe ser alimentado con toda la información que se requiere y termina la información hasta que la factura FO-VF-008. esta entrega a Creditos y Cobros según sea el caso. Semanalmente o a medida de los eventos que se presentan diariamente el personal de Creditos y Cobros como el Jefe de Creditos pueden verificar la información que Bodega Producto Terminado alimenta el FO-CR-023 para dar seguimiento a las facturas que no se reciban en Creditos. Esta información es aplicada en tres formatos uno por cada línea; Laboratorios Bonin, Diprofarm, S.A. y GB Pharma.
- 6.1.5 Solicitud de Creditos y Cobros Bonin FO-CR-014; Diprofarm FO-CR-015 y el FO-CR-027 GB Pharma; los tres formatos anteriores se modifican como se describe a continuación:
- 6.1.5.1 Agregando Dirección fiscal.
- 6.1.5.2 Dirección de entrega de producto: se incluyen 3 direcciones para que sea consignadas las direcciones donde el cliente pueda recibir el producto estrictamente en cualquiera de estas 3 opciones.
- 6.1.5.3 Crédito solicitado:
- Se elimina la solicitud de copia de nombramiento de representan legal, únicamente para los casos de solicitud de crédito de Q 500,000.00 a más.
 - Se elimina la solicitud de Escritura de constitución, únicamente aplica para los casos de solicitud de crédito de Q 500,000.00 a más.
 - Se da la opción que en la solicitud puedan incluir copias de facturas de crédito y sus respectivos recibos que respalden la cancelación de facturas en referencia en los casos que el solicitante del crédito no cuente con referencias comerciales o crediticias

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento:15/11/2025
		Página 4 de 16

6.2 Gestión de Cobros:

6.2.1 Gestión de Cobro departamental y ciudad:

6.2.1.1 La preparación de rutas las realizan los **Auxiliares de Créditos** en coordinación con las salidas de los **Vendedores y Visitadora Médicos**, utilizando el **Reporte para Cobro Diario** generado en el SAP, al cual, se deben adjuntar todas las facturas, cheques rechazados y notas de crédito y débitos departamentales como de ciudad, de acuerdo al territorio, cada **Vendedor y Visitador Médico** firma de recibido el reporte generado en el SAP, llevándose una copia del mismo para su control exclusivamente interno y otra copia para el **Auxiliar de Créditos**.

6.2.2 **La gestión de cobro en la ciudad:** es coordinada y supervisada por el **Jefe de Créditos** un **Auxiliar designado** y el **Cobrador**.

6.2.2.1 Diariamente el **Jefe de Créditos** o un **auxiliar designado por el Jefe de Créditos** se reúne con el **Cobrador** para revisar y verificar los vencimientos de las **Facturas Diprofarm FO-DIPRO-009** o **Facturas BONIN FO-VF-008** y prepara las rutas para el cobro oportuno, según conocimiento de **Relación Entrega de Documento FO-CR-006 Bonin** o **FO-CR-007 Diprofarm**.


6.2.2.2 Adicionalmente el cobrador de la ciudad, al liquidar debe presentar **Entrega de Documentos FO-CR-006 Bonin** o **FO-CR-007 Diprofarm**; en los casos que el cliente no pague el cobrador debe solicitar a cliente que le selle la hoja como evidencia de la visita; además, debe adjuntar **reporte de entrega de fondos a caja Bonin FO-CR-008** y **FO-CR-012 Entrega de Fondos Diprofarm**, según sea el caso

Nota 1: En los atrasos de cuentas el **Jefe de Créditos** se comunica con los **Vendedores y Visitadores Médicos**, así como, con el **Gerente de Venta de Bonin** o **Coordinador de Ventas Diprofarm** para solicitar su apoyo, y realizar estos cobros, reuniéndose con los **Auxiliares de Créditos** mensualmente para analizar morosidad en los departamentos y realizar cobros. Dejando evidencia de la lista de los clientes morosos a los que se les dará seguimiento para cobrar y en la siguiente reunión se presentarán los resultados si se pudo cobrar o no.


6.3 Cobro y Depósito:

6.3.1 El **Jefe de Créditos** debe revisar el **Reporte de Análisis de Antigüedad** generado en el **sistema SAP** (Documentos por Cobrar clasificados por Vendedor, Visitador Médico y Cobrador), para dar el seguimiento a los cobros. Con base en el **Reporte de Proyección de cobros** el **Jefe de Créditos** planifica los cobros del mes.


