



**UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMIA**

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA ELECTROCOM  
S.A.”**

**MARIANE NAYARETH CORTÉS SALAZAR  
2011**



**UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y ECONOMIA**

**“ANALISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA ELECTROCOM  
S.A.”**

---

**TRABAJO DE TITULACIÓN  
PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

---

**PROFESOR GUÍA: Sr. Eduardo Dagomar Alamos Vera**

**MARIANE NAYARETH CORTÉS SALAZAR**

**2011**

**ANALISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA ELECTROCOM  
S.A.**

**MARIANE NAYARETH CORTÉS SALAZAR**

**COMISIÓN EXAMINADORA**

**EDUARDO DAGOMAR ALAMOS VERA**  
**Profesor Guía**

Fernando Urrea Jara  
Profesor Examinador 1

Fabián Vera V.  
Profesor Examinador 2

**Nota Trabajo Escrito : 6,4**  
**Nota Examen : 6,0**  
**Nota Final : 6,2**

*DEDICATORIA:  
A la persona que más admiro,  
A mi hermana, Lisbeth  
por su apoyo incondicional,  
por entregarme las fuerzas que necesite,  
por estar siempre a mi lado.  
Te amo.*

## *Agradecimientos*

*A Dios por poner ángeles a lo largo de mi camino*

*A mi madre que siempre estuvo a mi lado*

*A mi padre por ser el hombre trabajador que es*

*A Eduardo, "mi cuñi", por su confianza y apoyo en los momentos más difíciles*

*A Joaquín por llegar a alegrar nuestras vidas*

*A Oscar por las etapas en que estuvo presente*

*A mi Flaquito, Daniel, por su apoyo incondicional en esta etapa tan importante de mi vida*

*A mis amigos de años Rubén, GAMB, por escucharme siempre y apoyarme*

*A mi compañera de estudio, Sindy, gracias por esperarme*

*Gracias a todos por entregarle algo a mi vida*

## RESUMEN

El presente informe da a conocer lo realizado en la práctica controlada, en empresas Electrocoop, en el período de cuatro meses, específicamente en Inverluz S.A, empresa que administra financieramente a Electrocom S.A.

Electrocom, propiedad del holding de empresas administradas financieramente por Inverluz S.A., cuenta con una red de doce locales a nivel nacional en donde distribuye artículos de uso industrial y de instalaciones eléctricas. El objetivo principal de la realización de la práctica controlada fue realizar un análisis de la gestión de la cobranza y de los sistemas utilizados por la empresa para gestionar su riesgo y eventualmente minimizar las pérdidas por incumplimiento, este objetivo fue alcanzado recopilando datos desde el sistema de gestión interna y procesándolos con el fin de obtener la información deseada. Se evidencian problemas de gestión de cobranza en algunas sucursales, y se plantean opciones para mejorar la gestión en general.

## Índice de contenidos

<b>1.1</b>	<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>2.1</b>	<b>El Dinero</b>	<b>6</b>
<b>2.2</b>	<b>El Crédito</b>	<b>6</b>
<b>2.3</b>	<b>El Riesgo</b>	<b>8</b>
<b>3.1</b>	<b>Metodología</b>	<b>12</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Cheques Protestados</b>	<b>12</b>
<b>3.2</b>	<b>Cheques protestados</b>	<b>13</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Plazo para cobrar un Cheque</b>	<b>14</b>
<b>3.2.2</b>	<b>Protesto de un Cheque</b>	<b>15</b>
<b>3.3</b>	<b>Días Vencidos</b>	<b>16</b>
<b>3.4</b>	<b>Telecheque</b>	<b>17</b>
<b>3.5</b>	<b>Compañía de Seguros</b>	<b>17</b>
<b>3.6</b>	<b>Cobranza Judicial</b>	<b>18</b>
<b>3.7</b>	<b>Envío de Información a jefes administrativos</b>	<b>19</b>
<b>3.8</b>	<b>Revisión de Cobranza Judicial</b>	<b>19</b>
<b>4.1</b>	<b>Sistemas de gestión de riesgo</b>	<b>21</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Equifax</b>	<b>21</b>
<b>4.1.1.1.</b>	<b>Soluciones para Personas</b>	<b>22</b>
<b>4.1.1.2</b>	<b>Soluciones para Empresas</b>	<b>23</b>
<b>4.1.1.3</b>	<b>DICOM PLATINIUM</b>	<b>34</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Telecheque</b>	<b>36</b>
<b>4.1.3</b>	<b>Garantización de cheques</b>	<b>38</b>
<b>4.1.3.1</b>	<b>Medios para garantizar cheques a través de Telecheque</b>	<b>41</b>
<b>4.1.4</b>	<b>Seguros</b>	<b>43</b>
<b>4.1.4.1</b>	<b>Tipos de Seguro de Crédito:</b>	<b>44</b>
<b>4.1.4.2</b>	<b>Tipos de Pólizas de Garantía.</b>	<b>45</b>
<b>4.1.5</b>	<b>Seguro de crédito doméstico</b>	<b>48</b>
<b>4.1.5.1</b>	<b>Tipos de Clientes</b>	<b>50</b>
<b>4.1.5.2</b>	<b>Límite del Crédito</b>	<b>52</b>
<b>4.1.5.3</b>	<b>Costos del Seguro</b>	<b>53</b>
<b>4.1.5.4</b>	<b>Notas de Crédito</b>	<b>53</b>
<b>4.1.5.5</b>	<b>Ajustadores</b>	<b>54</b>
<b>4.1.5.6</b>	<b>Liquidadores de siniestros</b>	<b>54</b>
<b>4.1.6</b>	<b>Cobranza Judicial</b>	<b>55</b>
<b>4.2</b>	<b>Incobrabilidad</b>	<b>57</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Deuda menor a UF 10.</b>	<b>57</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Deuda entre UF 10 y UF 50</b>	<b>58</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Deuda sobre UF 50</b>	<b>59</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Procedimiento para declarar Incobrabilidad</b>	<b>60</b>
<b>4.3</b>	<b>Deuda vencida en Electrocom</b>	<b>62</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Mayo</b>	<b>64</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Junio</b>	<b>69</b>

<b>4.4 Causas de incumplimiento de pagos</b>	<b>77</b>
<b>4.4.1 Mayo</b>	<b>77</b>
<b>4.4.2 Junio</b>	<b>80</b>
<b>Capitulo 5. Conclusiones</b>	<b>84</b>
<b>Capitulo 8. Bibliografía</b>	<b>88</b>
<b>Capitulo 9. Anexos</b>	<b>89</b>

### Índice de Cuadros

<b>Cuadro 3.1.</b> Cuentas Contables Por Local	<b>11</b>
<b>Cuadro 4.1.</b> Clases de Riesgo del Clasificador Público	<b>28</b>
<b>Cuadro 4.2.</b> Clases se Riesgo del Clasificador Financiero	<b>29</b>
<b>Cuadro 4.4.1</b> Resumen causas incumplimiento en pagos, mayo 2011.	<b>74</b>
<b>Cuadro 4.4.2.</b> Resumen causas incumplimiento en pagos, Junio 2011.	<b>77</b>

## Índice de imágenes

<b>Imagen 1.1.</b>	Ubicación locales Electrocom S.A.	<b>1</b>
<b>Imagen 1.2.</b>	Ciclo de venta, crédito y cobranza, Electrocom.	<b>4</b>
<b>Imagen 1.3</b>	Organigrama Local	<b>5</b>
<b>Imagen 3.1.</b>	Flujo de proceso protestos cheques	<b>10</b>
<b>Imagen 3.2.</b>	Cuenta Corriente Clientes Industrial Los Angeles.	<b>14</b>
<b>Imagen 4.1</b>	Productos Equifax para personas y empresas	<b>19</b>
<b>Imagen 4.2.</b>	Clasificador de riesgo Equifax	<b>30</b>
<b>Imagen 4.3.</b>	Página Dicom Equifax	<b>32</b>
<b>Imagen 4.4.</b>	Ingreso información a página Dicom Equifax	<b>32</b>
<b>Imagen 4.5.</b>	Timbre Garantía Telecheque	<b>36</b>
<b>Imagen 4.6.</b>	Cheque protestado	<b>37</b>
<b>Imagen 4.7.</b>	Página Telecheque	<b>40</b>
<b>Imagen 4.8</b>	Factura de Venta	<b>45</b>
<b>Imagen 4.9.</b>	Recepción conforme en factura	<b>47</b>

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 4.1.</b>	Evolución de la deuda vencida mes de Mayo	<b>60</b>
<b>Gráfico 4.2.</b>	Deglose deuda vencida mes de Mayo	<b>61</b>
<b>Gráfico 4.3.</b>	Deglose deuda vencida total	<b>62</b>
<b>Gráfico 4.4.</b>	Deglose deuda vencida mayor a 30 días por local	<b>63</b>
<b>Gráfico 4.5.</b>	Deglose deuda vencida mayor a 30 días por local, mayo.	<b>64</b>
<b>Gráfico 4.6.</b>	Promedio de días vencidos por local mayo 2011	<b>65</b>
<b>Gráfico 4.7.</b>	Deglose deuda vencida mes de Junio 2011.	<b>66</b>
<b>Gráfico 4.8.</b>	Deglose deuda vencida mes de Junio 2011.	<b>67</b>
<b>Gráfico 4.9.</b>	Promedio de días vencidos por local mes de Junio 2011	<b>68</b>
<b>Gráfico 4.10.</b>	Promedio de días vencidos por local Mes de Junio 2011	<b>69</b>
<b>Gráfico 4.11.</b>	Participación en deuda total mayo-junio por local	<b>70</b>
<b>Gráfico 4.12.</b>	Participación en deuda total mayo-junio por local	<b>71</b>
<b>Gráfico 4.13.</b>	Porcentaje de participación por local en deuda vencida total mes de Junio	<b>72</b>
<b>Gráfico 4.14.</b>	Porcentaje de participación por local en deuda vencida mayor a 30 días.	<b>73</b>
<b>Gráfico 4.15.</b>	Motivos de protestos mes de Mayo.	<b>75</b>
<b>Gráfico 4.16</b>	Situación final cheques protestados mes de Mayo	<b>76</b>
<b>Gráfico 4.17</b>	Motivos de protestos para cheques mes de Junio	<b>78</b>
<b>Gráfico 4.18.</b>	Destino final para cheques protestados mes Junio	<b>79</b>

# **CAPÍTULO 1**

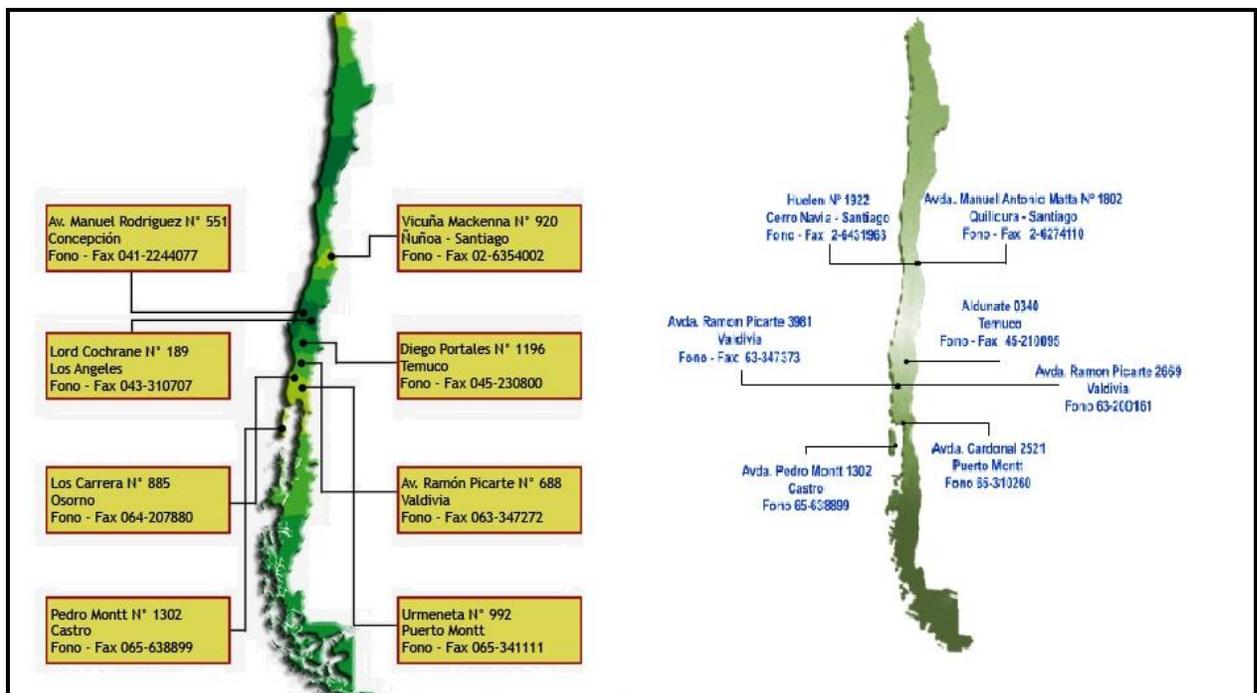
## **INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Introducción

En este trabajo de título se realizará un análisis respecto del sistema crediticio utilizado por Electrocom S.A. esta es una empresa distribuidora minorista y mayorista de materiales eléctricos y de construcción para instalaciones domiciliarias e industriales que lleva 20 años trabajando con 12 locales en el rubro eléctrico y de construcción, los que se dividen en 6 establecimientos industriales, 4 eléctricos, 1 que cumple ambas funciones y 1 placa centro, que explota una franquicia de Masisa.

### Locales Eléctricos

### Locales Industriales



**Imagen 1.1.** Ubicación locales Electrocom S.A.

Electrocom S.A pertenece al grupo de Empresas Electrocoop, que agrupa empresas ligadas al giro Inmobiliario, de inversiones, distribuidora de internet, materiales de construcción en general, como también de generación de proyectos sin fines de lucro. Estas empresas están administradas financieramente por Inverluz S.A, empresa también perteneciente al conglomerado, la cual factura mensualmente por los servicios prestados. Dentro de las funciones de Inverluz S.A está la gestión de cobranza de ELECTROCOM S.A, la cual desde el año 2009 se ha ido externalizando debido a los riesgos de no pago en las ventas al crédito, ya sea por problemas de flujos del deudor o fraudes al momento de la compra.

Electrocom S.A es la empresa más grande de este conglomerado y donde se ha detectado sistemáticamente falencias en cuanto a la gestión de cobranza. Por lo que se hace necesario un análisis, detectando diversas anomalías en los procedimientos al momento de ingresar los pagos y llevar a cabo la cobranza tanto interna como externa.

A continuación se destacan los Objetivos Generales y Específicos para lograr Analizar la gestión de Cobranza de Electrocom S.A

## **OBJETIVOS**

Objetivo General:

- Analizar los procedimientos involucrados en el proceso de cobranza de la empresa Electrocom S.A.

Objetivos Específicos:

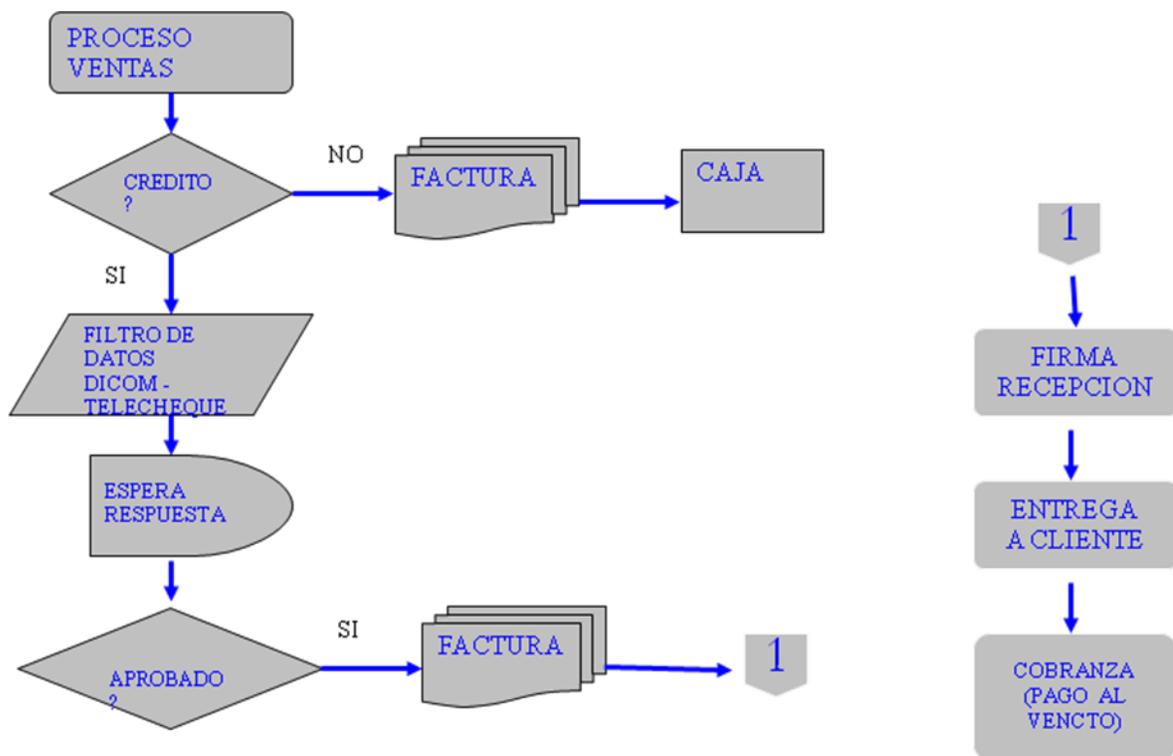
- Identificar los procedimientos involucrados en el proceso de cobranza de la empresa.
- Determinar si existen falencias en los procedimientos de cobranza de la empresa.
- Detectar las principales causas de incumplimiento en los pagos y el tiempo promedio de las cuentas vencidas por local comercial.
- Proponer soluciones de acuerdo a los resultados del estudio

## Venta

En la Imagen 1.2 se muestra el Flujoograma del Proceso Básico de Ventas de Empresas Electrocom.

