

La Paz, 19 de octubre de 2016

GERENCIA GENERAL

SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SEDEM/GG/N° 0144/2016

**TEMA:** APROBACIÓN DEL MANUAL COMERCIAL DE LA EMPRESA BOLIVIANA DE ALMENDRA Y DERIVADOS – EBA DEPENDIENTE DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS – SEDEM.

**VISTOS:**

La solicitud de la Gerencia de Investigación y Desarrollo del SEDEM para la aprobación del Manual Comercial de la Empresa Boliviana de Almendra y Derivados - EBA.

**CONSIDERANDO I:**

Mediante Informe INF/GG/EBA/PRY/2016-0121, I/2016-237984 de fecha 06 de octubre de 2016 el Sr. Alejandro Cossio Quevedo Especialista en Planificación de EBA, señala respecto al análisis y justificación que la Empresa Boliviana de Almendra y Derivados – EBA, conforme a la normativa vigente y con el afán de cumplir y efectivizar las operaciones de la Empresa ve la necesidad de elaborar manuales y procedimientos para establecerlas para el área comercial de la Empresa Boliviana de Almendra y Derivados – EBA.

Que se señala que la Subgerencia Comercial ha desarrollado el Manual Comercial y durante todo el proceso se analizó el alcance, objeto, responsables y procedimientos, se revisó el contenido tanto de forma como de fondo y se cuenta con el visto bueno de Gerencia Técnica. Refiere que el informe tiene el propósito de realizar la justificación técnica que apruebe el Manual que determina cada proceso del Área Comercial de la Empresa Boliviana de Almendra y Derivados – EBA.

Que el Informe concluye que es procedente la aprobación del Manual Comercial del Área Comercial y recomienda remitir la solicitud a Asesoría Legal para la elaboración de informe legal y Resolución Administrativa correspondiente que apruebe los documentos a través de las instancias competentes del SEDEM.

Que el Informe Legal INF/GG/AL/2016-0440 de fecha 19 de octubre de 2016, concluye que de acuerdo al Informe INF/GG/EBA/PRY/2016-0121, I/2016-237984 de fecha 06 de octubre de 2016 emitido por el Sr. Alejandro Cossio Quevedo Especialista en Planificación de EBA, y de acuerdo a la Nota Interna NI/GID/2016-0184, I/2016-23784 de fecha 07 de octubre de 2016, efectuada por el Sr. Randy H. Ruiz Ochoa Responsable de Organización y Métodos de la Gerencia de Investigación y Desarrollo del SEDEM, es procedente la aprobación del Manual Comercial de la Empresa Boliviana de Almendra y Derivados - EBA; mediante resolución administrativa por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas – SEDEM, de acuerdo a las facultades conferidas en el Decreto Supremo N° 0590, debiendo el Manual formar parte de la Resolución Administrativa correspondiente.

**CONSIDERANDO II:**

Que la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales de fecha 20 de julio de 1990 en el artículo 1° establece que su finalidad es regular los Sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, con el objeto de: a) Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público; b) Disponer de

Resolución Administrativa SEDEM/GG/N° 0144/2016

1 de 3

información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros; c) Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no sólo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados, sino también de la forma y resultado de su aplicación; d) Desarrollar la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos del Estado. El Artículo 2 de la Ley N° 1178 establece que los sistemas que se regulan son entre otros: b) Para ejecutar las actividades programadas: - Administración de Personal, - Administración de Bienes y Servicios, - Tesorería y Crédito Público, - Contabilidad Integrada.

Que la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales de fecha 20 de julio de 1990 en el artículo 7, prevé: b) Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley.

Que el artículo 27 de la Ley N° 1178, hace referencia a que cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno correspondiendo a la Máxima Autoridad de la entidad la responsabilidad de su implantación.