6.3.2 **Recepción de la Gira:** El **Vendedor y Visitador Médico** debe liquidar a los **Auxiliares de Créditos** la gira que le fue entregada con anterioridad **todos los viernes de cada semana o el día lunes** de cada semana, junto con los siguientes reportes:

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento:15/11/2025
		Página 5 de 16

- 6.3.2.1 Liquidación de **Recibos de caja (Diprofarm) FO-CR-013 o Recibos de caja BONIN FO-CR-010 con toda la información completa que solicita el recibo, sin tachones o alteraciones** (de Cheques post-fechados) se debe de registrar en la **Entrega de Fondos a Caja (Diprofarm) FO-CR-012 o Entrega de fondos a caja (BONIN) FO-CR-008**, junto con los **Recibos de caja (Diprofarm) FO-CR-009 o Recibos de caja BONIN FO-CR-005** con los respectivos cheques post-fechados, los cuales se deben depositar de acuerdo a su fecha de vencimiento. La emisión de recibos debe de ser independiente e individual por cobro y la emisión de recibo de caja por separado según el concepto del cobro (Cobro Corriente, Cobro por recuperación de Cheque Rechazado o Cobro con Cheque Post-fechado), debido a la clase de movimiento operar en el sistema SAP.
- 6.3.3 Todos los cheques Post Fechados deben ser entregados por los **Vendedores y Visitadores Médicos al departamento de Créditos y Cobros** en su liquidación; Es indispensable que al recibir el cheque debe de cumplir con lo siguiente: nombre completo de la razón social de la empresa “Laboratorios Bonin, S. A. o en su caso Diprofarm, S. A.” sellados con el número de cuenta de la empresa, el sello para depositar es opcional, debido a que la **Gerencia Financiera** en algún momento solicita que se depositen en una de las cuentas del Laboratorio específicamente; sello de NO Negociable es indispensable que lo coloque el **Vendedor y Visitador Médico y Cobrador** al momento de realizar el cobro, código del cliente, número de recibo y teléfono del cliente **en la parte inferior del endoso del cheque**; Los **Auxiliares de Créditos** deben custodiar y registrar los cheques en el sistema SAP y depositarlos en la fecha de vencimiento del mismo. Si el cliente realiza un pago y este lo parcializa en varios cheques a depositar en diferente fecha, se emitirá un recibo de caja por cada cheque, esto facilitara el control de cheques post-fechados, así como, el registro contable individual por cada cheque, **de igual forma el Vendedor, Visitador Médico** debe emitir recibos diferentes caracterizado por concepto, es decir por cobro corriente o del día, por recuperación de cheque rechazado, por cheques post-fechados y por pago de gastos administrativos.
- 6.3.4 Todo recibo emitido por cobro corriente y recuperación de cheque rechazado debe de liquidarse **Únicamente** con documentos físicos: original de boleta de depósito; Transferencia Bancaria (Impresión legible de imagen o foto, emitida por el cliente, donde se visualice como mínimo el nombre del banco, cuenta de origen, cuenta de destino y valor). Los depósitos se hacen en forma individual por recibo, la boleta y documento de transferencia debe de llevar la información del Número de recibo que soporta, esta información la pone el Vendedor, Visitador Médico o el personal que realiza el cobro, **antes** de entregar la liquidación respectiva.
- 6.3.5 Si no se respeta esta modificación y se emite recibo al cliente cuando hayan 2 o más cheques post-fechados se hará el depósito de inmediato; para registrar la operación completa, deduciendo responsabilidad al responsable del mal manejo al procedimiento.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento:15/11/2025
		Página 6 de 16

- 6.3.6 **Liquidación de recuperación de cheques rechazados Recibo de Caja Diprofarm) FO-CR-009 o Recibo de caja (BONIN) FO-CR-005.** Al momento de emitir el recibo debe hacerse la anotación que es recuperación de cheque rechazado, anotándole el código del cliente y el número de nota de cheque rechazado y debe depositarse y registrarse por aparte registrándolo en el formulario de **Entrega de Fondos a Caja (Diprofarm) FO-CR-012 o Entrega de fondos a caja (BONIN) FO-CR-008** según sea el caso. Es obligatorio que el **Vendedor y Visitador Médico** entregue el recibo original al cliente. En consecuencia, a este movimiento se hará un recargo al cliente por Q 150.00 en concepto de Gastos Administrativos, el cual debe de ser cobrado por el **Vendedor y Visitador Médico** al momento de la recuperación del cheque.
- 6.3.7 El **Auxiliar de Créditos** al momento de recibir el cheque rechazado se comunica con el cliente para tratar el caso y enviar el re-depósito si así fuera indicado, caso contrario informara inmediatamente al **Vendedor y Visitador Médico** responsable de la cuenta y al **Jefe inmediato**.
- 6.3.8 **Depósitos en tránsito:** En el cierre de fin de mes se registran los recibos por cobros; algunos recibos y cheques son entregados por el **Vendedor y Visitador Médico** al final de la tarde por lo que se realizan los depósitos el día hábil siguiente en los bancos por cuestiones de seguridad y por consiguiente será registrado en el momento que se realiza el movimiento de depósito en el banco. No se registran confirmación sin la boleta original, si en algún caso hubiera copia de la boleta y no el original se evalúa para el registro y el PVC se debe de comprometer a la entrega de la boleta original en un lapso de tiempo comprometido, y para registrar la copia se requerirá por parte del Departamento de **Créditos y Cobros**, justificación por escrita en la copia, firma del vendedor y Aval del **Gerente o Coordinador de Ventas de la línea** que corresponda.
- 6.3.9 **Recepción de Facturas:** El **Auxiliar de Créditos** en el mismo detalle de documentos con que hicieron la entrega de facturas deben marcar las facturas que el **visitador médico y/o vendedor** devolvió y firmó de estar de acuerdo con las facturas que el **Auxiliar de créditos** le anota.
- 6.3.10 Los **Auxiliares de Créditos** firman de recibido y se hacen responsables de la recepción de los cobros, en donde deben revisar y cuadrar las operaciones; luego deben digitar los cobros realizados por el **Vendedor y Visitador Médico** asignados y trasladan los recibos de caja y depósitos al **Auxiliar de Créditos designado** para realizar la consolidación generando el **reporte de descripción de ingresos de cobros** para presentarlo al **Departamento de Contabilidad** para su revisión y registro contable, Contabilidad archiva y custodia recibos de caja y boletas originales juntamente con los cortes respectivos que soporten el movimiento de corte de ese día y quedan en el **Departamento de Créditos**.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento:15/11/2025
		Página 7 de 16