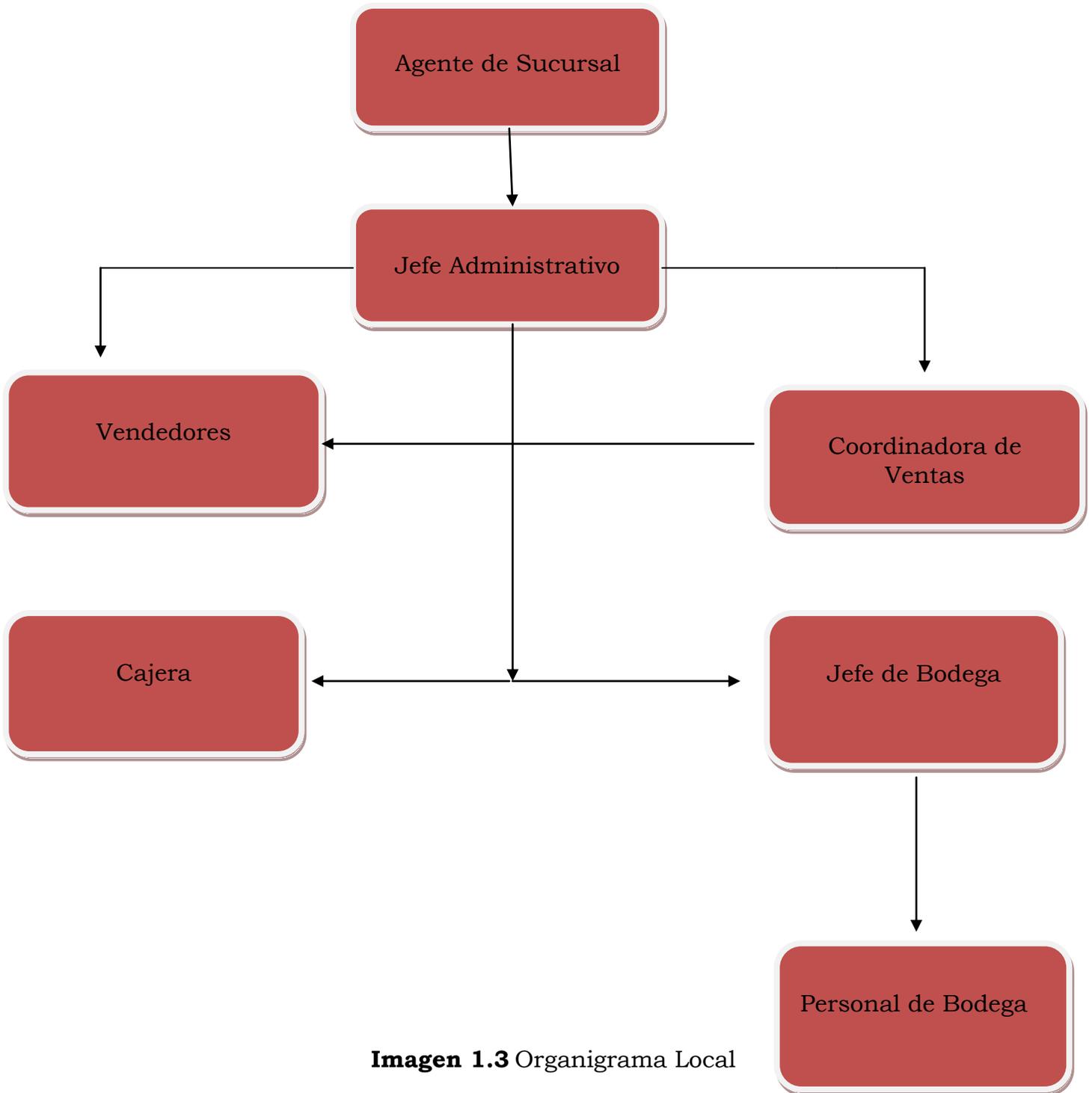
En el caso que sea una venta inmediata (pago en efectivo) se emite la factura y esta se cancela en caja.

En el caso que la Venta sea al Crédito se filtra por medio de Dicom, Telecheque, Compañía de Seguro, dependiendo cual herramienta sea la apropiada para cada cliente, dependiendo del monto del Crédito otorgado.



**Imagen 1.2.** Ciclo de venta, crédito y cobranza, Electrocom.

### Organigrama Local



**Imagen 1.3** Organigrama Local

## **CAPÍTULO 2**

# **ANTECEDENTES GENERALES**

## CAPITULO 2. ANTECEDENTES GENERALES

### **2.1 El Dinero**

El dinero, como método de valorización uniforme de bienes en general, remonta su existencia hasta cientos de años atrás, surgiendo como reemplazo y perfeccionamiento de sistemas mercantiles que existían antes en función del trueque. Si bien existen diversas teorías sobre su adopción, es indiscutible que es la pieza fundamental de los hoy complejos procesos económicos que interrelacionan entre sí a las economías, y en muchos sentidos, a los seres humanos en función de su capacidad de obtención y utilización.

La utilización del dinero como mercancía puede encontrarse, por ejemplo, en instituciones como la iglesia, que en épocas medievales, ofrecía servicios de custodia, transferencia y concesión de dinero.

### **2.2 El Crédito**

En la actualidad, es innegable la dependencia del dinero, como medio de obtención de bienes y servicios que mejoran la calidad de vida de las personas. En primera instancia, la generación del dinero recae en el trabajo, actividad que aporta a la generación de bienes y por la que se recibe una remuneración determinada, pero ante necesidades de flujo mayores, que pueden darse por diversos motivos, encontramos con un subsistema del dinero, el crédito, cuya dinámica puede ser de fácil comprensión, como alcanzar niveles de complejidad que hacen necesarios el uso de instrumentos electrónicos con el fin de obtener información adecuada sobre ellos.

“En un sentido general el crédito es el cambio de un bien actualmente disponible por una promesa de pago con interés”<sup>1</sup>

La definición anterior nos da una idea de la amplitud del sistema crediticio, hoy en día prácticamente todas las personas e instituciones utilizan algún sistema crediticio de mayor o menor complejidad.

Algunas de las figuras crediticias más comunes en la actualidad son:

De corto plazo:

- Crédito comercial
- Crédito Bancario
- Crédito privado (de persona a persona)
- Pagarés
- Líneas de crédito
- Financiamiento Contable (cuentas por cobrar)
- Crédito con garantía (comúnmente conocido como warrant)

De largo plazo:

- Hipotecas
- Acciones
- Bonos
- Arrendamiento financiero (leasing-leaseback).

---

<sup>1</sup> Petit 1945, pp19

### 2.3 El Riesgo

La utilización de sistemas crediticios está asociada a una cuota no menor de incertidumbre, pues al subordinar el retorno de los valores entregados en modo de crédito a una situación futura esperada del deudor, nos exponemos a sucesos que no son posibles de prever, como por ejemplo, cambios en la situación del agente sujeto del crédito que pudieran influir en su capacidad de pago futura.

Estos cambios no necesariamente pueden ser de tipo económico, pues una amplia gama de situaciones pueden condicionar el pago de las deudas de una persona o empresa, ya sean factores personales, médicos o hasta naturales, como una catástrofe natural u otros.

Es así como nos encontramos ante el concepto de riesgo (crediticio), el que puede ser definido como “La posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.”<sup>2</sup>

En el caso de las empresas, la utilización del crédito como medio para alcanzar segmentos determinados de mercado presume de distintos grados de riesgo de incumplimiento. Es por eso que las organizaciones gestionan dichos riesgos dedicando equipos de personas y complejos sistemas al análisis de la calidad de sus clientes, además de utilización de servicios de organizaciones dedicadas íntegramente a la gestión del riesgo, que proporcionan la información que otras empresas necesitan para mantener una “sana” cartera de clientes.

---

<sup>2</sup> Campoverde, Felix; Ms.F.Economía; [www.zonaeconomica.com](http://www.zonaeconomica.com)

Dadas las interrelaciones en una economía, las pérdidas en que pueda incurrir un agente económico, dependiendo de su magnitud, puede desestabilizar una economía completa, y causar impactos difíciles de determinar a priori. Es por esto que los Estados regulan en mayor o menor medida los mercados crediticios, a través de sus organismos supervisores, obligando a los agentes a inmovilizar parte de sus recursos para hacer frente a eventuales pérdidas y poder asegurar liquidez frente a sus obligaciones, conocidas como “provisiones por riesgo”, estas regulaciones son especialmente fuertes en instituciones netamente financieras, como por ejemplo los bancos, por su importancia dentro de la estabilidad económica de una nación, así como empresas de Retail.

En base a lo anterior, la gestión del riesgo es una parte fundamental en una empresa u organización en general cuyas actividades concesión de créditos con la consabida probabilidad de incumplimiento, con el fin de determinar de la forma más exacta posible la calidad de un cliente, para la toma de decisiones respecto del otorgamiento de un crédito y de sus características en cuanto a la estructura que tomará la deuda (plazo, cuotas, interés).-

En general, las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización son los principales elementos que influyen sobre el nivel de cuentas por cobrar de una corporación. Cabe destacar que las condiciones económicas escapan del control del administrador financiero. Sin embargo, como sucede con otros activos circulantes, el administrador puede variar el nivel de las cuentas por cobrar en relación con el intercambio entre la rentabilidad y el riesgo. La reducción de las normas de calidad puede estimular la demanda, lo que a su vez debería conducir a mayores utilidades, pero se incurre en un costo por llevar las cuentas por cobrar adicionales, llevando a un mayor riesgo de pérdidas por cuentas incobrables.

Las políticas de crédito y cobranza no se diferencian mayormente entre las organizaciones. Si los mercados de producto y capital son competitivos, las prácticas de crédito y cobranza de una empresa se verán influidas por lo que hace la competencia, como por ejemplo si el plazo para un pago es mayor en una empresa que en las demás, tendrán problemas para poder vender, en caso contrario se llenarán de órdenes de compra.

James C. Van Horne (1997) determina variables de política de cobranza que incluyen la calidad de las cuentas comerciales aceptadas, la duración del periodo de crédito, el descuento en efectivo y el programa de cobranzas de la empresa. Juntos, estos elementos determinan el periodo de cobranza y la proporción de pérdidas por cuentas incobrables o de mala calidad.

J. Fred Weston (1995) define la forma en la cual se deberá financiar las cuentas por cobrar, disponiendo de cuatro alternativas, el crédito general, el financiamiento con deudas garantizadas, el factoring o una subsidiaria financiera cautiva.

El crédito general consiste en que todas las fuentes del financiamiento que aparecen al lado derecho del balance general deberán usarse para financiar las inversiones del lado izquierdo. Si la posición financiera de la empresa es débil, puede ser necesario proporcionar al prestamista una garantía bajo la forma de un financiamiento garantizado de las cuentas por cobrar.

Sobre el factoring, el mismo autor lo define como una empresa especializada que se ocupa de llevar a cabo el análisis del crédito, pero también puede extender crédito asumiendo el riesgo de incumplimiento.

Las grandes empresas que tienen fuertes volúmenes de transacciones emplean subsidiarias financieras cautivas. El financiamiento es una actividad especializada, por lo tanto la empresa puede separar al grupo

financiero especializado de sus operaciones básicas de negocio.

Control y vigilancia de las cuentas por cobrar, según Ross, Westerfield y Jordan, (2001), para dar seguimiento a los pagos realizados por los clientes, la mayoría de las empresas debe vigilar las cuentas pendientes de pago. Deben monitorar las variaciones de su PPC a través del tiempo.

# **CAPÍTULO 3**

## **METODOLOGÍA**

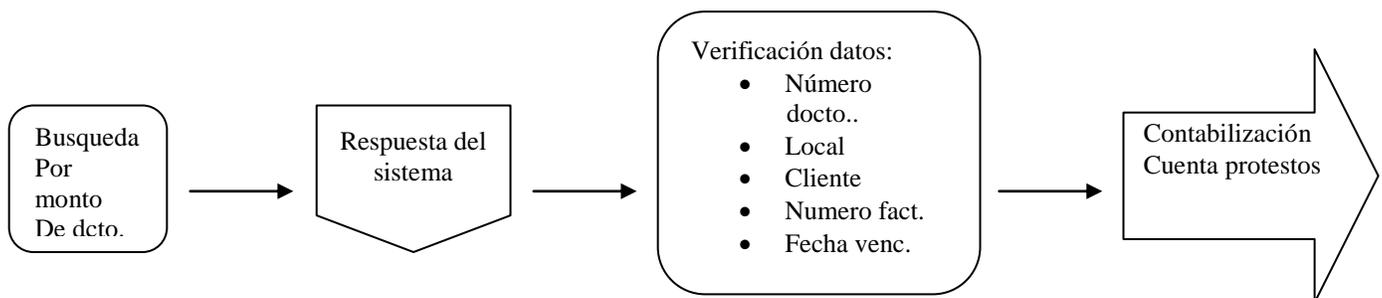
## CAPITULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1 Metodología

La Práctica se realizó en el periodo de cuatro meses en el Departamento de Finanzas que se encuentra en la Casa Matriz de Empresas Electrocom S.A en la Ciudad de Temuco, desarrollando trabajos administrativos, relacionados con Cheques Protestados, Telecheque, Compañía de Seguro y Cobranza Judicial . Todo lo anterior se relaciona directamente con Ventas al Crédito y el impago de esta.

#### 3.1.1 Cheques Protestados

Al departamento llegan cada día los cheques protestados que pagan las ventas que se realizan en distintos locales de Electrocom S.A. Cada Venta realizada en los locales queda ingresada en la caja diaria que llega a Electrocom para ser revisada por Contabilidad, a la vez las ventas quedan ingresadas en el Sistema de Gestión Financiera Smarterm, creada por el Departamento de Informática. El proceso que sigue cada cheque protestado desde el banco es la siguiente.



**Imagen 3.1.** Flujo de proceso protestos cheques

**Cuadro 3.1.** Cuentas Contables Por Local

CARTERA	CLIENTE	LOCAL
11412	11315	Eléctrico Temuco
11410	11310	Industrial Temuco
11415	11320	Industrial Valdivia
11416	11360	Placa Centro Valdivia
11414	11325	Eléctrico Valdivia
11425	11317	Industrial Los Angeles
11422	11390	Industrial/Eléctrico Puerto Montt
11413	11370	Industrial Quilicura
11417	11340	Eléctrico Mackena
11419	11350	Industrial Huelen
11424	11391	Industrial Castro
11423	11316	Eléctrico Concepción

A diario se llevó un registro en planilla Excel de la cantidad de Cheques Protestados por local y el motivo de ello. A la vez se envió fotocopia de cada Cheque al local respectivo, para informar al administrativo sobre el documento que llego protestado y que se realicen las gestiones correspondientes dando aviso al cliente y tratando de recuperar el monto del documento.

### 3.2 Cheques protestados

Cuando un cliente con Cuenta Corriente llena un cheque para cancelar una venta, le da una orden al banco para que este cancele el monto estipulado en el documento.

De acuerdo a la forma del llenado de los Cheques, pueden existir:

- **Cheque al Portador:** No tiene tachada ninguna expresión contenida en el cheque. Puede ser cobrado por cualquier persona que lo presente a cobrar.
- **Cheque a la Orden:** Se tacha la palabra al portador y puede ser cobrado por la persona la cual aparezca su nombre en el documento, esta persona puede darlo como pago a otra siempre y cuando lo endose al reverso, poniendo su firma, se transfiere así el dominio del documento y puede ser cobrado por una persona distinta a la especificada originalmente.
- **Cheque Nominativo:** Se tachan las palabras a “la orden de” y “al portador” impresas en el cheque y solo puede pagarse a la persona indicada en el documento.
- **Cheque Cruzado:** Este cheque solo puede ser depositado en otra cuenta corriente. Para cruzar un cheque se trazan dos líneas paralelas transversales en el documento.

### **3.2.1 Plazo para cobrar un Cheque**

El límite de tiempo para cobrar un cheque depende de su fecha de giro y el lugar en que sea cobrado indicado en el documento. Hay 60 días de plazo cuando el banco en el que se cobra el documento es la misma plaza de emisión de este. Hay 90 días de plazo cuando el cheque es girado en una plaza distinta a la que corresponde el documento. En el caso que se cobre el cheque luego del plazo señalado, el documento estará caducado y no será pagado por el banco.

### **3.2.2 Protesto de un Cheque**

Cuando un cheque es presentado al banco y no es pagado, este se informa por escrito adjuntando una colilla al cheque, esto indica que está protestado.

El protesto indica la causa, la fecha y hora con la firma del banco correspondiente. Entre las causas se encuentran:

- Firma Disconforme
- Fecha Inexistente
- Caducidad del Cheque
- Orden de No Pago
- Mal extendido
- Falta de Fondos
- Cuenta Corriente Cerrada
- Endoso Disconforme
- Falta Endoso Beneficiario

Las causales de Falta de Fondos y Cuenta Cerrada son sancionadas con penas privativas de libertad sin perjuicio de la obligación de pagar la cantidad adeudada, además de la publicación del protesto en el Boletín de Informes Comerciales.

La causal de Orden de no Pago da aviso de que el cheque ha sido perdido, hurtado o robado, en dicho caso se debe dar aviso por escrito al banco y publicar un aviso del hecho en un diario por tres días.

### 3.3 Días Vencidos

Desde el Programa de Gestión Financiera, Smarterm, se importó Información de días vencidos de deuda al crédito por local sobre treinta días. Cada Cuenta Corriente muestra El Documento de Venta (Factura), su respectivo número, fecha de emisión, el número de comprobante donde se ingreso la venta, fecha de vencimiento de pago. También se destaca la columna al Debe, donde se carga la venta y el Haber donde se abona a la cuenta cliente cuando este hace el pago y finalmente se identifica el monto total del Crédito otorgado. Esto se llevo a una planilla Excel, ocupando solo la información que se necesitaba, días de vencimiento, para obtener el promedio de días vencidos de la deuda sobre 30 días de los 12 locales. Se obtuvo la deuda vencida sobre 30 días debido a la disponibilidad de Información en Smarterm.

DOCUMENTO	FECHA DE EMISION	COMPROBANTE	FECHA DE VENCIMIENTO	DEBE	HABER	DIAS DE ATRASO	INTERES COBRADO	CARTERA DEL VEND:	GLOSA	VEND. COD.
ELECTROCOM S.A. CTA.CTE. C/AJUSTE AL 1/ 6/2011 PAGINA : 1										
CODIGO CONTABLE : 11317 CLTES. LOS ANGELES FECHA : 1/ 6/2011										
INTERES DIARIO : 0.000 % considera como vencido: 30 días.										
CARTERA DEL VEND: 0 SIN VENDEDOR										
Cred. Autorizado: 5.000.000 0-Cred. Autorizado: 5.000.000										
FE I	697166	25/03/2011	031966 31 24/04/2011	92.421		38 días	00/0000 2011			476
				TOTAL VENCIDO ==>	92.421					
				SALDO TOTAL ==>	-353.177					
Cred. Autorizado: 50.000.000 0-Cred. Autorizado: 50.000.000										
FE I	697239	28/03/2011	032008 31 27/04/2011	495.944		35 días	00/0000 2011			
				TOTAL VENCIDO ==>	495.944					
				SALDO TOTAL ==>	173.702					
Cred. Autorizado: 40.000.000 0-Cred. Autorizado: 40.000.000										
FE I	539218	27/08/2010	082125 31 26/09/2010	162.042		248 días	00/0000 2010			
				TOTAL VENCIDO ==>	162.042					
				SALDO TOTAL ==>	162.042					
Cred. Autorizado: 40.000.000 0-Cred. Autorizado: 40.000.000										
FE I	696101	25/02/2011	021915 28 27/03/2011	1.249.524		66 días	00/0000 2011	O.C. 30420		414
FE I	696859	17/03/2011	031091 31 16/04/2011	494.995		46 días	00/0000 2011	ORDEN DE COMPRA		463
FE I	625555	12/02/2011	021156 28 14/03/2011	304.307		79 días	00/0000 2011	FLETE INCLUIDO		466
FE I	696529	09/03/2011	030547 31 08/04/2011	286.457		54 días	00/0000 2011	O/C 30420		466
FE I	696562	09/03/2011	030547 31 08/04/2011	2.411.461		54 días	00/0000 2011	O/C 31123		466
				TOTAL VENCIDO ==>	4.746.744					
				SALDO TOTAL ==>	4.746.744					
Cred. Autorizado: 500.000 78.353.490-8 0-Cred. Autorizado: 500.000										
FE I	696205	01/03/2011	030006 31/03/2011	7.192		62 días	00/0000 2011			443
				TOTAL VENCIDO ==>	7.192					
				SALDO TOTAL ==>						
-----										
				TOTAL VENCIDO CART.=>	5.504.343					
				SALDO TOTAL CART.==>	4.729.311					
-----										

**Imagen 3.2.** Cuenta Corriente Clientes Industrial Los Angeles.

### **3.4 Telecheque**

Se prepararon todos los Documentos que tuvieran el código de garantización para ser enviados a Telecheque para que este procediera a su compra.