Que el Decreto Supremo N° 0225 de fecha 29 de julio de 2009 tiene por objeto crear la Empresa Pública Nacional Estratégica denominada Empresa Boliviana de Almendra y Derivados - EBA como persona jurídica de derecho público y de duración indefinida, con patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, técnica y legal, cuya organización y funcionamiento se sujeta a la normativa vigente. Asimismo establece que las principales actividades de EBA son la extracción, compra, beneficiado y comercialización de la castaña.

Que el Decreto Supremo N° 0590 de 4 de agosto de 2010 y vigente a partir del 6 de septiembre de 2010 crea el Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas - SEDEM, como institución pública descentralizada de derecho público, con personalidad jurídica y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal, técnica y patrimonio propio; teniendo como finalidad apoyar la puesta en marcha de las Empresas Públicas Productivas bajo su dependencia directa: Lácteos de Bolivia - LACTEOSBOL, Papeles de Bolivia - PAPELBOL, Cartones de Bolivia - CARTONBOL, Cementos de Bolivia - ECEBOL, Empresa Boliviana de Almendra y Derivados - EBA y las que fueren creadas conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 0590, entre ellas, la Empresa Estratégica de Producción de Abonos y Fertilizantes - EEPAF, la Empresa Estratégica de Producción de Semillas - EEPS, la Empresa Pública Productiva PROMIEL, y la Empresa de Vidrios de Bolivia - ENVIBOL.

Que el Decreto Supremo N° 0590 en su artículo 3 señala que el SEDEM tiene como finalidad apoyar la puesta en marcha de las Empresas Públicas Productivas y acompañar las etapas posteriores de desarrollo de las mismas, bajo principios de generación de valor agregado y su articulación a la matriz productiva. Asimismo, el artículo 9 establece que las Empresas Públicas Productivas se encuentran bajo dependencia directa del SEDEM, mediante la cual delegarán competencias que sean necesarias para el desarrollo eficiente de sus actividades.

Que el artículo 6 del Decreto Supremo mencionado precedentemente refiere sobre la Organización y Estructura del SEDEM, estableciendo que está a cargo de un Gerente General designado mediante Resolución Suprema teniendo entre sus principales funciones conforme el artículo 7 incisos c) y j) aprobar la organización, estructura, planes, programas, proyectos reglamentos y manuales necesarios para el funcionamiento y cumplimiento de las actividades del SEDEM; y emitir Resoluciones Administrativas en el marco de sus competencias.

Que mediante Resolución Suprema N° 03902 de 6 de septiembre de 2010, el Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia designa a la ciudadana Patricia Alejandra Ballivián Estenssoro como Gerente General del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas - SEDEM.

**POR TANTO:**

La Gerente General del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas – SEDEM, en uso de sus facultades y atribuciones legales;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el **MANUAL COMERCIAL** correspondiente a la Empresa Boliviana de Almendra y Derivados – EBA dependiente del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas – SEDEM; que en anexo forma parte indivisible de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCOMENDAR** a la Gerencia Técnica de la Empresa Boliviana de Almendra y Derivados – EBA la aplicación, ejecución, cumplimiento y difusión institucional del presente Reglamento.

*Regístrese, comuníquese y cúmplase.*



Lic. Patricia Alejandra Ballivián Estenssoro

**GERENTE GENERAL**

**SERVICIO DE DESARROLLO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS PRODUCTIVAS – SEDEM**



Mariely Tellez Guzman  
ASESORA LEGAL  
Servicio de Desarrollo de las  
Empresas Públicas Productivas  
SEDEM


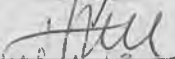

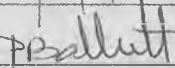



Dra. Tatiana Rocabado Meza  
ABOGADA  
Servicio de Desarrollo de las  
Empresas Públicas Productivas  
SEDEM

	MANUAL	CÓDIGO COM-MAN-001	
	COMERCIAL	Ver. 01	Pág. 1 de 10

# MANUAL COMERCIAL


## SUBGERENCIA COMERCIAL

	NOMBRE:	CARGO:	FIRMA:	FECHA:
ELABORADO:	María Esther Rivas Dávalos	Subgerente Comercial - EBA		
REVISADO:	Javier Dante Freire Bustos	Gerente Técnico a.i. - EBA		
REVISADO:	Luis Segaline Verastegui	Jefe de Unidad de Planificación y Calidad - SEDEM		
APROBADO:	Patricia Ballivián Estenssoro	Gerente General - SEDEM		19/10/16
				R.A: N°.....