6.3.11 **Liquidaciones en Caja General:** El **Auxiliar de créditos** encargado de la Caja General recibe **únicamente depósito** de los **Pilotos** de paneles que cobran las ventas al contado, según talonario de **Recibos de caja (Diprofarm) FO-CR-009 o Recibos de caja (BONIN) FO-CR-005**. El **Piloto** recoge la boleta de depósito con el cliente (ya no recibe efectivo) producto de una venta de contado y lo liquida a créditos juntamente con el recibo de caja correspondiente.


6.3.12 **Cobro en la Ciudad:** Se liquida a diario por el **cobrador** y el **Auxiliar de Créditos** se encarga de revisar las liquidaciones y de digitar los **Recibos de caja (Diprofarm) FO-CR-009 o Recibos de caja (BONIN) FO-CR-005** con las respectivas boletas de depósito trasladando después los recibos y depósitos al **Auxiliar de créditos designado** para su consolidación y preparación del reporte. Los cheques post-fechados quedan en custodia del **Auxiliar de Créditos** para su depósito en la fecha consignada, el **Jefe de Créditos y Cobros** revisa y supervisa el movimiento diario por este concepto.

Nota 2: El cobrador de ciudad debe entregar las facturas que no cobro y firmar en el formulario de entrega de facturas, las facturas que el **Jefe de Créditos y Cobros o el Auxiliar designado por el Jefe de Créditos y Cobros** le entregaron.

6.3.13 **Presentación de liquidación de cobranza última semana del mes por los agentes de ventas:**

Los últimos 8 días de cada mes todos los agentes **Bonin, Diprofarm y GB Pharma**, deberán presentar diariamente liquidación de cobranza diaria, que harán llegar al departamento de Creditos y Cobros por la vía de correo mail direccionado a la Jefatura de Creditos a 1ª. hora, con imágenes claras, presentado la información de documentos en forma individual por movimiento, es decir **Entrega de Fondos a Caja (Diprofarm) FO-CR-012 o Entrega de fondos a caja (BONIN) FO-CR-010**, el envío que realice el agente lo debe de realizar por separado, recibo de caja y boleta junto, así sucesivamente. El fin es optimización de tiempo, registro de la cobranza al día para la autorización de pedidos que ingresan los agentes en esa semana. Los agentes estarán entregando sus liquidaciones en originales por la vía del servicio Cargo Expreso o personalmente posterior, no más allá de los 8 días.

6.3.14 **Cobro de Exportaciones:** En el caso de un cobro por exportación, la **secretaria de Exportaciones** debe informar a través de un memorando debidamente firmado por el Gerente Financiero o Gerente General con copia del giro en dólares y fotocopia de las **Facturas BONIN FO-GC-37** correspondientes por las ventas de exportación al **Auxiliar de Créditos**, sobre la recepción de uno o varios giros del cliente. El **Auxiliar de créditos** emite el **Recibo de caja por ingresos de exportaciones** considerando la tasa de cambio con la que se originó la factura y traslada los documentos ya ingresados al **Auxiliar de Créditos** designado para su consolidación en el reporte de ingresos diarios.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código:
		PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento:15/11/2025
		Página 8 de 16

6.3.15 **Llamadas Telefónicas:** los **Auxiliares de Créditos** deben llevar control por escrito de las llamadas que se realizan para cobro de **Facturas BONIN, Facturas DIPROFARM** y cheques rechazados en el formato **FO-CR-016 Control Diario de Llamadas a Clientes**.