Para ello se comenzaron a preparar los cheques con 25 días de vencimiento desde su fecha de emisión para que así el día 30 lleguen a Telecheque, cumpliendo con el plazo estipulado en el contrato.

Documentos adjuntos en el envío:

- Fotocopia de factura que origino la Venta
- Cheque Protestado
- Colilla firmada adjunta al cheque con la firma del Gerente de Finanzas que autoriza a Telecheque a actuar en nombre de Electrocom para proceder a la Cobranza Judicial en caso que el cheque no proceda a su compra por parte de Telecheque.
- Carta indicando los antecedentes enviados, datos del girador del cheque (s), banco al que pertenece la cuenta corriente, datos del comprador, número del documento, número de la (s)factura (s) que origino la venta.

### **3.5 Compañía de Seguros**

Se prepararon las copias cedibles de facturas que tuvieran 115 días de emisión para así estar los documentos en la fecha que corresponde según lo estipulado en la póliza de Seguros.

Se deben pedir las copias cedibles de las facturas al local donde el cliente hizo la compra, esta copia se envía por valija interna. Una vez recibidas las copias se debe cerciorar que este firmada la recepción conforme de la

mercadería, la cual se indica en la parte inferior de la copia cedible de la factura, en caso de que esta información no se encuentre se debe solicitar nuevamente al administrativo del local que envíe las guías de despacho de la mercadería con la firma conforme de recepción.

Cumpliendo con esto se adjuntan los demás documentos que se detallan a continuación:

- Copia Cedible de Factura y/o Guía de Despacho, según corresponda, con la firma de recepción conforme de mercadería.
- El Cheque que cancela la Venta, en caso que corresponda.
- Ingreso de Impago, donde se detalla el sujeto de riesgo y los documentos impagos, detallando número de documento, fecha de emisión, fecha de vencimiento, monto, monto impago y fecha ingreso a Compañía de Seguros vía extranet del impago.
- El historial de Venta del cliente, destacando total de ventas, total pagado, saldo adeudado.
- Carta detallando todos los documentos que se envían.

### **3.6 Cobranza Judicial**

Todos los clientes con deuda impaga que no estén cubiertos por la compañía de seguro y tampoco cuenten con código de garantía de Telecheque, se envían al abogado encargado de encauzar la demanda y llevar las distintas causas. Al abogado se envía la siguiente documentación:

- Copia Cedible de factura con la firma de recepción conforme de mercadería.
- Cheque que cancela la factura en caso que corresponda
- Carta informando todos los documentos enviados

### **3.7 Envío de Información a Jefes Administrativos**

Dos días a la semana se envió la información a los jefes administrativos de clientes con deuda más vencida (> 60 días) para que enviaran sus respectivos comentarios sobre su gestión y así el departamento de finanzas se informara si había que enviar solicitud de prórroga a la compañía de seguro para dar más tiempo al aviso de impago.

Esta es una forma de presionar a los jefes administrativos y así motivarlos para llamar a clientes y recuperar los montos de las deudas vencidas y también preparar a tiempo los documentos para enviar a los distintos agentes de disminución de riesgo, en caso que ya se hayan agotado todas las gestiones de cobro por parte del local y no se obtenga respuesta alguna.

### **3.8 Revisión de Cobranza Judicial**

Se revisó el libro de Cobranza Judicial del año 2008, 2009 y 2010, para ver las causas que estaban cerradas por haber agotado todas las instancias de cobro y aun así no se emitía la carta de Incobrabilidad por parte del abogado. Se quitaron del archivo las causas que ya habían recuperado la deuda impaga y estaban ingresadas al sistema (Smarterm).

Se dejaron solo los antecedentes en que las causas estaban detenidas y el

abogado no había informado en que proceso se encontraban. El asistente de finanzas es el encargado de pedir informes al abogado sobre las causas que este lleva de Electrocom S.A

Se llevaron a cabo otros tipos de trabajos no relacionados con el tema de práctica controlada, como recepción de Vale Vista e informe de estos a cada local, revisión de cajas de otra empresa relacionada, revisión de fondos a rendir.

# **CAPÍTULO 4**

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## CAPITULO 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

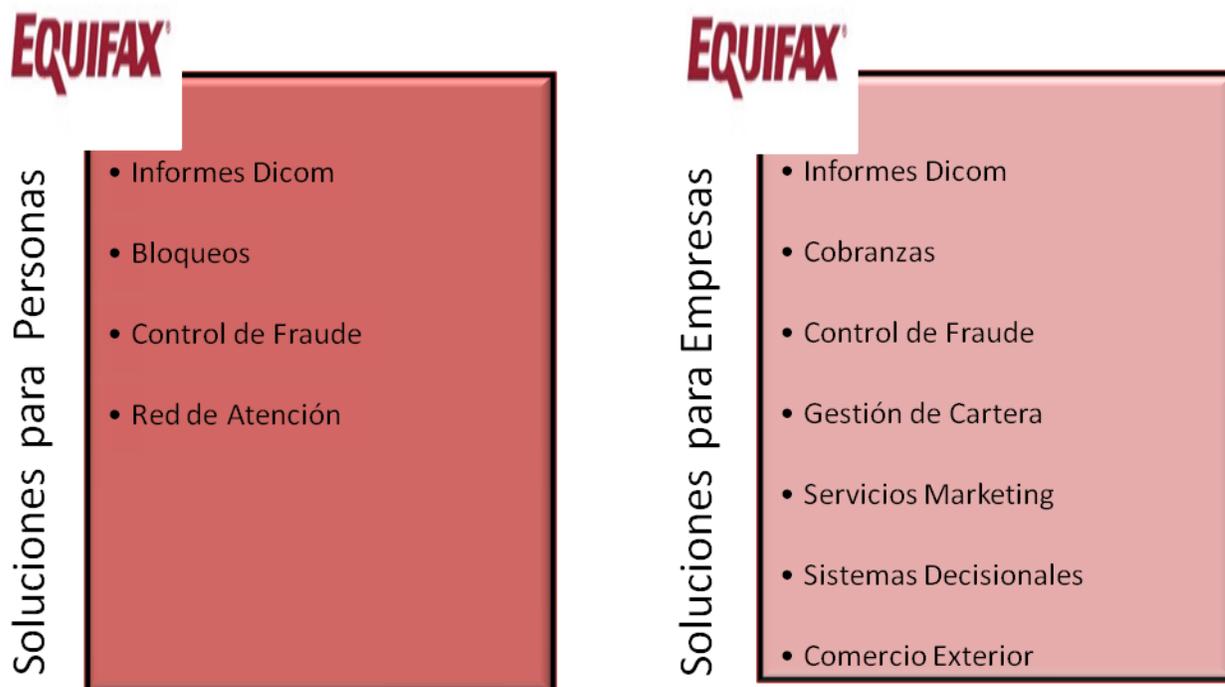
### **4.1 Sistemas de gestión de riesgo**

#### **4.1.1 Equifax**

Equifax es una empresa de origen Estadounidense con sede en Georgia, cuyo objetivo es proporcionar información tanto a personas como a las empresas con el fin de minimizar su exposición a riesgos financieros, prestando servicios de administración de portafolios, prevención de fraude, herramientas de marketing y tecnología para toma de decisiones. Además forma parte del Standard & Poor's (S&P) 500 Index.

Equifax está en 16 países de América del Norte, América Latina, Asia y Europa, en nuestro país opera desde el año 1979, tras ser fundado por la cámara nacional de comercio luego de la llegada de las tarjetas de crédito.

Esta herramienta presenta soluciones tanto para empresas como para personas, las cuales se indican en el cuadro siguiente.



**Imagen 4.1** Productos Equifax para personas y empresas

#### **4.1.1.1. Soluciones para Personas**

**I.-Informes Dicom:** Permiten evaluar el comportamiento de pago de una persona, su situación comercial y financiera. Aquí se encuentra Dicom Platinum y Dicom Guías, el primero es un informe comercial más completo que ocupa variada información disponible en Dicom Equifax como identificación, comportamiento de pago y evolución de indicadores de riesgo de los últimos doce meses, dando la posibilidad de ver aspectos positivos y negativos para llegar a tomar una decisión de crédito con una visión más amplia y clara.

Dicom Guías entrega información demográfica, validando una dirección específica. Las alternativas de búsqueda son por ciudad y comuna, teléfono, Rut, dirección.

**II.-Bloqueos:** Se realizan los bloqueos de cheques robados, hurtados o extraviados dando a conocer a toda la red Equifax la situación del cheque o cuenta corriente.

**III.-Control de Fraude:** Permite realizar transacciones comerciales con un menor riesgo con el servicio de Cheque Full, validando cheques y así se previenen estafas y que los cheques en el futuro sean protestados.

Con Dicom Alerta se ven los cambios que tiene un Rut en los informes de Dicom, ya sea comercial, financiero o de datos personales.

**IV.-Red de Atención:** Los servicios de Equifax se pueden adquirir por medio de las 24 sucursales que hay a lo largo del país donde se obtienen los informes comerciales que se requieran, compra online donde se permite comprar uno o más informes comerciales que se envían vía e-mail, también se puede consultar un informe vía SMS y se entrega por el mismo medio.

Existe también la línea 700 donde se obtiene información comercial desde un teléfono de red fija con cargo del servicio a la cuenta telefónica.

#### **4.1.1.2 Soluciones para Empresas**

**I.-Informes Dicom:** Aquí se encuentran herramientas como:

**a) Dicom Platinum:** Entrega un completo informe comercial y además proporciona antecedente de identificación, comportamiento de pago o indicador de riesgo que ayudan a predecir pagos futuros y minimizar el riesgo.

Datos que proporciona:

- Nacionalidad y tipo de nacionalidad
- Estado Civil
- Profesión, oficio y/o actividad económica
- Rubros de la empresa y datos de sus principales Ejecutivos
- Datos asociados a Dirección y Teléfonos de contacto
- Georeferenciación y Grupo Socioeconómico (GSE), asociada a la dirección registrada para el Rut del Titular de la Información.
- Nuevo Layout del Predictor (score de riesgo crediticio), identificando colores asociados a zonas de riesgo (Rojo, Amarillo y Verde).
- Evolución del Predictor de los últimos 12 meses
- Registro de Prendas sin Desplazamiento
- Directorio de Vehículos
- Cheques con Órdenes de No Pago (ONP) de los últimos 3 meses
- Detalle de Publicaciones en Boletín Laboral (deudas laborales y provisionales)
- Clasificación de Impagos por Mercado

Equifax cuenta con un sistema automático de predicción de riesgos, tanto para personas como para empresas, en el caso de las empresas, el clasificador financiero utiliza información pública (SVS, SBIF) y clasifica a las instituciones de acuerdo a sus antecedentes.

**b) Dicom Guía:** Entrega información relacionada entre Rut, dirección y teléfono.

**c) Dicom Full:** Procesa toda la base de datos de Dicom Equifax y entrega un completo informe comercial y financiero de personas y empresas.

Permite evaluar rápidamente créditos a personas y empresas, evalúa cual es la capacidad de pago al momento del vencimiento.

**d) Directorio de Vehículos:** Permite consultar antecedentes como tipo de vehículo, marca del vehículo, modelo, color, año del vehículo, entre otros.

Indica dueño actual y dueños anteriores.

**e) Dicom Lex:** Entrega información de tipo jurídica presente e histórica que le permite tomar decisiones a jueces, abogados y juristas en general de temas relacionados.

Contiene información jurídica como: legislación chilena (códigos, decretos, reglamentos), fallos dictaminados por un juez, resoluciones de diversos organismos públicos, explicaciones de demandas judiciales, entre otras.

## II.- Cobranzas

**a) Boletín Electrónico Dicom:** Permite una transferencia de información al mercado nacional respecto de carteras morosas, con publicación inmediata online de las carteras morosas a la fecha del vencimiento (desde el primer día de mora), junto con una base de datos de morosos del país. Este boletín está facultado por la ley 19.812 para publicar información referente a diversos documentos, como tarjetas de crédito, letras de cambio, pagarés, facturas, cheques, deudas universitarias, pensiones alimenticias, sentencias judiciales, contratos, conocimientos de embarque, morosidades de arriendo y gastos comunes.

- b) Dicom Contacta:** Apoya la gestión de cobranza emitiendo cartas con logo DICOM, se realizan llamados telefónicos vía operadora y llamados automáticos pregrabados (IVR), para recordar a clientes del vencimiento de una deuda, recordar deuda impaga, así se reduce el índice de morosidad y se disminuyen los costos de cobranza.
  
- c) Dicom Localiza:** Permite ubicar a deudores morosos, con la actualización de teléfono, dirección y celular. Con este servicio se mejora la tasa de contactabilidad, ya que no se realizan llamados a números inválidos y no llegan cartas devueltas.
  
- d) Score de Cobranza:** Mantiene una puntuación de los clientes en función de su probabilidad de pagar sus deudas, con un rango de 1 a 999 siendo este último el más probable de recuperar.  
Con este producto se pueden realizar distintas estrategias dependiendo del sector donde se encuentre el cliente, que tan probable es que pague una deuda.
  
- e) Tramitación de Protestos:** Permite acelerar la publicación de una letra o pagaré moroso, para así adelantar su recupero. Equifax realiza las gestiones necesarias para que sea expedita la publicación, y tiene convenios con notarias a lo largo del país.

### III.-Control de Fraude

- a) Cheques Full:** Servicio de verificación de cheques, así se evita recibir cheques robados que puedan ser productos de una posible estafa. Cuando un cheque es revisado en los informes de Dicom al momento de recibir el pago, un cajero, por ejemplo, entrega información como: publicaciones de órdenes de no pago en prensa, cuentas corrientes bloqueadas, estado de la Cédula de Identidad, defunciones, entre otras.

- b)** Cheque Pass: Permite verificar la identidad del girador del cheque utilizando última tecnología, escaneando la huella dactilar de los clientes y se compara en línea con las huellas dactilares almacenados en las cédulas de identidad en circulación nacional. Así se verifica que el cliente es quien dice ser y se evita recibir documentos robados y sirve como elemento disuasivo para estafadores.
  
- c)** Certificación Laboral: Servicio que permite comprobar la situación laboral y de renta de las personas, con información obtenida directamente de las AFP.
  
- d)** Verificación de Identidad: Permite verificar la identidad con tecnología biométrica (huella digital).
  
- e)** Verificación de Domicilio y trabajo: Permite confirmar el domicilio particular y laboral de un cliente.

#### IV.-Gestión de Cartera

- a) Alerta Comercial: Permite informarse de las variaciones que sufre un Rut en la base de datos, si existe un cambio en la condición financiera o comercial de una persona o empresa.
  
- b) Gerenciamiento de Cartera: Permite informarse de las variaciones que sufre una cartera específica, pudiendo también informarse de cada Rut que la compone.

## V.-Servicios de Marketing

- a) **Equifax Target:** Da a conocer los mejores posibles clientes de acuerdo a una segmentación que se realiza mediante filtros aplicados en la base de datos de Dicom Equifax. Así se obtiene información de las personas relacionadas con un cierto negocio.
  
- b) **Enrichment/Cleasng:** Permite validar y reparar errores que puedan existir en la base de datos de Dicom Equifax, normalizando direcciones, teléfonos, fecha de nacimiento, direcciones, etc. Todo este proceso se realiza internamente en la base de datos de Dicom Equifax. Con esto se logra llegar con la campaña de Marketing a las personas deseadas.
  
- c) **Prescreening:** Presta asesoría para que las campañas de Marketing lleguen al segmento deseado. Se trabaja sobre la base de datos con ciertas variables que caracterizan a los mejores clientes.
  
- d) **Equifax Twins:** Utiliza métodos estadísticos y árboles de decisión, para lograr identificar los mejores clientes que se adecuen a las variables señaladas. Se clasifican los segmentos y se aplican distintas campañas de Marketing.
  
- e) **Equifax Segment:** Entrega una base de datos ya segmentada y pre filtrada por profesión y oficios, actividad económica, bienes raíces, importadores y exportadores.
  
- f) **Revisión de Cartera:** Venta de productos masivos de Dicom que se entregan en una planilla Excel, se puede pedir de cualquier servicio antes mencionado.

- g) Tramitación y Vigilancia de marca: Servicio de tramitación de marcas comerciales para nuevos proyectos. Tiene en su base de datos marcas relacionadas pedidas por terceros.
- h) Telemarketing: Servicio que presta apoyo a las empresas en el desarrollo y administración de campañas. Dicom equifax tiene agentes capacitados, instalaciones y alta tecnología, ocupa base de datos para comercializar productos, realizar encuestas telefónicamente y actualizar datos por la misma vía.

## VI.-Sistemas Decisionales

- a)** Evaluación Automática: Automatiza los criterios de evaluación en tres modelos:
  - Experto Express: Utiliza hasta 4 variables (edad, predictor, Número impagos)
  - Experto Gold: Utiliza hasta 8 variables (Número acreedores, consultas al Rut)
  - Experto Crédito: Utiliza hasta 15 variables (antigüedad laboral, ocupación)Parametriza los modelos de acuerdo a la política comercial de cada empresa. Los tres modelos entregan los siguientes resultados: “Recomendado”, “No Recomendado”, “Recomendado con Observaciones.
- b)** Experto 2: Plataforma Tecnológica que implementa modelos de sistemas decisionales para evaluar personas y empresas.

**c) Score en Riesgo:** Estima el riesgo crediticio de personas y empresas.

Aquí existe: Equifax Predictor y Clasificador Equifax.

i. Equifax Predictor con un puntaje de 1 a 999, siendo el 999 con más probabilidad de pago. Hay dos tipos de predictor:

- 1) Predictor Público: Utiliza Información pública para determinar el puntaje de cada persona.
- 2) Predictor Financiero: Utiliza información pública más la información de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Este Score está disponible solo para Bancos e Instituciones Financieras asociadas a la SBIF.

ii. Clasificador Equifax: Existen dos tipos de clasificador que varían de “A” a “G” dependiendo de la clase de riesgo. Estos clasificadores se dividen en público y financiero.