 Empresa Boliviana de Almendra y Derivados	<b>MANUAL</b>	<b>CÓDIGO COM-MAN-001</b>	
	<b>COMERCIAL</b>	<b>Ver.</b>	<b>Pág.</b>
		01	2 de 10

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE .....	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	MARCO NORMATIVO.....	4
6.	RESPONSABILIDADES .....	4
7.	PRODUCTOS.....	5
8.	ACTIVIDADES DEL ÁREA COMERCIAL .....	5
8.1	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS EBA .....	5
8.2	MERCADEO.....	6
8.3	LOGÍSTICA .....	6
9.	POLÍTICAS DE VENTA.....	7
10.	NO CONFORMIDADES DE PRODUCTO .....	8
11.	USO Y DIFUSIÓN .....	9
12.	CONTROL DE CAMBIOS.....	9
13.	ANEXOS .....	9
13.1.	AUTORIZACIÓN DE SALIDA.....	9
13.2.	NOTA DE PEDIDO.....	10

 Empresa Boliviana de Almendra y Derivados	<b>MANUAL</b>	<b>CÓDIGO COM-MAN-001</b>	
	<b>COMERCIAL</b>	<b>Ver.</b>	<b>Pág.</b>
		01	3 de 10

## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Boliviana de Almendra y Derivados EBA se crea mediante Decreto Supremo N° 0225 de 29 de julio de 2009, como una empresa pública nacional de carácter social, que apoya la política de distribución de la riqueza generando fuentes de trabajo en procura del desarrollo y soberanía productiva en la amazonia boliviana. De acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 0590, de 4 de agosto de 2010 EBA se encuentra bajo la dependencia directa del Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas – SEDEM.

En los artículos 3 y 4 del D.S.225 de EBA se establece como una de las actividades principales de la empresa la comercialización de castaña y la producción nacional con valor agregado. Para el cumplimiento de lo dispuesto es necesario contar con una Subgerencia Comercial que se encargue de todo el proceso comercial tanto a nivel nacional como internacional.

## 2. OBJETIVO

Precisar las actividades que desarrolla la Sub Gerencia Comercial de EBA.

Establecer lineamientos para cumplir los objetivos comerciales establecidas en el Plan de Ventas y Plan Anual de Mercadeo de cada gestión, que apoyan al cumplimiento de el/los objetivo/s estratégico/s de la Empresa Boliviana de Almendra y Derivados (EBA).

## 3. ALCANCE

El presente Manual Comercial, es de estricto cumplimiento de la Sub Gerencia Comercial a través de las y los servidores públicos que la conforman.


Las diferentes áreas organizacionales de EBA deberán hacer referencia al presente documento para conocimiento de los alcances de la gestión de la Sub Gerencia Comercial.

## 4. DEFINICIONES

**Almendra beneficiada.** Es la castaña, nuez amazónica o almendra en cáscara que es sometida a un proceso de limpieza y secado en cáscara; posteriormente se realiza el quebrado, clasificado horneado y envasado para la obtención de un producto con elevados estándares de calidad que la hacen propicio para el consumo humano.

El proceso de beneficiado se divide en etapas, que parten desde la limpieza y secado hasta el producto final para la puesta a la venta.

**FOB.** Siglas del inglés Free On Board (libre a bordo, puerto de carga convenido) es un INCOTERM que se utiliza para operaciones de compraventa en las que el transporte de mercancía se realiza por barco.