6.3.16 **Cierre:** El **Cobrador** debe presentarse el día de cierre a liquidar sus cobros, e incluir esta información en el sistema SAP, posterior se generan los reportes de cierre ya actualizados.

6.3.17 Para las **cuentas con atraso a más de 60 días**, el **Jefe de Créditos y Cobros** debe proceder según lo indicado en la política y los procedimientos de cobros a clientes nacionales.

6.4 Compras al Contado

6.4.1 Cuando el cliente pague al contado, el producto será enviado de acuerdo con el siguiente procedimiento:


6.4.1.1 Si el cliente efectúa depósito por medio de cheques el producto será enviado dentro de las próximas 72 horas, tiempo que se utiliza para proceder a verificar y confirmar si el depósito fue efectuado y registrado en el banco de la Organización Bonin o en su efecto si el cheque es rechazado; una vez confirmado el depósito por **Finanzas** a la **Jefatura de Créditos y Cobros** se procede a autorizar la venta de contado.

6.4.1.2 Si el cliente efectúa pago en efectivo en el depto. de Creditos y Cobros este debe ser autorizado por **Gerencia Financiera** con anticipación, el **Vendedor y Visitador Médico** puede cobrar por anticipado la venta de contado y realizar el depósito previo a la entrega del producto, la cual, se efectuará dependiendo de la programación de entrega de **Bodega de Producto Terminado** o se entregará al día siguiente.

6.4.1.3 Si el cliente es nuevo y realiza el depósito en efectivo se envía ese mismo día o al día siguiente el producto dependiendo de la confirmación de **Créditos** por información de **Finanzas** la confirmación de la boleta y el programa de entregas de **Bodega de Producto Terminado**; si efectúa depósito debe de esperar las próximas 72 horas para la entrega del producto, esto aplica tanto para clientes locales como para clientes departamentales.

6.4.1.4 Venta de contado contra Entrega

La venta de contado contra entrega se autorizará por la **Jefatura de Creditos y Cobros con la anuencia de la Gerencia Financiera** bajo las siguientes condiciones: El **Gerente de Ventas Bonin o GB Pharma**, como el **Coordinador de Ventas de Diprofarm (hospitalaria)**, debe de solicitar la autorización de esta condición específica a la **Jefatura de Creditos y Cobros** por medio de un mail, exponiendo específicamente la negociación que incluya información clara de la venta de contado; con el entendido que las **Gerencias Comerciales como el Coordinador**, asuman, toda la responsabilidad de la condición “contra entrega” así como, también el agente sobre el cumplimiento de lo expuesto en la solicitud que realizara las gerencias y coordinaciones, por la recuperación del cobro total de lo facturado; en entorno a ese compromiso y condición expuesta el deposito del cobro tiene que ser efectivo o con cheque de caja para evitar que haya cheque rechazado posterior a la entrega del producto. Caso contrario si el cobro fuera con cheque y resultare rechazado

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código:
		PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento: 15/11/2025 Página 9 de 16


se anulará el descuento o condiciones especiales que hubiera y se hará la recuperación de los gastos administrativos bajo la responsabilidad cualquier consecuencia por la gerencia comercial o coordinador que realizo la solicitud juntamente con el vendedor.

En cuanto a las condiciones expuesta deben de ser claras y con toda la información que amerite el despacho del producto. La entrega del producto juntamente con la factura emitida del pedido será entregado por el agente al cliente, en el momento que el producto sea desplazado por Transportes Aéreos, Cargo Expreso o el transporte del Laboratorio. El **Gerente, Coordinador o agente** previamente coordinara con **Bodega Producto Terminado**, la fecha y hora que harán llegar el producto al cliente, para que el agente se encuentre en el lugar y realice la entrega y el cobro respectivo. Para esta condición el agente tiene que realizar el depósito a más tardar un día después de haber entregado el producto al cliente una vez realizado el depósito deberá enviar vía mail a la **Jefatura de Creditos y Cobros** el aviso incluyendo imágenes de recibo de caja emitido y boleta de depósito efectivo o liberado si fuera cheque para dar por cumplida la condición. Luego debe de ser liquidado con el formulario de **Entrega de Fondos a Caja (Diprofarm) FO-CR-012** o **Entrega de fondos a caja (BONIN) FO-CR-008** según el procedimiento. De no cumplir con las condiciones expuestas por las directrices comerciales se analizarán las negociaciones futuras contra entrega. Queda terminantemente prohibido que el agente recolecte el producto en Planta para que lo haga llegar al cliente.