**Cuadro 4.1.** Clases de Riesgo del Clasificador Público

<b>Clasificación</b>	<b>Descripción</b>
<b>A</b>	Empresa sin documentos impagos vigentes ni anotaciones relevantes.
<b>B</b>	Empresa con algún documento impago vigente, no reciente.
<b>C</b>	Empresa con más de algún documento impago vigente, ninguno de los cuales es muy reciente o anotaciones negativas, o presenta Información en el Boletín Laboral.
<b>D</b>	Empresa con varios documentos impagos vigentes, vencimiento reciente o de altos montos; o presenta Información en el Boletín Laboral.
<b>E</b>	Empresa con numerosos acreedores y/o documentos impagos vigentes por altos montos o de vencimiento reciente; o presenta Información en el Boletín Laboral.
<b>F</b>	Empresa con antecedentes de documentos impagos vigentes, inusualmente altos o recientes; o presenta información en el Boletín Laboral.
<b>G</b>	Empresa con antecedentes muy recientes o excepcionalmente altos en documentos acreedores y/o montos; o presenta información en el Boletín Laboral.
<b>SC</b>	Empresa presenta situaciones, antecedentes o datos que no permiten su clasificación.

**Cuadro 4.2.** Clases de Riesgo del Clasificador Financiero

<b>Clasificación</b>	<b>Descripción</b>
<b>A</b>	Empresa sin documentos impagos vigentes, ni anotaciones relevantes.
<b>B</b>	Empresa con algún documento impago vigente, no reciente; o bien no presenta deuda en el Sistema Financiero.
<b>C</b>	Empresa con más de algún documento impago vigente, ninguno de los cuales es muy reciente o anotaciones negativas; o bien presenta información negativa en el Sistema Financiero.
<b>D</b>	Empresa con varios documentos impagos vigentes, vencimiento reciente o de altos montos; o bien presenta información negativa en el Sistema Financiero
<b>E</b>	Empresa con numerosos acreedores y/o documentos impagos vigentes por altos montos o de vencimiento reciente; o bien presenta información negativa en el Sistema Financiero.
<b>F</b>	Empresa con antecedentes de documentos impagos vigentes, inusualmente altos o recientes; o bien presenta información negativa en el Sistema Financiero.
<b>G</b>	Empresa con antecedentes muy recientes o excepcionalmente altos en documentos acreedores y/o montos; o bien presenta información negativa en el Sistema Financiero.
<b>SC</b>	Expresa que la empresa está inactiva por presentar disolución en el Diario Oficial.

En la figura a continuación se muestra el clasificador de una manera distinta, donde resume lo detallado en los cuadros anteriores, y se entrega el resultado final de la clasificación y se distingue en colores el tipo de riesgo que el cliente posee, indicando el color rojo que presenta un alto riesgo y el color verde un bajo riesgo.



**Imagen 4.2.** Clasificador de riesgo Equifax

- d)** Score en Cheques: Se toma la decisión de aceptar o rechazar un cheque de acuerdo al score que tienen las personas en Dicom.
- e)** Score para Bancarizar: Estima el riesgo crediticio que tendrá una persona que no tiene historial en el sistema bancario.
- f)** Score a la medida: Pronostica un comportamiento dicotómico, que tenga solo dos valores posibles, ej. Buen pagador o mal pagador.

#### VII.-Comercio Exterior:

Presta apoyo para una mayor apertura comercial y de mercado con Dicom Comex Full que entrega una base de datos para comercio internacional registrado en la aduana de Chile y otros países. También da a conocer informes de movimientos realizados de un Rut o mercadería de interés.

##### **4.1.1.3 DICOM PLATINIUM**

Es el servicio contratado por Electrocom S.A, ya que es el más completo de todos, como se puede verificar de lo anterior, ya que hay varios otros servicios que presta Dicom Equifax que están insertos en Dicom Platinum.

Electrocom al realizar una venta utilizando este servicio reduce el riesgo en sus relaciones comerciales, puede dar crédito prediciendo el comportamiento de pago futuro.

En la siguiente imagen (4.3) se muestra el procedimiento que realizan los locales en la página de Dicom Equifax, para revisar al cliente que desea comprar y pagar con cheque.

Se ingresa el Número de serie de la Cédula de Identidad que está al reverso de esta, para verificar que no esté vencida.

Luego de esto entrega más información como órdenes de no pago de los últimos tres meses que tenga el cliente, dirección y teléfono de contacto, clasificación de impago por mercado.



**Imagen 4.3.** Página Dicom Equifax



**Imagen 4.4.** Ingreso información a página Dicom Equifax

Otro servicio que utiliza Electrocom S.A es la publicación a Dicom de personas naturales, la cual prohíbe la ley 19.812 denominada “Ley Dicom” PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL pero existe una excepción: “La autorización expresa del deudor” (Ver ANEXO A).

### 4.1.2 Telecheque

Empresa que fue creada en el año 1981 para disminuir el riesgo en las empresas, presta servicios de garantización de cheques y presta apoyo en la gestión de información y administración a personas naturales y jurídicas para facilitar la toma de decisiones.

Finalmente logra que sus clientes disminuyan su riesgo y agreguen valor a sus negocios.

Los productos y Servicios que presta son los siguientes:

- Garantización de Cheques: Evalúa la situación financiera de la persona, empresa o cuenta correntista que compre en el comercio con un documento y entrega una recomendación positiva o negativa que respalda el recibo del documento. En el caso que su recomendación sea positiva, Telecheque garantiza los cheques recibidos, haciéndose responsable por ellos.
  
- Verificación de Cheques: Rechaza o acepta un cheque consultado, respaldándose en varias fuentes de información, y luego Telecheque toma la decisión bajo sus propias bases. Las bases son las siguientes:
  - Personas Naturales y Jurídicas: Se refiere a la correcta identificación del Rut que es ingresado en la página de consulta.
  - Estado de Cedula de Identidad: Verifica el estado de vigencia de esta y si el Rut de la persona ingresada presenta defunción.
  - Relación Rut-Cuenta Corriente: Relación que existe entre el Rut de la persona natural o jurídica con la cuenta corriente de

alguna institución bancaria.

- Información Correspondiente a ONP: Información obtenida por proveedores de información y por la digitación diaria de todos los periódicos regionales que traen publicadas las órdenes de no pago presentadas por titulares de cuentas corrientes.
  - Comportamiento Comercial (Protestos y Morosidades): Información del Boletín Comercial de morosidad del comercio.
- Informes Comerciales: Ayuda a minimizar el riesgo en operaciones crediticias, ya que se obtiene información comercial a tiempo del cliente, como estado de la cédula de identidad, morosidad y protestos, direcciones, avalúos de bienes raíces.
- Orden de No Pago Históricas: Personas naturales y/o jurídicas que son cuenta correntista de una institución bancaria, dan órdenes de no pago a cheques por diversos motivos, estas órdenes de no pago se dan aviso al banco y también se publican en los diarios de circulación nacional, en el caso de no ser publicadas el valor agregado de este producto es que de igual forma se dan a conocer.
- Verificación de Cartera: Se obtiene información de antecedentes comerciales negativos en carteras o grupos a través del Boletín de Informes Comerciales, como protestos de cheques, letras o pagarés o cuotas morosas en sector financiero y de comercio.
- Vigilancia de Cartera: Informa cambios en el comportamiento de personas naturales y/o jurídicas, este servicio se realiza de manera semanal, quincenal o mensual.
- Ingeniería de Información: Se divide en:

- Cobranza Preventiva: Por medio de contacto telefónico se comunican con deudores, para informar el próximo vencimiento de la deuda, así se asegura el pago y las cuentas por cobrar se efectúan dentro del plazo estipulado.
- Actualización de Antecedentes: Se preocupa de mantener actualizados los antecedentes de contactabilidad de los clientes de quienes contratan este servicio, así se realizan campañas telefónicas con buenos resultados y llegan a los clientes que realmente se desean.
- Marketing de Datos: Servicio que entrega una base de datos necesarios para realizar una buena campaña de Marketing para dirigirse de manera acertada al mercado objetivo.

#### **4.1.3 Garantización de cheques**

Es el servicio tomado por ELECTROCOM S.A, donde se lleva a cabo un contrato de Compra de Cheques. Este contrato obliga a vender, transferir y ceder a Telecheque todos los cheques protestados que cuenten con código de aprobación de consultas de Telecheque Ltda. De igual forma, Telecheque Ltda. Se obliga a comprar y adquirir los cheques protestados producto de las ventas realizadas por Electrocom S.A, que cuenten con el código de aprobación por parte de Telecheque, este código debe ser anotado al reverso del cheque, junto con el número de boleta o factura, dos nombres, dos apellidos y N° de carnet tanto del girador del cheque como del comprador, en caso de que estos sean distintos. En las figuras siguientes se puede ver el Timbre de Telecheque con los datos requeridos para que compre el cheque

que ha sido protestado.

GARANTIA TELECHEQUE		GARANTIA TELECHEQUE	
Nº Garantía	14399386	Nº Garantía	14399386
Rut Comprador	11.111.111-1	Rut Comprador	11.111.111-1
Nombres Comp.	Joaquín Antonio	Nombres Comp.	Joaquín Antonio
Apellidos Comp.	Gomez Salazar	Apellidos Comp.	Gomez Salazar
Rut Girador	11.111.111-1	Rut Girador	8.011.521-1
Nombres Gir.	Joaquín Antonio	Nombres Gir.	Maria Ignacia
Apellidos Gir.	Gomez Salazar	Apellidos Gir.	Oñate Cortés
Teléfonos	(09) 88050506	Teléfonos	97712343
Nº Fact./Boleta	653946	Nº Fact./Boleta	653946
<b>VENDEDOR</b>	215	<b>VENDEDOR</b>	215
<b>LOCAL: AV. CARDONAL 2521PTO. MONTT</b>		<b>LOCAL: AV. CARDONAL 2521PTO. MONTT</b>	
<b>CODIGO: 23092008</b>		<b>CODIGO: 23092008</b>	

**Imagen 4.5.** Timbre Garantía Telecheque

La imagen 4.5 en su sección izquierda indica cuando el comprador es la misma persona del girador del cheque, por lo tanto los datos son los mismos pero de igual forma deben ir anotados.

La imagen 4.5 en su sección derecha indica cuando el girador del cheque es distinto al comprador, por lo tanto el cheque va endosado a un tercero, y se deben completar los datos como indica la figura.

Los cheques protestados deben ser enviados a Telecheque junto con la factura o boleta que generó la venta y deben tener el mismo valor del cheque, en el caso que se mas de un cheque, estos deben coincidir con el valor total de factura o boleta, en cada factura debe venir mencionado el cheque que la cancela.

La fecha de la boleta o factura debe tener la misma fecha de consulta que se

hizo a Telecheque.

Otro requisito importante es el plazo que debe existir entre fecha emisión factura versus fecha del cheque, son 60 días corridos. Ej: emisión factura: 29/12/2009 y fecha cheque 26/02/2009.

El plazo que existe para enviar el cheque protestado a Telecheque Ltda es de 30 días contados desde la emisión del cheque.

En la imagen 4.6 a continuación, la fecha del cheque es el 19 de Junio, por lo que debe estar el 19 de Julio en Telecheque.



**Imagen 4.6.** Cheque protestado

Telecheque comprará los cheques protestados que hayan sido rechazados por el banco por las siguientes causales:

- Cuenta Cerrada
- Falta de Fondos
- Orden de no Pago por: Robo, Hurto, Extravío
- Firma Disconforme de Cheques no personalizados
- Firma Disconforme de Cheques personalizados
- Cheques Adulterados

- Una o más Ventas diarias por girador
- Cheques de terceros que sean protestados por Falta de Fondos

El monto máximo que cubre Telecheque es de un millón de pesos, monto máximo por girador, alcanzando este monto, los próximos cheques con los que se pague una venta no serán garantizados, hasta que los anteriores sean debidamente cancelados.

Los cheques protestados que no procedan a su compra por no cumplir con las condiciones del contrato entre Electrocom S.A y Telecheque Ltda. que se señalo anteriormente, ingresan en forma inmediata a Cobranza Judicial sin ningún costo, para esto se le debe entregar un poder a Telecheque por escritura Pública.

#### **4.1.3.1 Medios para garantizar cheques a través de Telecheque**

IVR: Operadora Virtual, la cual está disponible los 365 días del año, las 24 horas. Se accede llamando al número de teléfono 3427790.

Al llamar solicitan el número de cliente y la contraseña, se pide ingresar el rut del girador del cheque, datos de la cedula, número de la cuenta corriente, ingresar código del banco, cantidad de cheques, números del cheque, monto y fecha.

Call Center: Comunica con una operadora telefónica, de lunes a viernes de 9 a 22 horas, sábados de 10 a 21:30 hrs y domingo 11 a 21:30 hrs.

Operadora solicita código de cliente de Telecheque, luego número de Cédula de identidad con la serie, número de cuenta corriente, nombre del banco,

número de cheque, fecha de giro, monto.

Web: A través de [www.telecheque.cl](http://www.telecheque.cl), esta es la vía por la cual garantizan los locales de Electrocom S.A y el procedimiento es el siguiente:

1. Se solicita la Cédula de Identidad, y se verifica que la firma estampada en ella sea la misma que la estampada en el cheque recibido
2. Verificar número de serie y de cuenta corriente de los cheques recibidos en la transacción comercial. Comparar los números señalados en la parte superior de cada cheque, con los de la banda magnética ubicada en la parte inferior de éstos. Ambos números deben coincidir, de no ser así significa que el cheque está adulterado.
3. Verificar personalización de los cheques, pueden haber sido grabadas posteriormente a la emisión del cheque, no directamente por el banco emisor. En caso de ser cuenta bipersonal, igualmente revisar que la impresión de los dos nombres sea idéntica (mismo tipo de letras, centrado el nombre, color).
4. Verificar un cheque que esté cruzado con regla y que estén ocultando el mismo número en la parte inferior y superior, esto puede ser intencional para disimular la adulteración.
5. Revisados todos estos datos en la página web se ingresa a la opción garantía, en la cual se deben ingresar lo siguiente:
  - Rut Girador
  - Vigencia de la Cédula de Identidad
  - Número de Cuenta Corriente
  - Código del Banco
  - Fecha Vencimiento Cédula de Identidad
  - Como se indica en la siguiente imagen:

**Imagen 4.7.** Página Telecheque

Opción consultar y se despliega la ventana donde se ingresa el N° de Cheque, fecha de cheque y monto de Cheque, finalmente presionar garantizar y luego de unos segundos se obtiene la respuesta, esta puede ser: se otorga el número de garantía o se entrega el mensaje explicativo de la negación, que puede ser negada por protesto, morosidades, órdenes de no pago de cheques, etc.

#### 4.1.4 Seguros

Continental se constituyo en Chile en el año 1990 siendo la primera compañía de Seguros de Crédito y Garantía dando una efectiva solución a los riesgos involucrados en cualquier venta, nacional e internacional.

- Seguros de Crédito: Evalúa la solvencia de los potenciales deudores de sus clientes, minimizando el riesgo de no pago de las cuentas por cobrar causado por una insolvencia declarada o por créditos impagos por un tiempo de seis meses.

Son factibles de cubrir las facturas a crédito de bienes o servicios que se realizan entre empresas, tanto de corto plazo (hasta 1 año) y largo

plazo (hasta 3 años).

La compañía evalúa la cartera de sus clientes asesorándolos en cuanto crédito se otorgará y en caso de presumir problemas de impago la compañía le informará a su cliente.

En caso de que se declare un siniestro la compañía se encarga de las gestiones prejudiciales y judiciales y de los costos incurridos en ello.

#### **4.1.4.1 Tipos de Seguro de Crédito:**

I.- Seguro de Crédito Doméstico: Cubre las ventas al crédito realizadas a personas naturales y jurídicas con giro comercial.

Esta cartera de clientes se divide en dos dependiendo del límite del monto del crédito que se le otorga.

Clientes Innominados o menores: Su límite de crédito son 500 UF. Se incorporan a la póliza una vez obtenido el código SAAL (Sistema de Aprobación Automático de Línea), que se obtiene a través de una plataforma tecnológica llamada Extranet.

Clientes Nominados: Su límite de crédito es de un monto superior a las 500 UF, monto que será aprobado, rechazado o limitado por medio de una evaluación de un analista de crédito.

II.- Seguro de Crédito de Exportación: Cubre las ventas realizadas al mercado internacional, ayuda a los exportadores a explorar nuevos mercados ya que incurren en un riesgo mínimo. Todo esto evaluado por un experto. Cabe destacar que siempre hay un riesgo asumido por el asegurado de un quince a treinta por ciento del crédito otorgado, la ventaja es que cada asegurado conoce a sus clientes y la solvencia que estos tienen.

- Pólizas de Garantía: Contrato de seguro mediante el cual la compañía garantiza el cumplimiento por parte del tomador de un proyecto

establecido en un contrato, y se obliga a pagar al acreedor (asegurado) una suma determinada por los perjuicios que le haya ocasionado el incumplimiento de las obligaciones garantizadas.

Estos contratos garantizados pueden ser de: construcción, suministro e instalación, ejecución de proyectos, concesiones, entre otros.

Participan de este contrato:

Afianzado o contratante: Quien toma la póliza y paga la prima. Es el sujeto a quien la compañía evalúa y que debe cumplir con las obligaciones garantizadas por la póliza.

Asegurado o mandante: Persona a favor de quien se toma la póliza, quien será indemnizado en caso de siniestro.

Asegurador: Compañía de seguros que emite la póliza, Continental.

#### **4.1.4.2 Tipos de Pólizas de Garantía.**

I.- Con liquidador: Interviene un liquidador al momento de declarar el siniestro, él cuantifica la pérdida y el monto final a indemnizar. El liquidador tiene un plazo de 90 días para emitir un informe, luego deben pasar 30 días para el pago de la indemnización.

II.- De ejecución Inmediata: El asegurado es quien determina el monto a indemnizar y se paga dentro de 30 días.

- Informes Comerciales: Los realiza Continental Análisis, una filial de Continental, realiza una completa evaluación y recomendación crediticia, ocupando índices financieros, clasificación comercial del

cliente, comportamiento de pago, socios y empresas relacionadas y registro de deudas en boletines públicos.

- **Recaudación y Cobranzas:** Lo lleva a cabo Recuperos S.A, empresa filial de Continental, entrega una asesoría integral y estratégica, acelerando el retorno de dinero.

Ayuda a disminuir la morosidad y riesgo de impago.

Servicios que presta:

I.- Recaudación: Acelera el pago de facturas.

II.- Cobranza Pre-Judicial: Para cuentas morosas e impagas.

III.- Cobranza Judicial: Recuperación de deudas morosas mediante vía legal.

IV.- Cobranzas en el Extranjero: Para empresas Exportadoras.

V.- Normalización de Cartera: Limpieza de la cartera de morosos históricos.

VI.- Castigo de Deudas Incobrables: Acreditación incobrabilidad para la reducción de carga tributaria.

VII.- Gestión de Quiebras: Asesoría legal y representación ante el síndico para la recuperación de la deuda e impuestos pagados.

