

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Área Comercial & Asistente Administrativo

1. OBJETIVO

Establecer un proceso claro, ordenado y eficiente para la gestión de operaciones de venta, desde la firma de contrato hasta el pago de comisiones, asegurando control, transparencia y cumplimiento de condiciones.

2. ALCANCE

Este manual aplica a: - Equipo Comercial - Asistente Administrativo - Dirección

3. FLUJO DEL PROCESO

1. Cierre de venta
 2. Firma de contrato
 3. Verificación de documentos
 4. Carga en el sistema
 5. Facturación
 6. Confirmación de pago del cliente
 7. Liquidación de comisión
-

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Área Comercial

- Cerrar la venta
- Gestionar la firma del contrato
- Verificar que los datos estén completos
- Informar condiciones de pago y comisión
- Entregar documentación completa al asistente

4.2 Asistente Administrativo

- Verificar documentación
 - Cargar operación en el sistema
 - Emitir facturación
 - Controlar pagos de clientes
 - Elaborar listado de comisiones
-

5. VERIFICACIÓN DE CONTRATOS

Checklist obligatorio antes de avanzar:

- Contrato firmado por todas las partes
- Datos completos del cliente
- Precio correcto del lote
- Forma de pago definida
- Comisión establecida
- Documentos adjuntos (cédula, comprobantes, etc.)

Nota: Si falta algún requisito, la operación no debe avanzar.

6. CARGA EN EL SISTEMA

La carga debe realizarse dentro de las 24 a 48 horas posteriores a la firma.

Datos obligatorios: - Nombre del cliente - Unidad vendida - Precio total - Forma de pago - Fecha de operación - Asesor responsable

7. FACTURACIÓN

Condiciones para facturar: - Contrato validado - Operación cargada en el sistema

Tipos de facturación: - Factura de entrega inicial - Factura total (según corresponda)

8. COMISIONES

8.1 Condiciones de pago

La comisión se abonará únicamente cuando: - El cliente haya realizado el pago mínimo requerido (entrega inicial o condición definida por la empresa)

8.2 Proceso de pago

1. Elaboración de listado por parte del asistente
 2. Validación con dirección
 3. Autorización
 4. Pago en fecha establecida
-

9. REGULARIZACIÓN DE COMISIONES (MESES ANTERIORES)

9.1 Revisión

- Identificar operaciones pendientes
- Verificar estado de pago del cliente

9.2 Clasificación

- Pagables: cliente cumplió condiciones
- Pendientes: cliente no cumplió condiciones

9.3 Plan de acción

- Definir calendario de pagos
 - Comunicar al equipo
-

10. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Se deberá mantener un registro actualizado con: - Cliente - Asesor - Estado de operación - Estado de comisión

11. REGLAS GENERALES

- No se paga comisión sin pago del cliente
 - No se carga operación sin contrato completo
 - No se factura sin validación previa
 - Toda operación debe quedar documentada
-

12. DISPOSICIONES FINALES

El cumplimiento de este manual es obligatorio para todos los integrantes del equipo. Cualquier excepción deberá ser autorizada por dirección.

Fecha de implementación: _____

Responsable: _____