Nota 3: La venta al Contado sólo puede facturarse si la cantidad del pedido es la misma que la cantidad del cheque o depósito. Si en algún momento el agente realiza el cobro y al momento de facturar no hay stock, tendrá un margen hasta dos meses para facturar el complemento para dejar con saldo 0.00 la venta, de lo contrario pasaran los saldos sobrantes a otros ingresos. La entrega de producto por este concepto es autorizada por **Creditos y Cobros** una vez se haya verificado que el cobro haya sido ya depositado y liberado en el banco del laboratorio, la recolección de boletas son responsabilidad del agente únicamente, como la emisión de recibo de caja y entregarlo al cliente directamente así como realizar la recolección de la boleta de depósito en original, en consecuencia, el repartidor no tiene autorización de recolección de boletas menos la entrega de recibos de caja.

6.5 Cobro para División Maquila

- 6.5.1 Inicia con la recepción de las facturas originales emitidas por la persona encargada de **División de Maquila**, quien a su vez le envía fotocopia de la factura vía fax a los clientes, posteriormente son anotadas en un libro de conocimiento y enviadas al departamento de **Créditos y Cobros** para su recepción y cobro.
- 6.5.2 El Departamento de **Créditos y Cobros** archiva las facturas originales y en los casos que requiere realizar el trámite de contraseña enviando la factura original y la copia rosada, para que la firmen o extiendan la respectiva contraseña de pago. En los demás casos los clientes se presentan a nuestras oficinas para efectuar sus pagos.


	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento: 15/11/2025
		Página 10 de 16

- 6.5.3 Antes del vencimiento de los días de crédito autorizados, el Departamento de **Créditos** debe llamar a los clientes para realizar las gestiones de cobro y coordinar con los clientes los días y la hora para realizar los cobros. Esta gestión debe ser exclusiva del departamento de **Créditos y Cobros** para evitar duplicidad y malos entendidos con los clientes, salvo en los casos que existe problemas de cobro se avisará a la **Coordinadora de División Maquila**, en un plazo no mayor a tres semanas después del vencimiento, para la comunicación directa, si no hay pago se sugiere la asesoría jurídica para la recuperación de la cuenta.
- 6.5.4 Al confirmar el pago con los clientes, el **departamento de Créditos y Cobros** envía a la persona encargada de cobros a traer el cheque quien extenderá el recibo de caja.
- 6.5.5 Después el pago es liquidado por el **Cobrador** al **Departamento de Créditos** adjuntando al recibo de caja el depósito bancario correspondiente para su registro y aplicación en el sistema SAP de las cuentas por cobrar.
- 6.5.6 Las operaciones relacionadas a cobros de la **División Maquila**, quedan registradas dentro del cierre establecido que es el último día hábil del mes, para que la **Coordinadora de División Maquila** genere sus reportes y estados de cuenta el primer día hábil de cada mes.
- 6.5.7 Cuando existan cheques rechazados se debe avisar a la **Coordinadora de División Maquila**, para que se comuniquen con sus clientes y se determine si se re-deposita el cheque o lo envían a pagar.

Nota 4: La Coordinadora de División Maquila no puede recibir efectivo solo boletas de depósito.

6.6 Investigación de Clientes Nuevos de Maquila

- 6.6.1 **División Maquila** debe llenar con el cliente, el formato **FO-MQ-006** registro de nuevos clientes.
- 6.6.2 Definir el tipo de registro de cliente:
- 6.6.2.1 Alta
 - 6.6.2.2 Baja
 - 6.6.2.3 Modificación
 - 6.6.2.4 Solicitud de crédito
- 6.6.3 Adjuntar fotocopia de los documentos requeridos, según el tipo de registro (donde aplique)
- 6.6.4 Para los registros de alta, solo incluir los incisos a-f. Para solicitud de crédito se requieren todos los documentos.
- 6.6.5 **División Maquila** debe de enviar al **departamento de créditos** el expediente (solicitud y fotocopias requeridas del inciso 3) para su respectiva investigación.


	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento: 15/11/2025
		Página 11 de 16

- 6.6.6 Después de la recepción en el **departamento de créditos** tiene 8 días hábiles para darle respuesta a esta solicitud, e informar a **División de maquila** por escrito del resultado de aprobación o no aprobación de esta solicitud.
- 6.6.7 A los clientes nuevos, se les venderá solamente al contado contra entrega. Por lo menos debe tener tres compras de contado para solicitar línea de crédito.