- Continental presta servicios en línea que ayudan a interactuar a los asegurados con la Compañía, entrega un acceso directo a pólizas, para realizar consultas e ingresar información, solicitudes o requerimientos.

Los Servicios en línea son:

I.- Extranet: Diseñada para la administración de pólizas de seguro, crédito y garantía para clientes como corredores.

Por medio de extranet se pueden efectuar solicitudes de línea de crédito, emisión de pólizas de garantía, consultas del estado de tramitación de éstas, denunciar peligros de siniestros, ver nómina de clientes.

También está disponible “Servicios Web” que permite estar conectado con los sistemas que tengan los asegurados.

II.- Verificación de Póliza Venta en Verde: Permite a los asegurados de pólizas de garantía de venta en verde verificar que los datos de la inmobiliaria sean los que corresponden a la póliza.

III.- Recob: Sistema de extranet para gestión de recaudación y cobranza, que permite un seguimiento detallado del proceso que se va realizando de las cuentas por cobrar.

IV.- Infonet: Gestionar de manera expedita los servicios de informes comerciales, opinión de crédito y seguimiento. Permite hacer solicitudes en línea e importar información.

#### 4.1.5 Seguro de crédito doméstico

Electrocom S.A trabaja sus cobranzas por medio de Compañía de Seguro Continental desde el año 2009,

La póliza de contrato entre Electrocom S.A y Compañía de Seguros Continental cubre las ventas al crédito, especialmente materiales eléctricos y de construcción y productos afines, efectuadas por Electrocom S.A y sus clientes del mercado nacional, cuyo precio debe ser pagado en un plazo que no exceda los 120 días, contados desde la fecha de facturación de las mercaderías.

<p><b>ELECTROCOM S.A.</b>                  Venta de Materiales Eléctricos y Construcción                  CASA MATRIZ                  Almirante Patricio Lynch N° 790                  Fono-Fax: 277277 Temuco</p>  <p><a href="http://www.electrocom.cl">www.electrocom.cl</a></p>	<p><b>SUCURSALES EN TEMUCO</b>                  Portales 1198 Fono 230800                  Caupolicán 957 Fono 210095                  SUCURSALES EN VALDIVIA                  Ramón Picarte 3981 Fono 347373                  Ramón Picarte 2669 Fono 347575                  Ramón Picarte 688 Fono 347272                  SUCURSALES EN PTO. MONTT                  Av. Cardenal 2521                  Fónos 310260 - 341111                  SUCURSALES EN CASTRO                  Pedro Montt 1302 Fono 638899                  SUCURSALES EN CONCEPCION                  Manuel Rodríguez 551 Fono 2244077                  SUCURSALES EN LOS ANGELES                  Lord Cochrane 189 Fono 310707</p>	<p><b>SUCURSALES EN SANTIAGO</b>                  Manuel Antonio Matta 1802                  Fono 6274110                  Quilicura                  Vicuña Mackenna 920                  Fono 6354002                  Ñuñoa                  General del Canto 487                  Fono 2362340                  Providencia                  Hueñen 1922                  Fono 6431963                  Cerro Navia                  Lord Cochrane 189 Fono 310707</p>	<p><b>R.U.T: 96.355.000-6</b>  <b>FACTURA ELECTRONICA</b>  <b>N° 556154</b></p> <p>SII - TEMUCO</p> <p>CEDIBLE</p>
<p>Señor(es) : MARIANE CORTÉS SALAZAR                  Rut : 16.060.599- K                  Dirección : CALLEJÓN BOLOMEY S/N                  Comuna : QUELLON                  Fono : (09) 88050597                  Giro : CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS</p>			<p>F. Emisión : CASTRO 09/08/2010                  Sucursal : IND.CASTRO                  Preparado por: caja12 Hora : 17:11                  NV: : 00303074                  BC: : 00089500                  Vendedor : 401 SUBIABRE COLIN RO                  O.Compra : 0000000000</p>

Plazo de Pago no debe ser mayor a 120 días contados desde la fecha de emisión de la factura, que en el ejemplo es 09/08/2010.

**Imagen 4.8** Factura de Venta

Electrocom S.A tiene un plazo de 120 días, contados desde la fecha de emisión de las facturas para realizar las siguientes acciones:

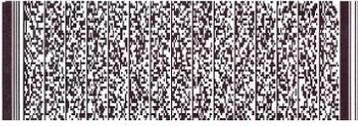
1.- Otorgar a los clientes una o varias prórrogas para el pago del precio de las facturas y/o reemplazar los documentos que cancelan las facturas siempre que sean de los mismos deudores y el vencimiento de estos no exceda lo que resta para completar el plazo estipulado de los 120 días.

2.- Cobrar el Crédito prejudicialmente o con previo acuerdo de la compañía, iniciar los procesos judiciales correspondientes.

3.- Dar aviso de Impago a la Compañía de los deudores y traspasar a esta la cobranza y entregar y suscribir los documentos que sean necesarios para tales efectos o pedir autorización para una nueva prórroga.

En el caso que el vencimiento del crédito coincida con el plazo establecido de los 120 días o ya exista una prórroga otorgada por la compañía, hay 7 días siguientes a dicho vencimiento para siniestrar la deuda o pedir nuevamente una prórroga.

Para que la Compañía responda por la deuda siniestrada a parte de cumplir con el plazo estipulado de cancelar la deuda dentro de los 120 días contados desde la fecha de emisión de las facturas, debe existir un registro de recepción de mercadería conforme por parte del cliente, para ello la compañía pide la copia Cedible de la factura con los siguientes datos: nombre, Rut, lugar de recepción y firma de quien recibe la mercadería, como muestra la siguiente figura.

 Timbre Electronico SII Res. 27 de 2007 Verifique documento : www.sii.cl	Nombre: <u>MARIANE CORTÉS SALAZAR</u> Rut: <u>16.060.599-K</u>
	Fecha: <u>09/08/2010</u> Recinto: <u>CALLEJON BOLOMEY S/N</u>
	Firma: 
	El acuse de recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art 4 y la letra c) del Art 5 de la Ley 19.983, acredita que la entrega de mercaderías o servicio(s) prestado(s) ha(n) sido recibido(s).
Observaciones: <b>MERCADERÍA ENTREGADA EN QUELLON</b>	<b>CEDIBLE</b>

**Imagen 4.9.** Recepción conforme en factura

Todos estos datos deben estar completos para que la Compañía responda por el siniestro, ya que la póliza cubre los riesgos comerciales desde el momento en que se recepciona de manera conforme las mercaderías por parte del comprador, en caso que la factura no los presente, se debe enviar la Guía de Despacho la cual debe coincidir con el monto total de la factura y debe venir también con los datos indicados anteriormente.

En caso de existir una Nota de Crédito también se debe adjuntar, para así justificar la diferencia de los montos entre factura y guía de despacho.

#### **4.1.5.1 Tipos de Clientes**

Este seguro de crédito doméstico identifica dos tipos de clientes, según el monto de crédito que se le otorgue:

**Clientes Nominados:** La Compañía indemniza hasta el 85%. Son clientes nominados las personas naturales o jurídicas a las que se les otorga crédito igual o superior a 500 UF, siendo la compañía quien indica el monto máximo de crédito aprobado.

Estos clientes están cubiertos bajo los siguientes requisitos:

- El cliente debe haber sido aprobado por medio del Código SAAL (Sistema Automático de Aprobación de líneas).
- Mientras se espera la respuesta de la Compañía se le puede vender al cliente.
- Al momento de la venta el cliente no debe tener deuda impaga o atrasada con Electrocom S.A durante los últimos cinco años, ni nada que pueda sospechar de la solvencia del cliente.
- El cliente no debe haber sido antes rechazado por la Compañía o su línea haya sido suspendida.
- Si la decisión de la Compañía es aceptar al cliente, las primeras ventas efectuadas tendrán la cobertura normal de clientes nominados que es de un 85%
- Si el cliente es rechazado la cobertura de las ventas será de un 70%.

Clientes Innominados: La Compañía indemniza hasta el 70%. Son clientes Innominados las personas naturales o jurídicas a las cuales se les otorga un crédito igual o superior a 50 UF y menor a 500 UF.

Las ventas menores a 50 UF no están cubiertas por la póliza.

Están cubiertos estos clientes al cumplir con los siguientes requisitos:

- El cliente debe haber sido aceptado por la compañía mediante el Código SAAL (Sistema Automático de Aprobación de Líneas), el cual se entrega en Extranet de Continental una vez ingresado el nombre completo o razón social y RUT.

- El cliente debe tener una antigüedad en operaciones crediticias con el asegurado de al menos seis meses y mínimo seis experiencias de pago favorables y ningún atraso en sus pagos.
- Si el cliente no cumple con la antigüedad requerida y las experiencias favorables de pago, puede quedar cubierto siempre y cuando documente la venta con cheques propios o de terceros.
- Si se paga con cheques de terceros la consulta al SAAL deberá hacerse tanto del Rut del cliente comprador como del Rut del titular de la cuenta corriente contra la cual se gira el cheque, así se obtiene un código de aprobación para cada uno de ellos.
- Los cheques de terceros deben extenderse a la orden del cliente comprador y luego éste debe endosarlos a la razón social de Electrocom S.A.
- El cliente y el tercero no deben registrar créditos vencidos con Electrocom S.A al momento de la venta.
- Una vez que el cliente cumpla con la antigüedad y experiencias de pagos favorables, podrá Electrocom S.A no exigir que se documente la venta con cheques y venderle a sola firma.

#### **4.1.5.2 Límite del Crédito**

La póliza cubre los créditos por mercaderías entregadas hasta que estas alcancen el límite máximo de crédito que le fue concedido.

Están cubiertas las deudas más antiguas originadas durante la vigencia de la cobertura. Cuando la deuda sobrepase el límite del crédito, entran a la cobertura por orden cronológico. El límite de crédito de un cliente se suspenderá al momento de existir un siniestro.

#### **4.1.5.3 Costos del Seguro**

0,31% más IVA sobre el monto bruto de las facturas. Este valor se distribuye entre prima que es un 84% y costo variable de estudio y análisis de clientes que es un 16%. Por cada cliente nominado aprobado existe un costo fijo de estudio y análisis de 0,8 UF más IVA, que se cancela una sola vez.

Al inicio de cada año, cuando se renueva la póliza el costo de mantención de línea de clientes nominados será de 0,6 UF más IVA y se cancela el monto dentro de los primeros treinta días de renovada la póliza.

Por cada cliente innominado aprobado existe un costo fijo de estudio y análisis de 0,2 UF más IVA.

La mantención de línea de cada cliente tiene el mismo valor y se cancela cada vez que se renueva la póliza.

Existe un costo variable mínimo en caso que las ventas no superen este valor que es de 3.952 UF más IVA.

#### **4.1.5.4 Notas de Crédito**

Las notas de Crédito pueden ser descontadas del monto de las facturas cubiertas para reducir el costo del seguro siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones.

- Se deben emitir con no más de 30 días de diferencia respecto de las fechas de cada factura.
- Se deben emitir para descontar mercadería no entregada o por devolución de mercadería.
- Se deben declarar conjuntamente con las ventas correspondientes dentro de los 120 días de plazo, mencionado anteriormente.

#### **4.1.5.5 Ajustadores**

La Compañía de seguros luego que recibe las facturas que se declararon en el siniestro, envía estos documentos a E. Viollier y Asociados, Ajustadores S.A para que liquide el siniestro, ellos emiten un informe de liquidación, decidiendo si se procede al pago.

La función de los ajustadores de seguros es aclarar los antecedentes entregados por Electrocom S.A, profundizar en ellos para ver si se cumple con los puntos estipulados en la póliza y determinar si el siniestro es indemnizable o no y el monto de dicha indemnización.

La liquidación de los siniestros y los liquidadores se encuentra regulada en el ordenamiento jurídico chileno en los artículos 61 a 64 del Título III, “De los Auxiliares del Comercio de Seguros” del D.F.L. N° 251, de 1931, que regula el comercio de seguros en Chile y en el Decreto Supremo N° 863, de fecha 3 de Octubre de 1989, publicado en el Diario Oficial con fecha 5 de Abril de 1990, que contiene el Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros.

#### **4.1.5.6 Liquidadores de siniestros**

Oswaldo Contreras Strauch, profesor de Derecho Comercial y abogado asociado a CILA (Asamblea del Comité Iberoamericano de Asociación Internacional de Derecho de Seguros), señala lo siguiente: *“El inciso primero del Art. 61 del DFL 251 establece que las Compañías de Seguros pueden practicar la liquidación de los siniestros directamente, esto es, por sí mismas, o encargárselo a terceros, los liquidadores de seguros independientes, quienes, conforme al artículo 12 del Reglamento de los Auxiliares del Comercio de Seguros, son personas naturales o jurídicas que, registradas como tales en la Superintendencia, pueden ser contratadas por una compañía de seguros para investigar la ocurrencia de los siniestros y sus circunstancias, determinar si éstos se encuentran o no amparados por la póliza y establecer el monto de la indemnización que corresponda pagar al asegurado o beneficiario en su*

*caso.”*

Liquidado el siniestro se envía el informe a Electrocom con los puntos detallados de por qué fue rechazado o aceptado el siniestro. En caso de que se acepte indemnizar a Electrocom S.A debido a que se cumplió con los requisitos estipulados en la póliza, se envía el cheque correspondiente de acuerdo al monto a indemnizar según el tipo de cliente, siendo 70% para innominados y un 85% a nominados.

#### **4.1.6 Cobranza Judicial**

Cobranza judicial es la última instancia de cobro al cliente moroso, al que se recurre una vez agotadas todos los procesos prejudiciales sin obtener resultados satisfactorios -esto es, la recuperación de la deuda-, en dicho caso la empresa contacta a un abogado y entrega los antecedentes necesarios para que este realice su función, estos incluyen:

- Carta formal con detalle del envío.
- Estado de cuenta corriente
- Cobro ejecutivo cedible de la factura, respectivamente firmada al recepcionar la mercadería
- Cheque de pago del cliente, si correspondiera.

Intervienen en esta etapa de la cobranza un abogado expresamente para estos fines, que es el encargado de supervisar todo el proceso de cobranza judicial, acudiendo a declarar al tribunal, recopilando y manejando toda la información tanto del deudor como de la causa y gestionando las distintas acciones que se llevan a cabo en ella.

Está dentro de sus responsabilidades:

- Formalizar la demanda ante el tribunal de justicia competente
- Reunir antecedentes necesarios para el proceso judicial.
- Reunir antecedentes sobre el deudor con el fin de facilitar el trabajo del receptor judicial, inclusive contratando un investigador privado.
- Contactar al receptor judicial para mantenerse informado del estado de avance del proceso que lleva a cabo este último.
- Reunir boletas de honorarios de parte de receptores y enviar a la compañía mandante para su cancelación.

Por último, el abogado entrega informe del estado de las causas abiertas una vez al año, a petición de la empresa, en caso de que esta no se declare al tanto de la situación de la causa en cuestión.

Un segundo interviniente en esta nueva etapa, es el receptor judicial, quien es un funcionario del estado, dependiente del poder judicial, es encargado de hacer saber a las partes, decretos y resoluciones que son emanados desde los tribunales de justicia, y que tienen atribuciones de ministros de fé. El receptor tiene facultades para utilizar todos los medios legales disponibles para lograr el pago de la deuda, inclusive solicitar el uso de fuerza pública a fin de ejecutar un embargo.

Estos funcionarios son contactados por el abogado, quien les entrega información referente a direcciones, bienes embargables, etc. Y actúan verificando el domicilio de los deudores, informándoles de la causa en su contra, recopilando información respecto de bienes embargables del deudor moroso, entregando una citación a declarar al tribunal que lleve la demanda en su contra. Es en dicha instancia en donde pueden darse dos situaciones:

- a) El deudor hace reconocimiento de la deuda: en dicho caso puede acceder a una reestructuración de la deuda en una modalidad que acomode a su situación actual.

- b) El deudor no hace reconocimiento de la deuda, para evitar la eventualidad de realizar una cobranza judicial a una persona que efectivamente no mantenga deuda con la empresa, es que el abogado que lleva las causas siempre solicita a la empresa la cuarta copia de la factura de venta (el cobro ejecutivo cedible) debidamente firmada por el deudor, donde se corrobora el recibo conforme de la mercadería comprada.

En último caso, y como se mencionó anteriormente, el receptor posee facultades para ejecutar un embargo de los bienes del deudor con el objetivo de saldar la deuda pendiente.

## **4.2 Incobrabilidad**

El artículo 31 de la ley de la renta en su número 4, comenta requisitos para deducir tributariamente los castigos por cuentas incobrables, de dicho texto podemos delimitar una definición general de incobrabilidad como “el haberse agotado prudencialmente todos los medios de cobro”.

La ley distingue exigencias para declarar la incobrabilidad dependiendo del monto original de la deuda, a saber:

### **4.2.1 Deuda menor a UF 10.**

- Que el proceso de cobro se haga antes de que la deuda prescriba
- Que todas las acciones que se determinen por el cobro vayan de acuerdo a la cuantía de la deuda.
- Que se hayan agotado todos los medios de cobro, para este caso, que se hayan efectuado llamadas telefónicas, envío de correo certificado

con el correo de pago, envío de antecedentes del deudor a instituciones de registro de deudas, como Dicom o Sinacofi.

- Haber cesado con el deudor todo tipo de relaciones comerciales
- La empresa debe llevar un registro electrónico con todos los antecedentes de interacción con el moroso.
- En caso de que la gestión de cobranza sea efectuada por un tercero, se debe contar con un certificado de este que acredite que se realizaron todas las gestiones pertinentes sin lograr resultado (en este caso, cartas de incobrabilidad).

#### **4.2.2 Deuda entre UF 10 y UF 50**

- Que el proceso de cobro se haga antes de que la deuda prescriba
- Que todas las acciones que se determinen por el cobro vayan de acuerdo a la cuantía de la deuda, la empresa para esto debe *“acreditar el sistema de cálculo de los gastos que genere la cobranza extrajudicial de los créditos impagos, incluidos los honorarios y todos los procedimientos de cobranza”*
- Que se hayan agotado todos los medios de cobro, para este caso, que se hayan efectuado llamadas telefónicas, envío de correo certificado con el correo de pago, envío de antecedentes del deudor a instituciones de registro de deudas, como dicom o sinacofi.
- Acreditar haber efectuado procedimientos de cobranza extrajudicial conforme a los procedimientos corrientes utilizados en el comercio para la recuperación de la deuda, esto es evaluado de la siguiente forma:

- Política de cobranza de la empresa formal y permanente en el tiempo.
  - Correspondencia de las políticas con los procedimientos aplicados.
  - Capacidad de medios de la empresa para cumplir las políticas de cobranza.
- Haber cesado con el deudor todo tipo de relaciones comerciales.

#### **4.2.3 Deuda sobre UF 50**

- Acreditar haber efectuado procedimientos de cobranza extrajudicial conforme a los procedimientos corrientes utilizados en el comercio para la recuperación de la deuda, esto es evaluado de la siguiente forma:
  - Política de cobranza de la empresa formal y permanente en el tiempo.
  - Correspondencia de las políticas con los procedimientos aplicados.
  - Capacidad de medios de la empresa para cumplir las políticas de cobranza.