 Empresa Boliviana de Almendra y Derivados	<b>MANUAL</b>	<b>CÓDIGO COM-MAN-001</b>	
	<b>COMERCIAL</b>	<b>Ver.</b>	<b>Pág.</b>
		01	4 de 10

**INCOTERMS.** (International Commerce Terms) Conjunto de reglas internacionales, regidas por la Cámara de Comercio Internacional, que norman las cláusulas comerciales sindicadas en el contrato de compra – venta internacional.

**Logística.** Proceso por el cual EBA define los medios necesarios para la distribución de los productos, desde almacenes y centros de producción hasta la conformidad de entrega en el punto establecido con el cliente.

**Manual.** Documento que expresa en forma detallada las actividades que se deben seguir de manera ordenada, de fácil comprensión que permite desarrollar correctamente las actividades descritas.

**Plan Anual de Ventas.** Documento elaborado por la Sub Gerencia Comercial de manera anual, en el que se detalla de manera clara y ordenada las acciones que permitirán cumplir los objetivos de venta de la gestión; con base en el Plan Operativo Anual de la empresa.

**Plan Anual de Mercadeo.** Documento elaborado por la Sub Gerencia Comercial de manera anual en el que se detallan de manera clara y ordenada las actividades que apoyaran al cumplimiento de los objetivos comerciales de la gestión.


## 5. MARCO NORMATIVO

- Decreto Supremo N° 0225 de 29 de julio de 2009, de creación de la Empresa Boliviana de Almendras EBA.
- Decreto Supremo N° 590 de 4 de agosto de 2010, de creación del Servicio de Desarrollo de Empresas Publicas Productivas SEDEM.
- Código de Comercio, Decreto Ley No. 14379.
- INCOTERMS 2010.
- CCI, Normativa de la Cámara de Comercio Internacional.

## 6. RESPONSABILIDADES

La Gerencia Técnica es responsable de la suscripción de los contratos de exportación así como de establecer las condiciones de contratos gestionados y negociados por la Subgerencia Comercial.

La gestión comercial y administrativa como la gestión de los contratos de exportación son responsabilidad de EBA Europa y serán suscritos por el Responsable de Agencia por ésta. Asimismo, es responsable de la supervisión del cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes anuales de venta y de mercadeo de la empresa, estos planes podrán ser modificados de acuerdo con los requerimientos financieros y de mercado, definidos conjuntamente con la Gerencia Técnica de EBA.

	<b>MANUAL</b>	<b>CODIGO COM-MAN-001</b>	
	<b>COMERCIAL</b>	<b>Ver.</b>	<b>Pág.</b>
		01	5 de 10.

El/La Subgerente Comercial es responsable del cumplimiento de toda la actividad comercial de la empresa, como también es responsable de la planificación y cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa Operativo Anual, así como de la elaboración y presentación a Gerencia Técnica de los planes de venta y mercadeo internos de la subgerencia.

## 7. PRODUCTOS

EBA, desde el año 2010 hasta la fecha, ha desarrollado catorce presentaciones diferentes de almendra beneficiada y treinta y dos productos derivados de almendra, en cumplimiento con el incentivo a la producción nacional con valor agregado.

- a) La almendra beneficiada para su comercialización, por la procedencia de la materia prima y cadena productiva de beneficiado se diferencian en convencional y orgánica; por sus características se clasifican en cuatro:
  - **Primera calidad.** Son las almendras enteras, sanas y de color uniforme. De acuerdo con el tamaño y peso pueden ser: Tiny, Midget, Medium, Large.
  - **Segunda calidad.** Almendras desportilladas y/o rajadas en el proceso, que presentan difusiones de aceite y un color no característico a la almendra beneficiada entera; son catalogadas como "Chipped".
  - **Tercera calidad.** Las almendras partidas o quebradas son catalogadas como "Broken".
  - **Cuarta calidad.** Es la almendra de recuperación de todo el residuo de la tercera calidad. Son catalogadas como "Jachi" o "Broken D", "Jachisillo" y otros.
- b) Los derivados de almendra son productos elaborados con base en la almendra beneficiada, producidos para el aumento de consumo de la almendra a nivel nacional aprovechando este nicho de mercado.