6.7 Vías de Recepción Pedidos

6.7.1 Las vías de recepción de pedidos son:

- 6.7.1.1 **Facturación** (En caso de hospitalaria el facturador designado es responsable de la toma de pedidos) toma el pedido y traslada la información al **Departamento de Créditos y Cobros** para verificar el status del cliente en cuanto a los saldos.
- 6.7.1.2 Los **Vendedores y Visitadores Médicos** en el momento de tomar un pedido del cliente deben verificar el listado que es entregado semanalmente **por Créditos y Cobros**, en cual, se indica el balance de cuenta de sus clientes. Si el cliente no tiene saldo pendiente, el **Vendedor y Visitador Médico** debe completar el formato de toma de pedido y trasladar la información a **Facturación**. Si el cliente tiene un saldo pendiente, pero en el momento de realizar su pedido cancela al **Vendedor y Visitador Médico** este debe dar aviso al **Facturador o al Depto. De Créditos y Cobros** indicando el Número de Recibo con el cual canceló o en su defecto el número de Boletas de los depósitos, Número de facturas y valor para que todos estén enterados y pueda ser aprobado su nuevo pedido. En ambos casos **Facturación** igual envía la información a **Créditos y Cobros** para verificar saldos.
- 6.7.1.3 Si en dado caso alguno de los pedidos no es factible su despacho, los **Auxiliares de Créditos** son responsables de dar el aviso al cliente cuando llame directamente a **Facturación** a realizar su pedido y de igual manera dar el aviso a **Facturación** para su conocimiento, si el pedido ingreso a través del **Vendedor y Visitador Médico** dar el aviso a la **Secretaria, Facturadores o personal designado en Ventas o los Vendedores y Visitadores Médicos** para que se comuniquen con el cliente e indicar los motivos por los cuales no se aprobó el despacho del producto.
- 6.7.1.4 Adicional aproximadamente a las 16:30 horas el **Facturador designado** de cada línea debe hacer un balance de los pedidos ingresados los que fueron favorables o no para poder dar los avisos a **los clientes o Vendedores y Visitadores Médicos**. Siempre solicitando retroalimentación de **Créditos y Cobros** para no dejar ningún pedido pendiente.
- 6.7.1.5 Al momento de toma de un pedido es importante que los **Vendedores, Visitadores Médicos y Facturación** tengan en cuenta los tiempos de entrega de los productos (24 a 48 horas) según la ubicación, y que los pedidos que ingresan el día viernes por la tarde

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento: 15/11/2025
		Página 12 de 16

no podrán ser distribuidos el fin de semana, los cuales, aplicarán para la siguiente semana.

7 REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO

El presente documento deberá revisarse el 15/11/2025 o antes de su vencimiento si fuere necesario.

8 BIBLIOGRAFÍA

Ninguna

9 ARCHIVO


El presente documento original será archivado en Gestión de Calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además se emiten una copia controlada para el área de Créditos y Cobros siendo el responsable el Jefe de Créditos y Cobros.

10 ANEXOS


CODIGO	NOMBRE

11 CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACIÓN Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO CONSERVACIÓN
FO-BPT-004 Factura Originales a visita Médica	Bodega Producto Terminado	Cronológico	Personal Bodega	1 año
FO-BPT-017 Entrega reporte facturas	Bodega Producto Terminado	Cronológico	Personal de Bodega	1 año
FO-DPRO-009 Factura Diprofarm	Auxiliar de Créditos	Diario	Jefe y Auxiliares de Créditos y Cobros	1 año
FO-VF-008 Factura Bonin	Auxiliar de Créditos	Diario	Jefe y Auxiliares de Créditos y Cobros	1 año


	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento: 15/11/2025
		Página 13 de 16

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACIÓN Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO CONSERVACIÓN
FO-CR-006 Relación Entrega de Documentos Bonin	Auxiliar de Créditos	Diario	Jefe y Auxiliares de Créditos y Cobros	1 año
FO-CR-007 Relación Entrega de documentos Diprofarm	Auxiliar de Créditos	Diario	Jefe y Auxiliares de Créditos y Cobros	1 año
FO-CR-008 Entrega de Fondos a caja Bonin	Auxiliar de Créditos	Diario	Jefe y Auxiliares de Créditos y Cobros	1 año
FO-CR-012 Entrega de Fondos Diprofarm	Auxiliar de Créditos	Diario	Jefe y Auxiliares de Créditos y Cobros	1 año
FO-CR-009 Recibos Caja Diprofarm	Auxiliar de Créditos	Diario	Jefe y Auxiliares de Créditos y Cobros	1 año
FO-CR-005 Recibos de Caja Bonin	Auxiliar de Créditos	Diario	Jefe y Auxiliares de Créditos y Cobros	1 año
FO-GC-037 Factura Exportaciones	Secretaria Exportaciones	Cronológico	Departamento de Exportaciones	1 año
FO-CR-016 Control diario de llamadas	Auxiliar de Créditos	Diario	Jefe y Auxiliares de Créditos y Cobros	1 año
FO-MQ-006 Registro nuevos Clientes	Secretaria División Maquila	Cronológico	Departamento de División Maquila	1 año


	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento:15/11/2025
		Página 14 de 16