La ley además estipula que la empresa debe acreditar haber realizado un proceso judicial y haber realizado acciones razonables dentro del proceso. Esto debe acreditarse mediante una declaración jurada del abogado que lleva la causa y el representante legal de la empresa acreedora.

Además debe acreditar haber ejecutado oportunamente las garantías que se recibieron por el crédito en caso de que corresponda.

- La empresa debe llevar un registro electrónico con todos los antecedentes de interacción con el moroso.
- En caso de que la gestión de cobranza sea efectuada por un tercero, se debe contar con un certificado de este que acredite que se realizaron todas las gestiones pertinentes sin lograr resultado (en este caso, cartas de incobrabilidad).
- En caso de que habiendo ejecutado la garantía no cubra el monto total de la deuda, se podrá castigar el monto restante habiéndose cumplido en primer caso el agotamiento de todos los medios para lograr el pago de la misma.

Cuando la empresa castiga la deuda sin haber cumplido alguno de los puntos mencionados anteriormente, el monto deberá sumarse a la renta líquida imponible del impuesto de renta de primera categoría.

#### **4.2.4 Procedimiento para declarar Incobrabilidad**

Es el abogado quien tras agotar todos los medios de cobro declara la incobrabilidad de un deudor, esto lo hace a través de un documento llamado “Carta de incobrabilidad”. Dicho documento contiene datos como:

- Tribunal en que se lleva la causa
- Identificación del demandado
- Monto de la deuda
- Datos de la operación que dio origen a la deuda
- Documentos que respaldan dicha operación

- Razones para declarar la incobrabilidad, entre estos encontramos
  - Incumplimiento del requerimiento de pago, en este caso el deudor no tiene bienes embargables o forma de responder ante la deuda.
  - Quiebra del deudor
  - Deudor inubicable o desaparecido
  - Fallecimiento del deudor
  - Cesación de pagos del deudor, esto es, cuando habiéndose comprometido una reestructuración de deuda, este deja de cancelar la repactación.
  - Otros motivos
- Otras observaciones del abogado

Para declarar la incobrabilidad el abogado hace llegar dicha carta junto con su boleta de honorarios, a la empresa, la que castiga el monto impago en su contabilidad.

Además se establece una diferencia respecto del procedimiento del castigo, en función de si la empresa realiza o no provisiones por deuda, en que destinan cierto monto de las ventas al crédito a cubrir posibles pérdidas que deriven del incumplimiento de sus deudores, lo que se llama “Provisión por deudores Incobrables” o “Provisión por cuentas Incobrables”.

En el caso de que la empresa haga provisiones, *“el castigo se contabiliza cuando se impute o rebaje directamente el crédito incobrable de la provisión o bien el crédito se registre directamente en cuentas de resultado.”*

En caso de que la empresa no haga provisiones, *“se contabiliza el castigo*

*registrando directamente el crédito incobrable en cuentas de resultado”*

De las anteriores, Electrocom recae en la primera, puesto que tiene que descontar la deuda incobrable de las provisiones realizadas en el periodo correspondiente, disminuyendo de esta forma la utilidad tributable.

De acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación, y de la metodología anteriormente descrita en el capítulo respectivo, se recopiló información sobre los días vencidos que presentan los distintos locales de Electrocom.

### **4.3 Deuda vencida en Electrocom**

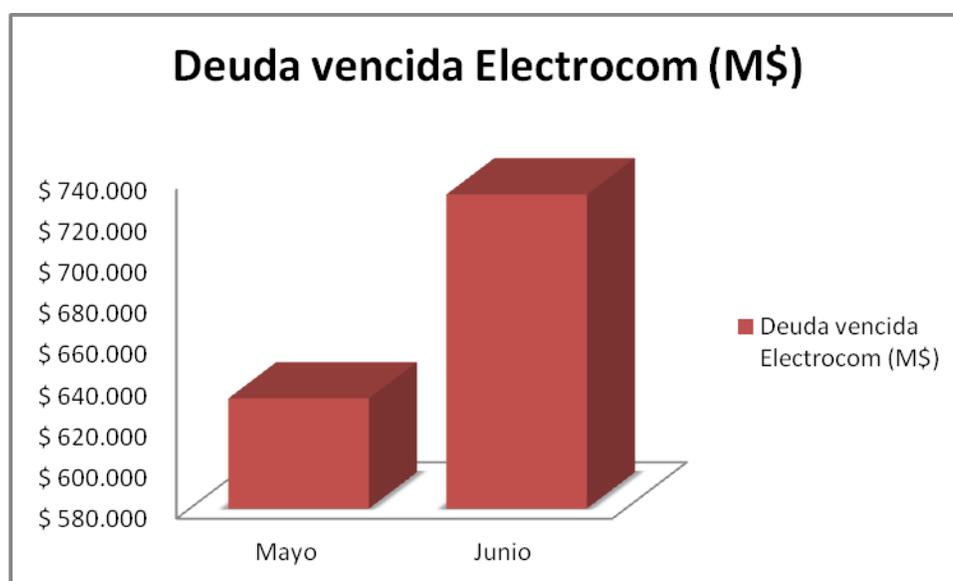
Como se comentó anteriormente, durante el tiempo de realización de la práctica se recopiló información referente a la deuda vencida mantenida por Electrocom en sus diferentes sucursales. La recopilación de datos estuvo condicionada a: disponibilidad de datos en sistema de gestión interno, capacidad de procesamiento de datos brutos, tiempo y políticas de privacidad de la información de la empresa. La información recopilada con comentarios explicativos se presenta en una serie de gráficos a continuación.

En base a la recopilación y tomando en cuenta las limitantes comentadas anteriormente, la búsqueda de la información se enfocó a satisfacer los objetivos planteados al inicio de la investigación, centrándola en la deuda que mantiene Electrocom en calidad de mora o vencida, esto es, luego de superado el plazo máximo de cobro.

Se considera que la deuda vencida menor a 30 días tiene mayor probabilidad

de recuperación que la mayor a 30 días, esto porque usualmente los clientes sujetos de crédito pueden presentar desfases operacionales (atrasos en pagos de parte de sus propios clientes, principalmente) que podrían repercutir en su capacidad de pago en tiempo y forma de los compromisos adquiridos.

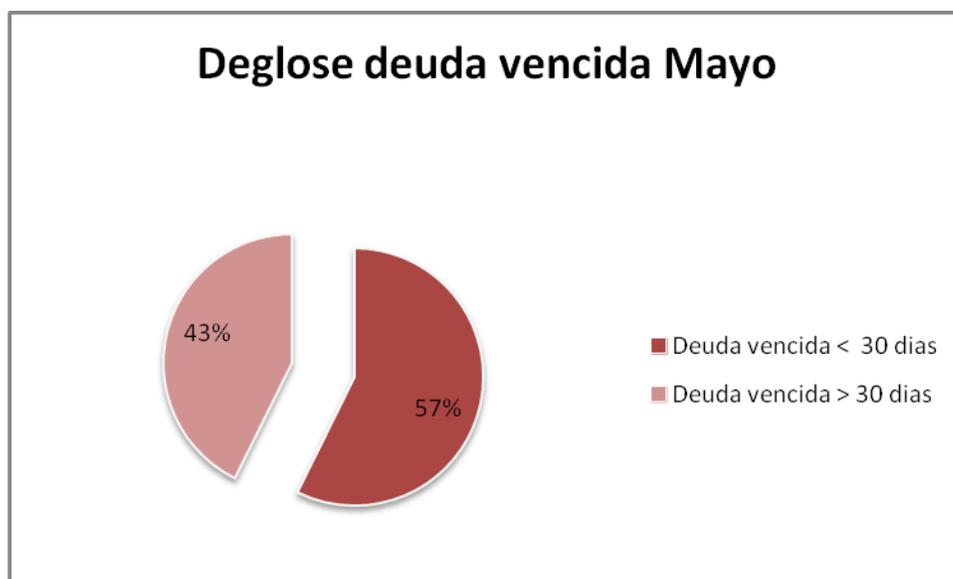
El gráfico 4.1 nos muestra la evolución de la deuda vencida a junio, esta corresponde aproximadamente a un aumento de 16% con respecto a mayo de 2011.



**Gráfico 4.1.** Evolución de la deuda vencida mes de Mayo

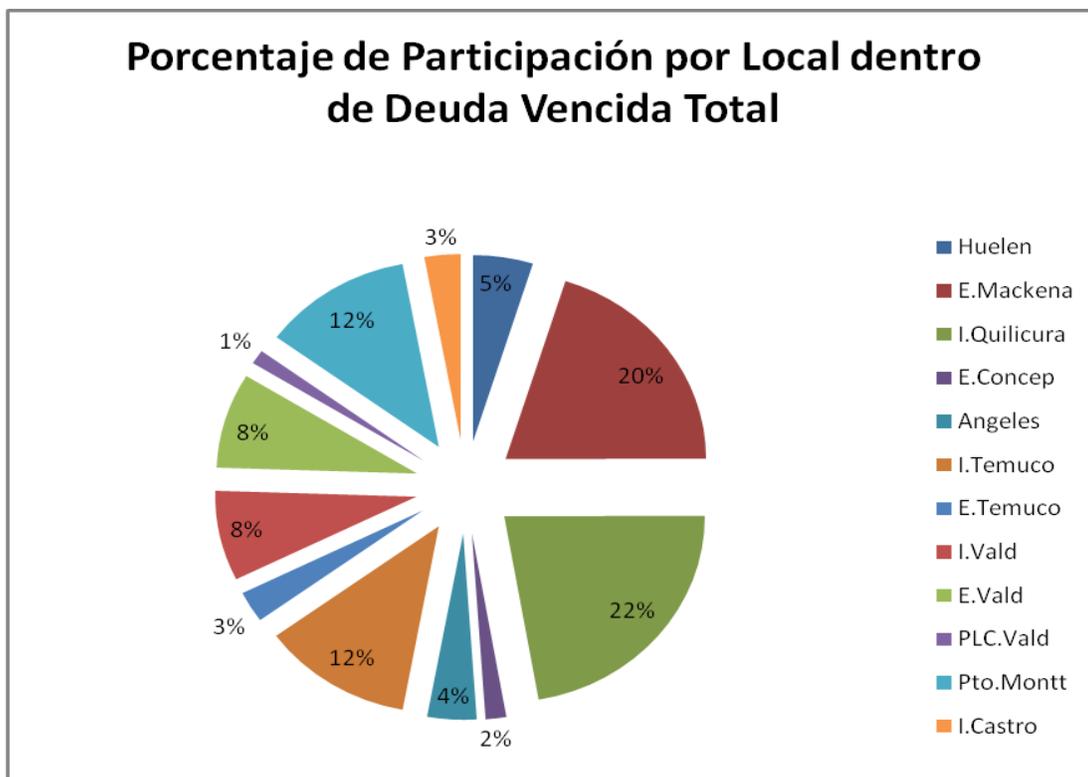
### 4.3.1 Mayo

En el gráfico 4.2 observamos que un 43% de la deuda vencida que presenta Electrocom en Mayo de 2011, corresponde a deuda que ha estado impaga al menos 30 días. En primera instancia se encuentra este porcentaje elevado, puesto que representa casi la mitad de la deuda impaga que mantiene la compañía.



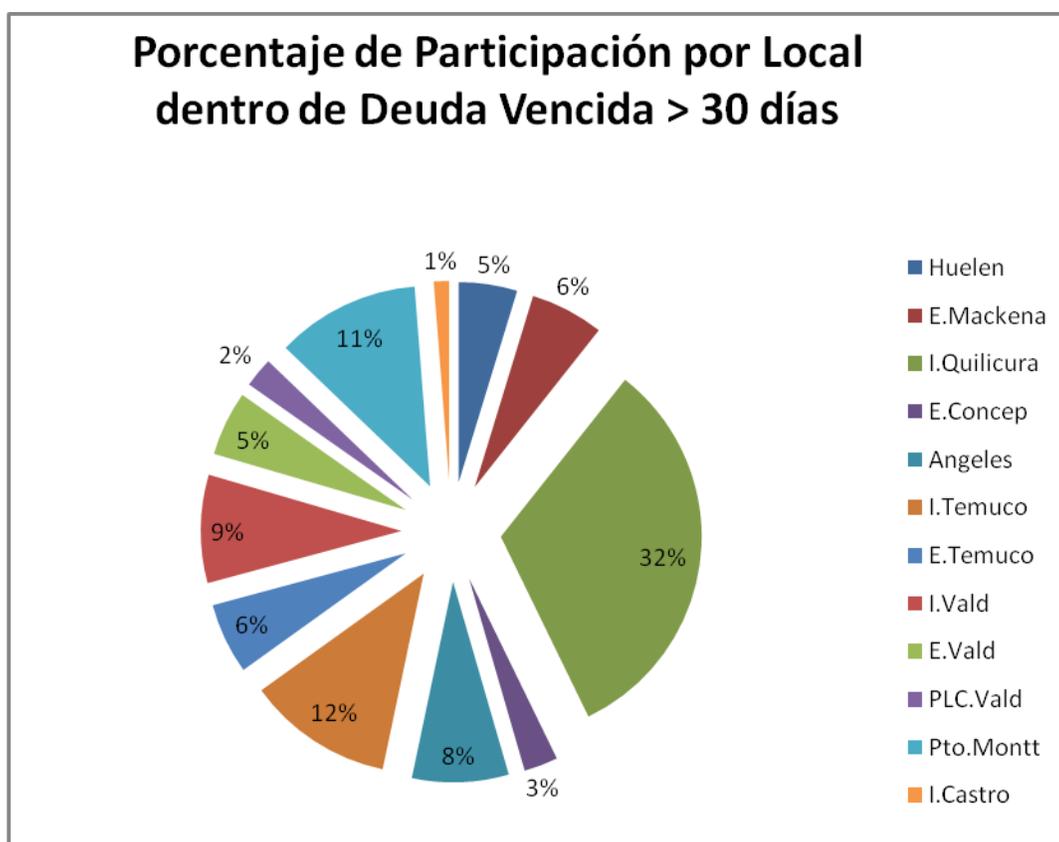
**Gráfico 4.2.** Deglose deuda vencida mes de Mayo

La deuda vencida total para mayo se reparte en todos los locales de la forma en que muestra el gráfico 4.3, concentrándose en Eléctrico Mackena, Industrial Quilicura, Industrial Temuco y Puerto Montt en un 66%.



**Gráfico 4.3.** Deglose deuda vencida total

El desglose de las deudas vencidas de mayo mayores a 30 días, detallando el local del que provienen es el siguiente:

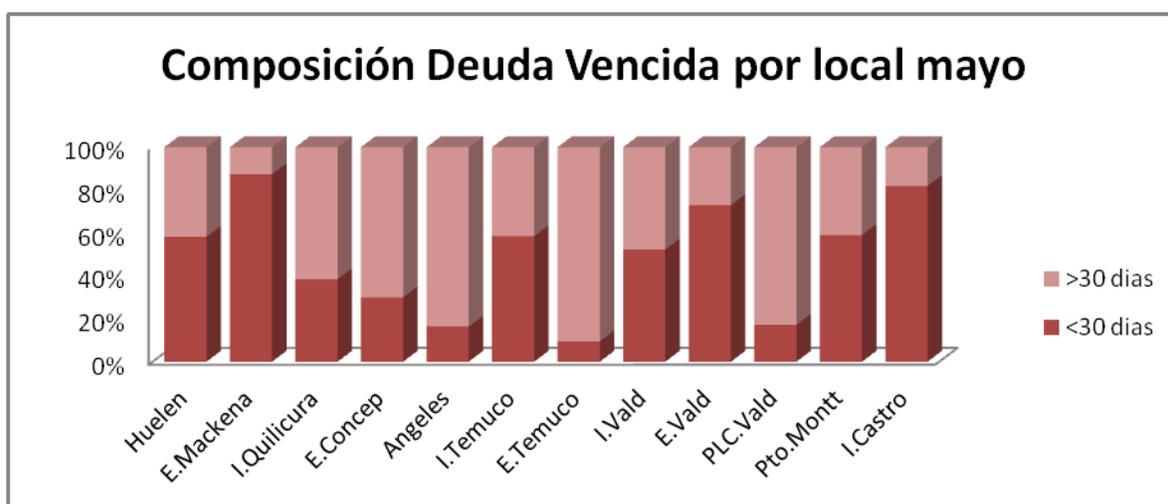


**Gráfico 4.4** Deglose deuda vencida mayor a 30 días por local

Como puede observarse fácilmente, el local que concentra mayor cantidad de deuda vencida sobre 30 días es Quilicura, este local es el segundo en volumen de venta luego de Industrial Temuco (casa matriz), sin embargo este último local mantiene menos de la mitad de la deuda vencida sobre 30 días de impago, lo que hace pensar en factores como aspectos geográfico-culturales o gestión interna del crédito como los causantes de estas altas cifras. Eléctrico Mackena, que anteriormente figuraba con un 20% de la deuda vencida, solo mantiene un 6% de deuda vencida sobre 30 días, de lo que se deduce que la mayor parte de la deuda vencida que mantiene es

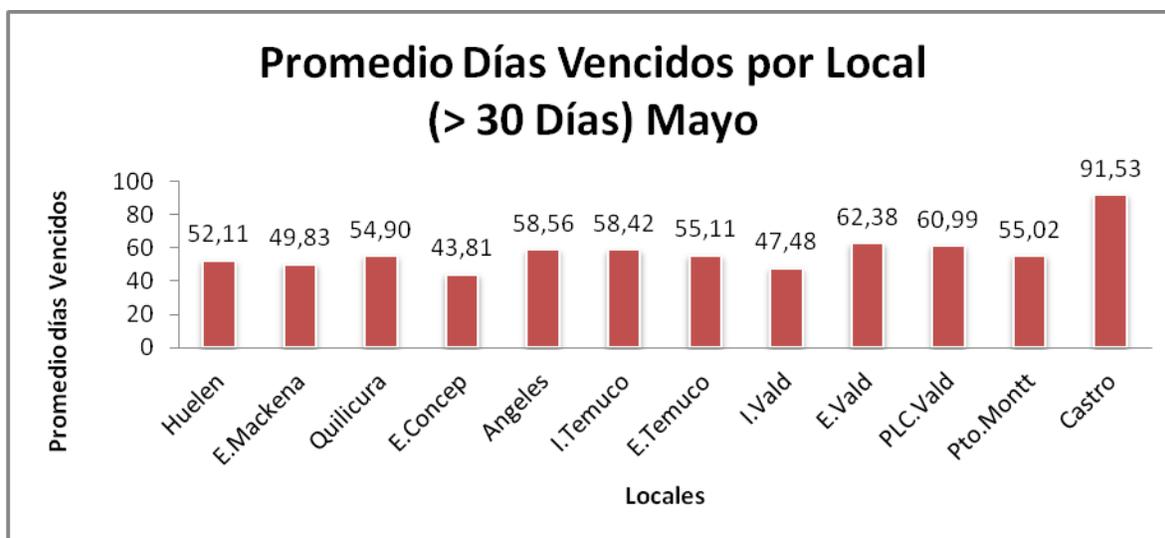
menor a 30 días.