## 8. ACTIVIDADES DEL ÁREA COMERCIAL

### 8.1 COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS EBA

Los productos EBA se comercializan por dos canales establecidos: mercado externo y el mercado interno.

- a) **Mercado externo.** En este canal se llevan a cabo las exportaciones de almendra beneficiada tipo convencional y orgánica.

Las actividades en el mercado externo las realizan dos entes: la Agencia EBA Europa ubicada en la ciudad de Hamburgo, Alemania (EBA – EUROPA Branch of SEDEM) a cargo del Responsable de Agencia EBA-EUROPA; y la Subgerencia Comercial de EBA desde sus oficinas en la ciudad de La Paz; ambos bajo la supervisión de la Gerencia Técnica.



	<b>MANUAL</b>	<b>CODIGO COM-MAN-001</b>	
	<b>COMERCIAL</b>	<b>Ver.</b>	<b>Pág.</b>
		01	6 de 10

La gestión de contratos de exportación entre EBA y sus clientes es responsabilidad del Responsable de Agencia EBA-EUROPA y la Subgerencia Comercial en sus respectivos mercados, dependiendo de quien gestiona la venta. Se establece la exclusividad del mercado de Alemania para la Agencia EBA-EUROPA.

Las condiciones y la suscripción de cualquier contrato de exportación son aprobadas por la Gerencia Técnica de EBA. Previa a la suscripción o autorización de un contrato de exportación con INCOTERM distinto a FOB se requiere un informe y estructura de costos adicionales que implique este tipo de venta.

El desarrollo de las actividades en mercado externo desde la Sub Gerencia Comercial está establecido en el Procedimiento de Gestión Comercial para ventas en el Extranjero COM-PRO-002.

b) **Mercado Interno.** Las actividades comerciales en el mercado interno son responsabilidad de el/la Responsable de Mercado Interno quien atiende dos segmentos de mercado:

- **Mercado abierto.** Es el segmento de mercado en el que se atienden clientes finales; es decir, cualquier habitante que se encuentre en territorio nacional y no está considerado en el mercado cerrado: estas ventas se realizan en:
  - a) Puntos de venta propios: SEDEM, EBA.
  - b) Distribuidores, concesionarios.
  - c) Venta directa
- **Mercado cerrado.** Es el segmento de mercado que atiende ventas a clientes bajo contrato con plazos y volúmenes de venta fijos.

Los resultados obtenidos, tanto en el mercado externo como en el mercado interno deberán cumplir las directrices definidas en el Plan de Ventas Anual.


## 8.2 MERCADEO

Las actividades de mercadeo principalmente deberán estar orientadas a apoyar el cumplimiento de los objetivos de venta, adicionalmente podrán apoyar el posicionamiento de marca en el mercado tanto interno como externo.

Las actividades de mercadeo para cada gestión, se establecerán en el Programa Operativo Anual de la empresa y formalizadas a través del Plan Anual de Mercadeo elaborado por la Sub Gerencia Comercial.

## 8.3 LOGISTICA

- a) **Mercado Externo,** El procedimiento logístico de exportación inicia una vez se ha suscrito el contrato de compra venta con cliente en el extranjero.

	<b>MANUAL</b>	<b>CODIGO COM-MAN-001</b>	
	<b>COMERCIAL</b>	<b>Ver.</b>	<b>Pág.</b>
		01	7 de 10

El proceso logístico para las exportaciones está definido en el Procedimiento de Gestión Comercial para Ventas en el Extranjero, COM-PRO-002.

**b) Mercado interno.**

**Mercado abierto.** La logística para el mercado abierto es responsabilidad de el/la servidor/a Especialista en Ventas quien deberá generar la Nota de Pedido a Planta con autorización de la Subgerencia Comercial y verificación del Plan de Producción de la Planta de Derivados.