12 CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	Descripción del cambio
1	El reporte de detalle de documentos ya no se usará
2	Se incluyó el procedimiento para cobro de maquila y también se utilizará el formato FO-GC-32 que servirá para registrar los nuevos clientes para maquila. Se incluyó un inciso en donde se indica que las cuentas mayores a 60 días se enviarán al Asesor Jurídico.
3	<p>Inciso 5.1 se incluyó que el crédito de 60 días es solo para distribuidores. Inciso 5.2, 5.3 Colocar el nombre con iniciales no solo de Asistentes sino también de los Auxiliares de Crédito. Se eliminó el R01.PO.13 Facturas Bonin. Inciso 5.3 Cambio el Reporte de detalle de documentos, por Reporte para cobro diario generado por SPC. Inciso 5.4 La gestión de cobro en la ciudad: es coordinada por el Jefe de créditos y el cobrador. Diariamente el Jefe de créditos se reúne con el cobrador para revisar y verificar los vencimientos de las Facturas Diprofarm R06.PO.07 o Facturas BONIN R01.PO.13, y preparar las rutas para el cobro oportuno, según conocimiento de entrega FO-GC-23 y coordinar los cobros que realiza con los visitantes médicos, según sea el caso, quienes deben firmar el FO-GC-23 o el reporte generado por SPC al recibir las facturas y documentos Nota: En los atrasos de cuentas el Jefe de Créditos se comunica con los visitantes médicos para solicitar su apoyo, para realizar estos cobros, reuniéndose con sus Asistentes de créditos para analizar morosidad en los departamentos y realizar cobros. Liquidación de recuperación de cheques rechazados registrándolo en el Recibo de Caja por Recuperación de cheques rechazados (Diprofarm) R07.PO.12 o Recibo de caja por recuperación de cheques rechazados (BONIN) R11.PO.12 registrándolo también en la Entrega de Fondos a Caja (Diprofarm) R04.PO.12 o Entrega de fondos a caja (BONIN) R05.PO.12. Se incluyó el inciso 5.5.2.4 Y 5.5.2.5 El asistente de créditos firma de recibido y se hace responsable de la recepción de los cobros y debe revisar y cuadrar las operaciones. Debe trasladar los documentos al digitador del área de créditos. Éste debe digitar, operar y archivar los Recibos de caja (Diprofarm) R02.PO.12 o Recibos de caja BONIN R03.PO.12. También deberá entregar los cheques post-fechaados al Asistente de créditos. El digitador genera el R01.PO.12 Cuadro Descripción ingresos de cobros. Se eliminó entregado por el Asistente de créditos encargado de la caja General. Cobro en la ciudad: se liquida a diario por el cobrador y el Jefe de Créditos se encarga de revisar las liquidaciones y entregar los Recibos de caja (Diprofarm) R02.PO.12 o Recibos de caja (BONIN) R03.PO.12 con las respectivas boletas de depósito al digitador y los cheques post-fechaados al asistente de créditos. Cobro de Exportaciones: En el caso de un cobro por exportación, la secretaria de Gerencia Financiera debe informar a través de un memorando con copia del giro en dólares y las Facturas Diprofarm R06.PO.07 o Facturas BONIN R01.PO.13 correspondientes por las ventas de exportación al Jefe de créditos y Digitador sobre la recepción de uno o varios Giros del cliente. El digitador emite el Recibo de caja por ingresos de exportaciones R09.PO.12. Cierre: los asistentes de créditos se comunican telefónicamente con todos los visitantes médicos para que procedan a enviar por fax las boletas de depósito bancario y los Recibos de caja (Diprofarm) R02.PO.12 o Recibos de caja BONIN R03.PO.12 de cuentas ya cobradas. El cobrador debe presentarse a las 17:00 horas</p>

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código:
		PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento: 15/11/2025 Página 15 de 16