El siguiente gráfico (4.5) muestra la composición de la deuda vencida por local a mayo de 2011, podemos observar que mientras el local Eléctrico Mackena mantiene casi un 90% de su deuda vencida en menos de 30 días, el local Eléctrico Temuco solo un 10% es menor a 30 días.



**Gráfico 4.5.** Deglose deuda vencida mayor a 30 días por local, mayo.

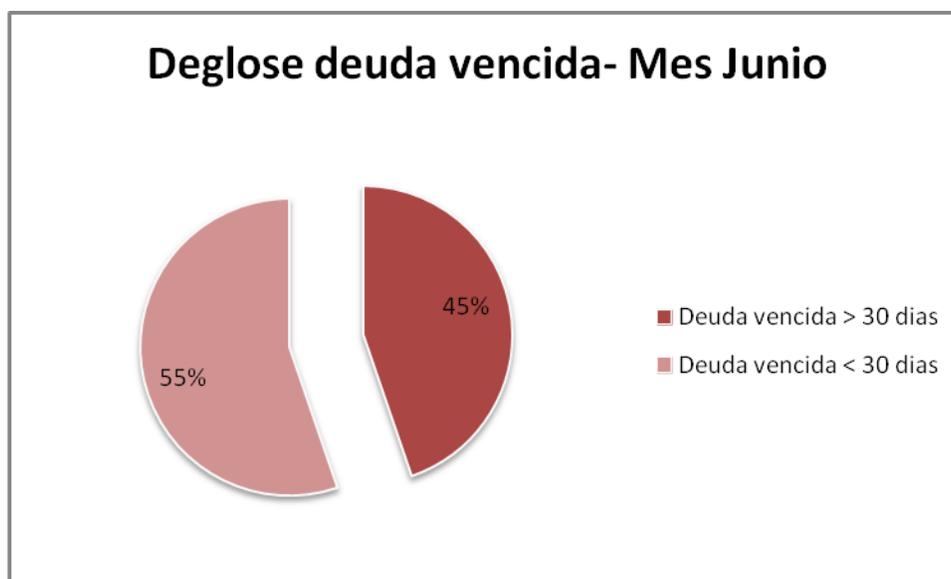
En el gráfico 4.6 se observa el promedio de días vencidos por local en mayo de 2011, en donde a excepción de la sucursal de castro en que el promedio de deuda vencida sobre los 30 días alcanzaba 92 días, la mayoría de los locales presentan un promedio de deuda vencida en torno a los 50 días.



**Gráfico 4.6.** Promedio de días vencidos por local mayo 2011

### 4.3.2 Junio

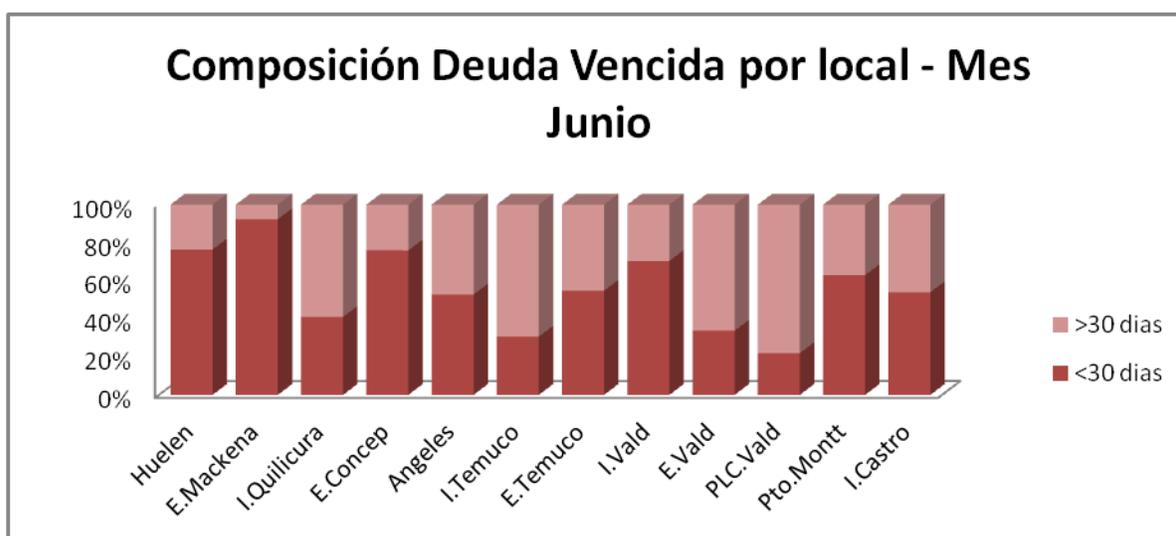
Para el mes de Junio de 2011, la deuda vencida de Electrocom se dividía como indica el gráfico 4.7, mostrando un aumento respecto del mes anterior, esto puede explicarse por el pago de deuda más nueva (menor a 30 días), lo que en cierto sentido podría apoyar la especulación de los desfases operacionales como causantes principales de la mora u otros problemas de cobro (cheques mal emitidos, etc).



**Gráfico 4.7.** Deglose deuda vencida mes de Junio 2011.

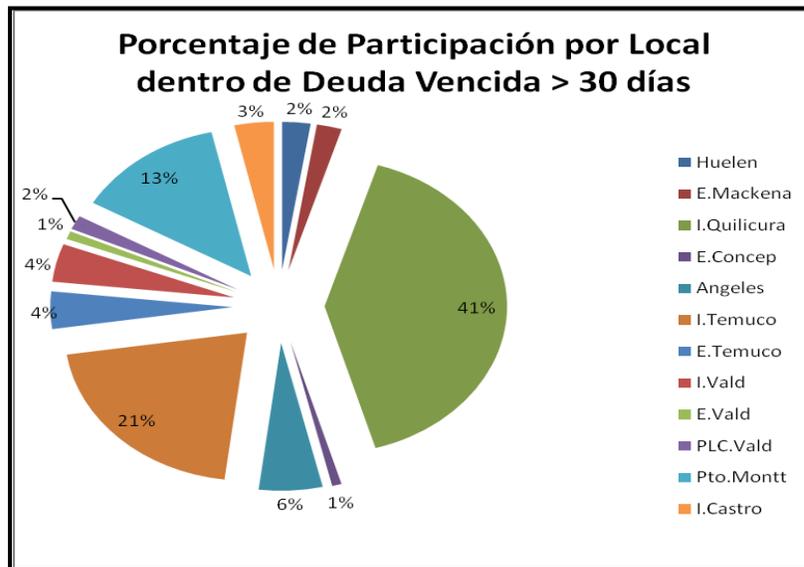
El gráfico 4.8 actualiza a junio la composición de deuda vencida por local,

nos muestra una mejora en la mayoría de las sucursales respecto de la composición de su deuda vencida, disminuyendo la deuda vencida mayor a treinta días y aumentando la menor a treinta días. Solamente en los locales de Eléctrico Valdivia, Industrial Castro e Industrial Temuco aumentó la deuda vencida mayor a treinta días como porcentaje de su deuda vencida total.



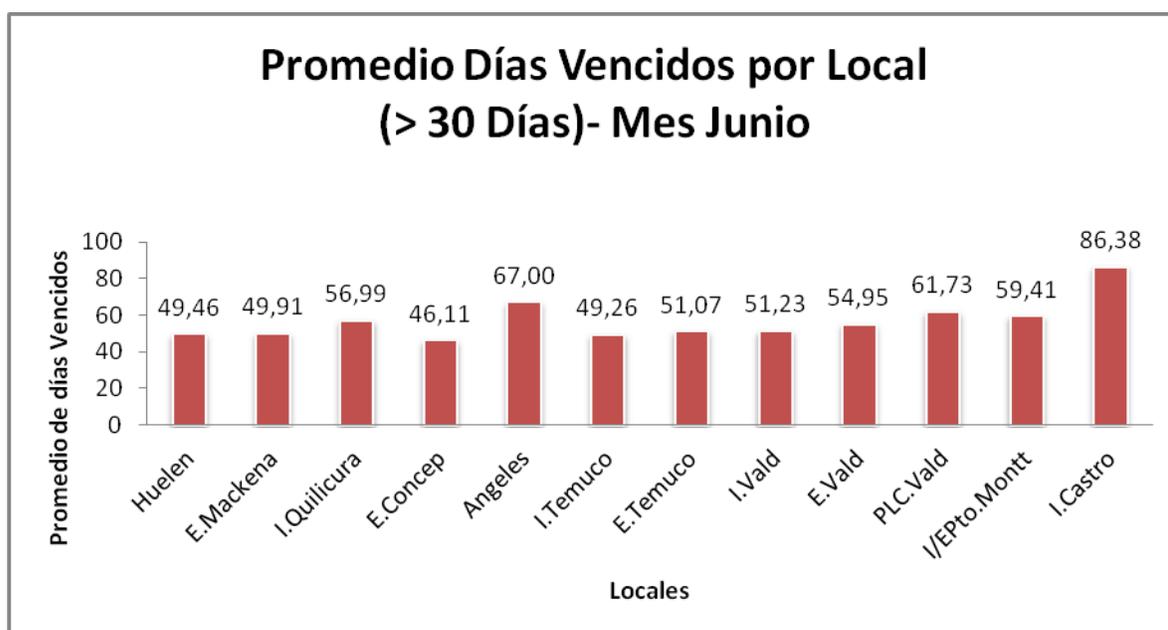
**Gráfico 4.8.** Deglose deuda vencida mes de Junio 2011.

El detalle de la deuda vencida mayor a 30 días en junio se desglosa por local de acuerdo a lo que muestra el gráfico 4.9, en el podemos observar que los locales de Quilicura, Industrial Temuco y Puerto Montt son los que concentran en conjunto el 75% de la deuda vencida total mayor a 30 días.



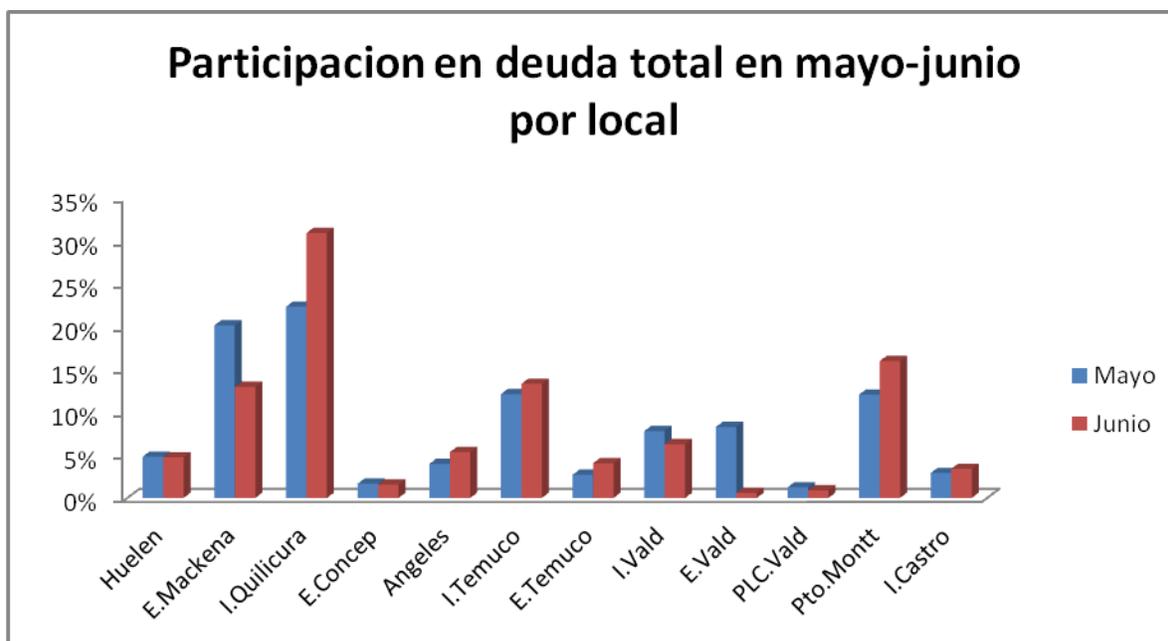
**Gráfico 4.9.** Promedio de días vencidos por local mes de Junio 2011

Para el mes de junio podemos ver en general una leve variación a la baja en el promedio de días vencidos por local, por ejemplo, la sucursal con el promedio más alto de días vencidos (sobre 30 días) en mayo, Castro, disminuyó de 92 a 86 días en su promedio de días vencidos, esto puede deberse al pago de parte de los clientes por la gestión de cobranza del local, o el traspaso de la deuda a la cuenta cobranza judicial en las diferentes opciones vistas anteriormente. El incremento más notable lo registra la sucursal Los Angeles, con un promedio de 67 días vencidos, esto puede deberse por ejemplo, al pago de la deuda con menos días de vencimiento, lo que haría aumentar el promedio mencionado. (Gráfico 4.10)



**Gráfico 4.10.** Promedio de días vencidos por local mes de Junio 2011

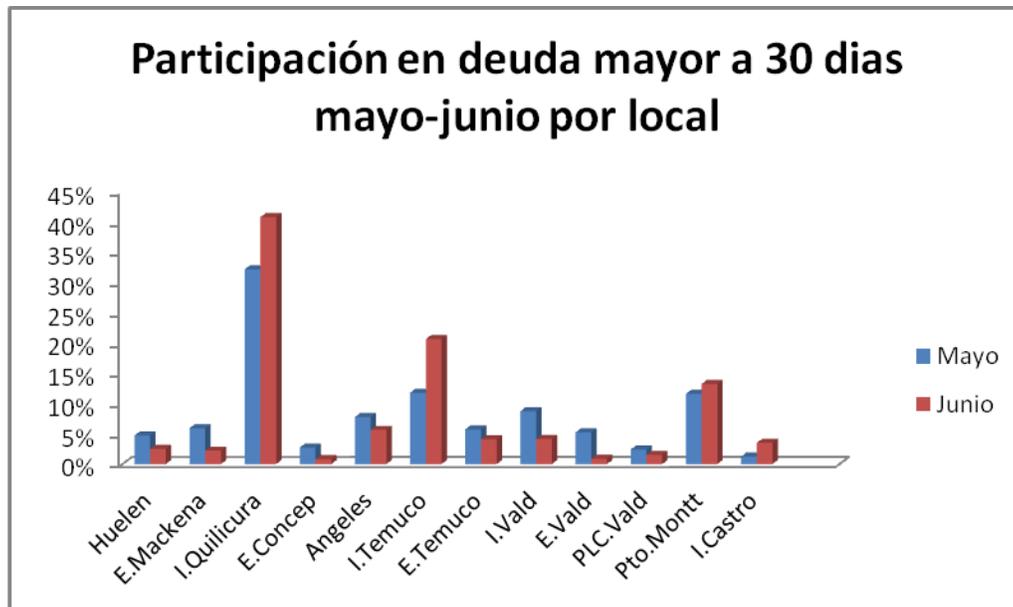
Participación en cuentas por cobrar por local en mayo y junio de 2011



**Gráfico 4.11.** Participación en deuda total mayo-junio por local.

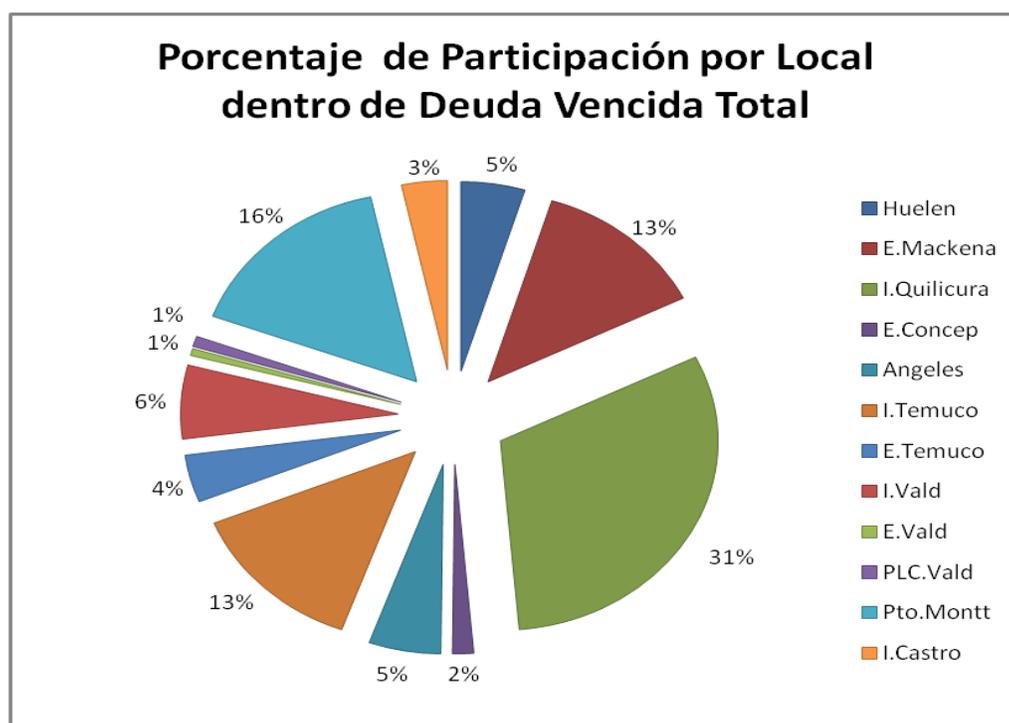
En el gráfico 4.11 se observa la participación en la deuda total de Electrocom en los meses de mayo y junio de 2011 detallada por local, evidenciando las variaciones en la participación en la deuda de un mes a otro. El local de Quilicura muestra un incremento en su participación en la deuda, mientras que Eléctrico Mackena un decrecimiento de similar magnitud (aproximadamente un 8%).

En el gráfico 4.12 podemos ver que 8 locales disminuyeron su cantidad de deuda sobre treinta días como porcentaje de la deuda del mes, mientras que en cuatro locales la participación de su deuda aumentó con respecto a mayo, estos son Quilicura en primer lugar, Industrial Temuco, Puerto Montt y Castro.