Versión	Descripción del cambio
	a liquidar sus cobros, e incluir esta información en el sistema SPC y generar los reportes de cierre actualizados. NOTA: Únicamente cuando se recibe efectivo en el día de cierre el mensajero deposita al siguiente día, de lo contrario el mismo día en que se recibe el efectivo se deposita. En el caso de que el cliente realice el pago en la ventanilla de recepción el Asistente de créditos recibe el pago y le entrega al digitador el Recibo de caja (Diprofarm) R02.PO.12 o Recibo de caja BONIN R03.PO.12 y el Asistente de créditos manda a depositar con el mensajero el pago del cliente. El efectivo que queda dentro de la empresa un vehículo blindado se encarga de recogerlo. Numeral 7. A los clientes nuevos, se les venderá solamente al contado contra entrega. Por lo menos tres compras de contado para solicitar línea de crédito.
4	Se modifica Inciso 5.1. Se corrigen Códigos de formatos. Se Agrega la palabra vendedor. Se agrega Compras al Contado. Se agrega vías de pedido
5	En numeral 5.5.4 se agrega: . Si el cliente realiza un pago y este lo parcializa en varios cheques a depositar en diferente fecha, se emitirá un recibo de caja por cada cheque, esto facilitara el control de cheques post-fechados, así como el registro contable individual por cada cheque; Si no se respeta esta modificación y se emite recibo al cliente cuando hayan 2 o más cheques post-fechados se hará el depósito de inmediato; para registrar la operación completa. En numeral 5.5.5 se agrega: El Asistente o Auxiliar de Créditos al momento de recibir el cheque rechazado se comunicara con el cliente para tratar el caso y enviar el re-depósito si así fuera indicado, caso contrario informara inmediatamente al Vendedor o Visitador Médico responsable de la cuenta y al Jefe inmediato. En numeral 5.5.10 se agrega: custodia del Asistente o Auxiliar de Créditos para su depósito en la fecha consignada, el Jefe de Cobro revisara, supervisara el movimiento diario por este concepto.
6	Se modifica definición Estado de Cuenta. Se elimina Asistente de Créditos en el procedimiento. Se amplía numeral 5.1 Se elimina la nota del numeral 5.5.6 “en el sistema SPC se rebaja la cuenta por cobrar, aunque los depósitos bancarios se hagan en el siguiente día hábil”. Se modifica numeral 5.5.9 a leer:” Liquidaciones en Caja General: El Auxiliar o Asistente de créditos encargado de la Caja General recibe únicamente deposito (el efectivo) (quitar palabra efectivo ya que no se recibe efectivo salvo una autorización únicamente por la Gerencia Financiera por una venta que se realice en la oficina) de los Pilotos de paneles que cobran las ventas al contado, según talonario de Recibos de caja (Diprofarm) R02.PO.12 o Recibos de caja (BONIN) R03.PO.12. El efectivo se 1º deposita el piloto y lo liquida a créditos juntamente con el recibo de caja correspondiente deposita al día siguiente por el mensajero de la empresa. Omitir el párrafo deposita al día siguiente por el mensajero de la empresa. Se modifica numeral 7 Compras al Contado con autorización de Gerencia Financiera.
7	Se agrega en definiciones PVC. Se agrega responsabilidad y autoridad de forma detallada. Se efectúa corrección de redacción en procedimiento.

Laboratorios Bonin 	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS Y COBROS CRÉDITOS Y COBROS	Código: PEO-CR-001-12
		Versión: 12
		Vigencia: 15/11/2023 Vencimiento:15/11/2025
		Página 16 de 16

Versión	Descripción del cambio
8	Modificación números de códigos de los diferentes formatos. Se cambia la palabra PVC por Vendedor y Visitador Médico. Se modifica palabra SPC por SAP. Se modifica el Control de registros
9	Se elimina lo siguiente: En numeral 6.1.3 Dos veces por semana, martes y jueves. Se agrega 6.1.5.1 Crédito solicitado, se elimina (Días). 6.1.5.2 Se elimina la solicitud de copia de nombramiento de representan legal, únicamente para los casos de solicitud de crédito de Q 500,000.00 a más. 6.1.5.3 Se elimina la solicitud de Escritura de constitución, únicamente aplica para los casos de solicitud de crédito de Q 500,000.00 a más. a) Se elimina la solicitud de copia de nombramiento de representan legal, únicamente para los casos de solicitud de crédito de Q 500,000.00 a más. b) Se elimina la solicitud de Escritura de constitución, únicamente aplica para los casos de solicitud de crédito de Q 500,000.00 a más. c) Se da la opción que en la solicitud puedan incluir copias de facturas de crédito y sus respectivos recibos que respalden la cancelación de facturas en referencia en los casos que el solicitante del crédito no cuente con referencias comerciales o crediticias
10	Se modifica el numeral 6.3.4 a leer correctamente: Todo recibo emitido por cobro corriente y recuperación de cheque rechazado debe de liquidarse Únicamente con documentos físicos: original de boleta de depósito; Transferencia Bancaria (Impresión legible de imagen o foto, emitida por el cliente, donde se visualice como mínimo el nombre del banco, cuenta de origen, cuenta de destino y valor). Los depósitos se hacen en forma individual por recibo, la boleta y documento de transferencia debe de llevar la información del Número de recibo que soporta, esta información la pone el Vendedor, Visitador Médico o el personal que realiza el cobro, antes de entregar la liquidación respectiva.
11	Se incluye presentación de liquidación de cobranza última semana del mes por agentes de ventas numeral 6.3.14 corriendo los demás numerales ya establecidos- En el numeral 6.4 1.2 se agrega: Si el cliente pago en efectivo en el departamento de créditos, se elimina directamente en el laboratorio. Se agrega numeral 6.4.1.4 Venta de contado contra entrega y se corren todos los numerales ya establecidos.