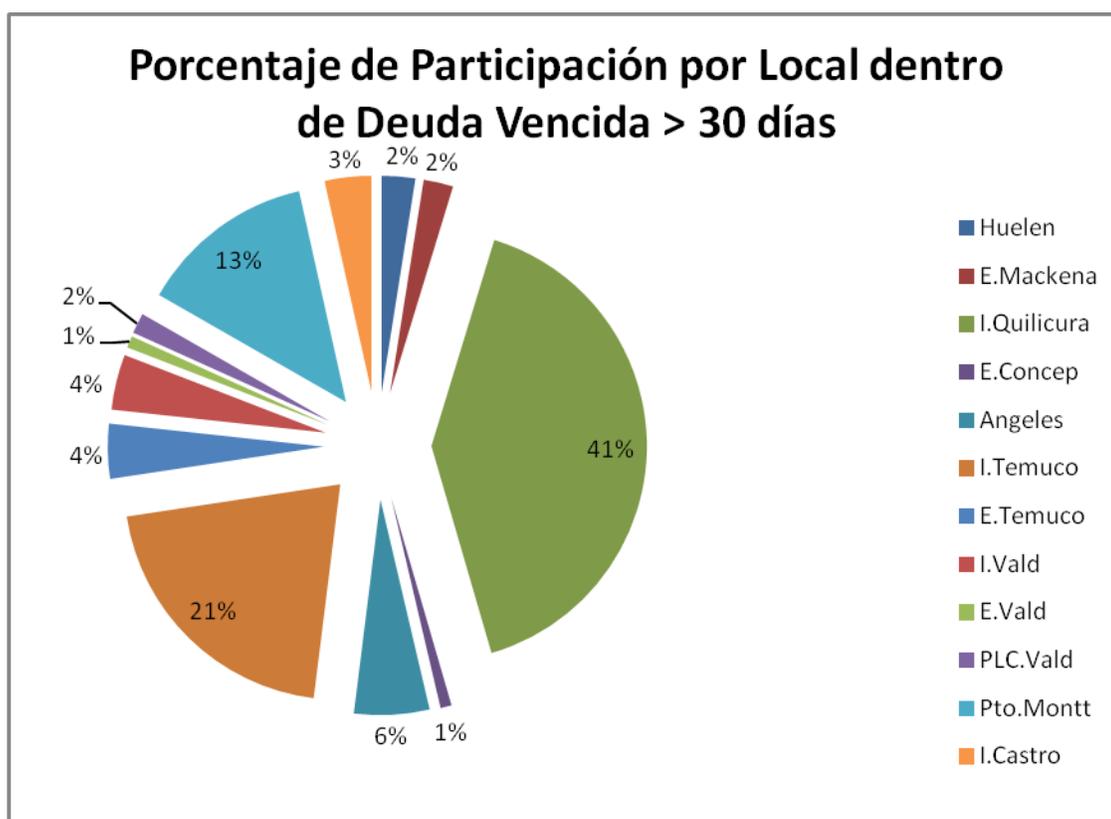
**Gráfico 4.12.** Participación en deuda total mayo-junio por local.

A Junio de 2011 la deuda total que registra Electrocom, alcanza la suma de \$732.832.020.-, esta cifra incluye toda la deuda que mantienen los distintos locales de la empresa. Podemos observar que Quilicura concentra el 31% de la deuda vencida total, mientras que PLC Valdivia y Eléctrico Valdivia alcanzan el 1% de participación en deuda vencida cada uno. Estas grandes diferencias pueden explicarse por el tamaño y la ubicación de los locales, además de sus volúmenes de ventas (participación en mercado geográfico local). Puntualmente, la gran concentración de deuda en el local de Quilicura puede explicarse por aspectos de la gestión de la sucursal, puesto que en volumen la sucursal Temuco es más grande que la anterior, pero además pueden influir factores culturales (región Metropolitana vs región de la Araucanía) de los clientes sujetos de crédito.



**Gráfico 4.13.** Porcentaje de participación por local en deuda vencida total mes de Junio.

En el gráfico 4.14 se observa el porcentaje de participación por local dentro de la deuda vencida mayor a 30 días, contrastándolo con el gráfico anterior (4.13) vemos que si bien a grandes rasgos las proporciones se mantienen, la variación de los porcentajes de participación nos indica que por ejemplo, en el caso del local Quilicura, su participación en la deuda vencida sobre treinta días es mayor que su participación en la deuda total.



**Gráfico 4.14.** Porcentaje de participación por local en deuda vencida mayor a 30 días.

#### 4.4 Causas de incumplimiento de pagos

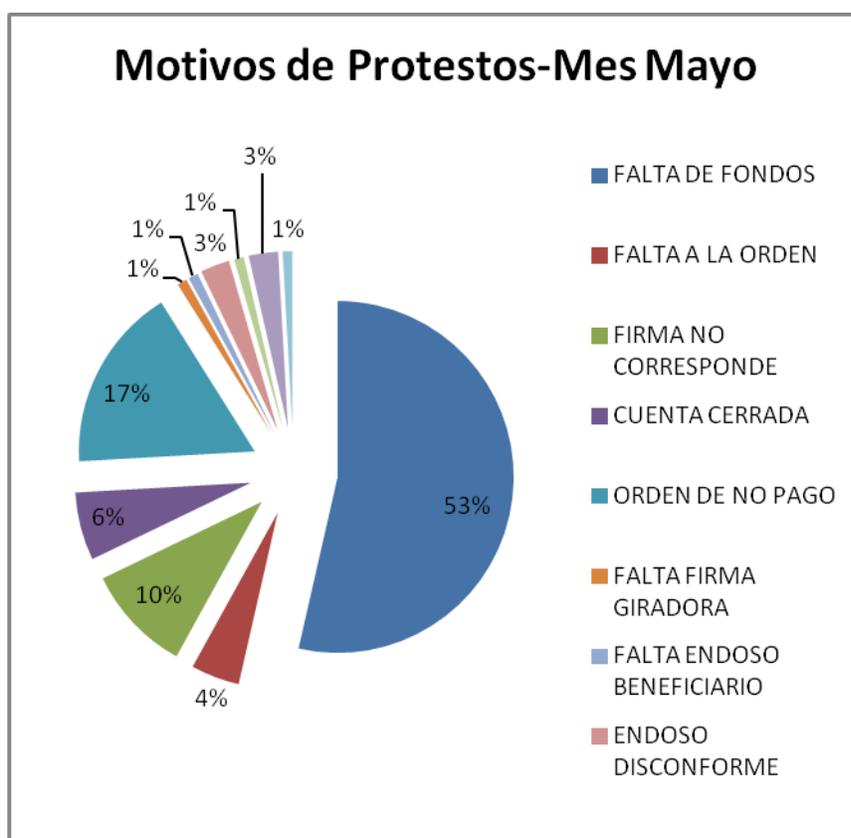
En el cuadro (4.4.1) a continuación, se muestra un resumen del mes de mayo con las principales causas de incumplimiento en los pagos de parte de los clientes.

##### 4.4.1 Mayo

MAYO	I. TCO	E. TCO	E. CONC.	I. L.A.	I. VALD	E. VALD	E. MACK	I. HUELEN	P. VALD	I. QUILIC	I/E PTO. MONTT	I. CASTRO
FALTA DE FONDOS	22	4	5	2	4	2	4	1		5	7	4
FALTA A LA ORDEN	3									2		
FIRMA NO CORRESPONDE	3		4		1		2	1				
CUENTA CERRADA	2		2		1						1	1
ORDEN DE NO PAGO	1	2	3	1	3			3	1	1	3	1
FALTA FIRMA GIRADORA	1											
FALTA ENDOSO BENEFICIARIO		1										
ENDOSO DISCONFORME			1		2							
FECHA INEXISTENTE				1								
ENMENDADO					1						2	
CADUCADO							1					

**Cuadro 4.4.1** Resumen causas incumplimiento en pagos, mayo 2011.

En el gráfico que sigue (4.15), se exponen los motivos de realización de protestos en mayo de 2011, podemos ver que la falta de fondos es el principal motivo por el que los cheques del mes fueron protestados (53%), mientras que en segundo lugar figuran las órdenes de no pago, esto último puede deberse a factores como extravío de cheques, o a incumplimientos comerciales (falta mercadería, mercadería en mal estado), entre otros.



**Gráfico 4.15.** Motivos de protestos mes de Mayo.

El destino final de los cheques protestados en primera instancia se desglosa en el gráfico a continuación (4.16). Mientras la gran mayoría son redepósitos o pagados en efectivo (64% combinados), un 14% fueron enviados a Telecheque o ingresados en proceso de cobro judicial.



**Gráfico 4.16** Situación final cheques protestados mes de Mayo

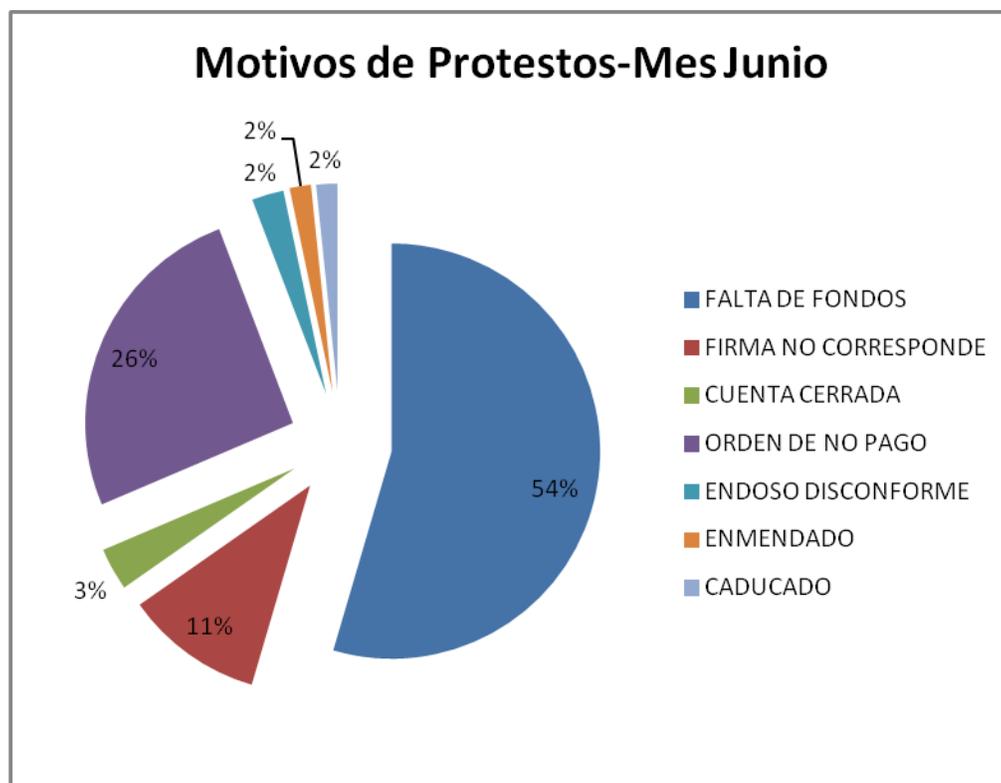
#### 4.4.2 Junio

A continuación un cuadro resumen (4.4.2) de las causas de protestos de cheques para junio de 2011,

JUNIO	I. TCO	E. TCO	E. CONC.	I. L.A.	I. VALD	E. VALD	E. MACK	I. HUELEN	P. VALD	I. QUILIC	I/E PTO. MONTT	I. CASTRO
FALTA DE FONDOS	11	3	4	3	16	2	1	2		3	13	8
FALTA A LA ORDEN												
FIRMA NO CORRESPONDE	4	1	2		1			3		2		
CUENTA CERRADA	3		1									
ORDEN DE NO PAGO	3	5	1		12			4	1		3	2
FALTA FIRMA GIRADORA												
FALTA ENDOSO BENEFICIARIO												
ENDOSO DISCONFORME			1		1				1			
FECHA INEXISTENTE												
ENMENDADO					1							1
CADUCADO				1								1

**Cuadro 4.4.2.** Resumen causas incumplimiento en pagos, Junio 2011.

A continuación se grafica las principales causas de protestos para los cheques del mes de junio de 2011. Podemos ver que la falta de fondos es la principal causa de los protestos, seguido de las ordenes de no pago y firma no corresponde.



**Gráfico 4.17** Motivos de protestos para cheques mes de Junio.

En el gráfico siguiente se expone el destino final de los cheques protestados en primera instancia, se observa que la cantidad de cheques impagos, esto es, que no están enviados ni a cobranza judicial, ni a las compañías aseguradoras para su reembolso, aumenta con respecto a mayo, siendo el estado principal de los cheques protestados para el mes de junio, mientras que un 38% de los cheques son pagados en efectivo.



**Gráfico 4.18.** Destino final para cheques protestados mes Junio.

# **CAPÍTULO 5**

## **CONCLUSIONES**

## Capitulo 5. Conclusiones

- Actualmente en los locales de Electrocom S.A cada vendedor tiene su cartera de clientes a los cuales vende al Crédito, una vez vencida la deuda, el mismo vendedor es quien se encarga de proceder al cobro.

Por lo general cada vendedor lleva cierto tiempo en contacto con su cartera de clientes por lo cual ya tiene una relación más cercana y tiene un cierto grado de vinculación con lo que suceda con su cliente, esto afecta al momento de la cobranza ya que el vendedor tendrá mayor susceptibilidad frente a excusas personales que entregue el cliente, el cobro se vuelve menos rígido y se puede prolongar los días de mora.

- Los vendedores a pesar de ganar su Comisión una vez que se hace efectivo el pago, no están motivados para cobrar la deuda al vencimiento.
- Existe un bajo control frente a los requisitos que se deben cumplir para enviar documentos a la Compañía de Seguros, se observó que muchas veces las copias cedibles de las facturas no tenían la firma de recepción conforme de mercadería, lo mismo con Guías de Despacho, por lo tanto se pierde totalmente la recuperación de la deuda. Cabe destacar si hay varias facturas impagas y solo una de ellas no está con firma de recepción las demás facturas no se pueden enviar.

- Personas con Giro de Segunda Categoría, exentas de IVA no están cubiertas por la Compañía de Seguros, por lo tanto si se vende sobre un millón se debe pedir que firme la Solicitud de Crédito Nacional – Personas, para en caso de que el cliente no pague su deuda se pueda publicar en Dicom y así exista una mayor presión para que pague. Esta carta se pidió a algunos locales y la mayoría no contaba con la carta firmada.
  
- El timbre que solicita Telecheque con los datos que va al reverso debe ir completo, suele llegar al departamento de finanzas con datos faltantes, en el caso que llegue con este error Telecheque no procede al cobro del documento y el tiempo de espera para que este realice la cobranza judicial y recupere el monto es mucho mayor.
  
- El Departamento de Finanzas no presiona al abogado para que informe sobre el estado de las causas por lo que alguna de ellas están desde el año 2007 sin estar resueltas.
  
- Telecheque solicita que la factura lleve detallado los datos del documento que la cancela, muchas veces este tipo de datos se obvian.
  
- Se debe destacar la gestión realizada por dos jefes administrativos que pertenecen al Industrial Temuco y Eléctrico Concepción debido al orden de documentos, no existió problemas frente a cedibles de Facturas firmadas con firma de recepción conforme.  
Llevaban un buen orden respecto a los clientes que estaban en el umbral de plazo para enviar a Telecheque y/o Compañía de Seguro, anticipándose y enviando los documentos solicitando se proceda a Cobranza Judicial.

- Respecto a los días vencidos Industrial Quilicura presenta una deuda vencida sobre los 30 días muy alta, esto se puede deber a la baja gestión realizada por administrativos y vendedores o ser muy flexibles con sus clientes al momento del cobro.
- Industrial Castro es el local que presenta mayor promedio de días vencidos sobre 30 días, por lo que se infiere que su gestión de cobranza es baja.
- La mayor causal de protestos de Cheques es por falta de fondos, existiendo la posibilidad de que el administrativo del local se comunique con el cliente e intente recuperar el monto del documento.
- Si el motivo de un cheque protestado es por falta de fondos el cliente puede pedir que el documento sea redepositado posteriormente una vez que tenga los fondos suficientes para cubrir el monto adeudado.
- Existen capacitaciones dictadas por el departamento de finanzas a todas las sucursales, con amplia información de todo lo relacionado a Cobranza Judicial, de esta manera llama la atención que se sigan cometiendo los mismos errores.
- A modo de buscar solución a los problemas antes mencionados, se hacen los siguientes alcances:

Los distintos locales debieran tener a una persona encargada de la Cobranza, que no tenga relación con la venta sino específicamente revise la deuda impaga y se encargue de contactar al cliente para ver la posibilidad de que pague lo antes posible.

Cada local debiera hacer una visita a sus clientes para actualizar la información de estos, llevando este registro en una carpeta y así no pedir la misma documentación a diario.

Se les debería hacer también una capacitación a las personas que trabajan en bodega ya que ellos entregan el material a los clientes y los que deben darle la importancia a que la Copia cedible de la factura este con la firma de recepción conforme.

La carta de Dicom de Personas Naturales debería presentar un código, que se deba ingresar al sistema al momento de la venta para así cerciorarse de que esta carta fue firmada.

La factura que se emite al momento de la venta se debería imprimir al momento de que tenga todos los datos solicitados completos para que así se puedan enviar sin problema a Telecheque y cumpla con los requisitos estipulados.

Los nuevos vendedores que ingresen a trabajar en Electrocom S.A deberían tener otro tipo de contrato, por ejemplo comisión por escalafón.

Mientras más cantidad recuperen de deuda impaga mayor será su comisión, para que así estén incentivados a realizar el cobro.

# **CAPÍTULO 8**

## **BIBLIOGRAFIA**

Capitulo 8. Bibliografía

- **James C. Van Horne (1997). “Administración Financiera”. Décima Edición, Pearson Educación, Chile.**
- **Maldonado Olivera Julio Cesar. Políticas, procedimientos y control en una Cooperativa de Crédito y Ahorro.**
- **Weston J. Fred (1995). “Finanzas en Administración”. Tomo II, Novena Edición. Interoamericana, Mexico.**
- **Manual de sistema de cobranza, Inverluz S.A**
- **[www.telecheque.cl](http://www.telecheque.cl)**
- **[www.continental.cl](http://www.continental.cl)**
- **[www.equifax.cl](http://www.equifax.cl)**

# **CAPÍTULO 9**

## **ANEXOS**

## Capitulo 9. Anexos

ANEXO A. Autorización expresa del deudor para ser publicado en DICOM.

		
<b>ELECTROCOM S.A.-M.C.T.</b>		
<b>SOLICITUD DE CREDITO NACIONAL - PERSONAS</b>		
Nombre: _____		
Dirección : _____ Ciudad : _____		
R.U.T : _____ Fecha Inicio Activid. : _____		
Giro : _____ Teléfono : _____		
E-mail : _____		
Nro cta bancaria: _____ Banco : _____		
Antigüedad Cta Cte: _____		
<p><small>Autorizo a <b>ELECTROCOM S.A.</b>, Rut 96.355.000-6, para que en caso de simple retardo, mora o incumplimiento de las obligaciones contraídas en documentos tales como: recibos, facturas, ordenes de compra, solicitudes de compra, guías de pedido, cartas de porte, pagarés, letras de cambio u otros, mis datos y los demás derivados de dichos documentos puedan ser ingresados, procesados, tratados y comunicados a terceros sin restricciones, en el registro o banco de datos SICCOM (Sistema de Mercosur y Protestos DICOM).</small></p> <p><small>Esta autorización es permanente pudiendo ser revocada sin efecto retroactivo y con fecha no anterior al último documento de pago emitido a mi nombre.</small></p>		
Rut : _____		
Firma : _____		
Fecha : _____		
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
Hoella digital	Monto Autorizado	VºB Jefe Sucursal