Una vez dispuesto el producto para la entrega, el/la Especialista en Ventas solicitará al área administrativa el uso de un vehículo para la entrega del producto, o vehículo de servicio de transporte público según convenga.

**Mercado cerrado.** La logística para el mercado cerrado es responsabilidad de el/la Encargado/a de Mercado interno quien de acuerdo con los plazos establecidos en el contrato, deberá elaborar un cronograma de entrega de pedidos con el cliente y coordinar con el área administrativa el uso de vehículos de EBA, transporte público o contratación de servicios de transporte o recojo de almacenes EBA.

Del mismo modo que en el mercado abierto se deberán elaborar Notas de Pedido autorizadas por Sub Gerencia Comercial para la salida de producto de Planta de Derivados o centros de producción.


**9. POLITICAS DE VENTA**

a) **Mercado externo.** La gestión de cobro en el mercado externo se encuentra determinada en el Procedimiento de Gestión Comercial para Ventas en el Extranjero COM – PRO – 002.

b) **Mercado interno.** Se establecen las siguientes políticas de venta:

- **Venta pre – pago.** Se consideran ventas pre – pago a aquellas en las que el cliente deposita con anticipación a la facturación; el cliente recoge el producto acordado, una vez presenta el comprobante de depósito en oficinas de EBA. El/La servidor/a Responsable de Mercado Interno es el/la encargado/a de la negociación, comunicación de precios, cantidades y logística.
- **Venta al contado.** Se considera venta al contado a las ventas en las que se recibe el monto facturado contra entrega del producto. En caso de requerirse, descuento adicional por volumen, el mismo deberá ser autorizado por Gerencia Técnica mediante nota interna, informe, correo electrónico, firma y sello en la factura emitida, o cualquier medio verificable.

Los costos de logística están considerados en el precio final de requerirse entregar producto en lugar diferente a las instalaciones de EBA.

	<b>MANUAL</b>	<b>CÓDIGO COM-MAN-001</b>	
	<b>COMERCIAL</b>	<b>Ver.</b>	<b>Pág.</b>
		01	8 de 10

- **Ventas con pago diferido.** Se venderán productos con pago diferido a las personas naturales o jurídicas con quienes se hayan firmado convenios y/o por ventas resultantes de procesos de contratación de productos EBA. En ambos casos el plazo de pago se establecerá en los documentos firmados por ambas partes, los mismos no podrán exceder los 60 días de plazo.

Toda venta con pago diferido deberá autorizar la Gerencia Técnica.

Para toda venta con pago diferido el/la Profesional en Cobranzas deberá elaborar una planilla de seguimiento a las ventas realizadas y plazos de las facturas emitidas, herramienta que le servirá para realizar la gestión preventiva vía teléfono, correo electrónico y/o visitas a los clientes. Una vez vencido el plazo de pago, éste/a servidor/a deberá comunicarse con el cliente por escrito, hasta 48 horas de vencido el plazo, recordando que su fecha de pago ha vencido, exigiendo el pronto pago de la cuenta pendiente. En caso que el cliente no haya depositado el monto total adeudado hasta 30 días luego de haberse vencido el plazo, el Profesional en Cobranzas vía Sub Gerencia Comercial con el visto bueno de Gerencia Técnica deberá emitir un informe a Asesoría Legal para que a través de ésta área se inicien las acciones legales para la recuperación del monto adeudado.

En el caso excepcional de ventas a clientes que se rigen bajo el D.S. 590 de dependencia del SEDEM, la gestión de cobro de facturas impagas se deberán gestionar, además, mediante la Gerencia Administrativa Financiera del SEDEM.


El Profesional en Cobranzas deberá presentar de manera mensual un detalle de la cartera en mora. Asimismo, deberá efectuar una constante conciliación de los pagos recibidos con el Área Financiera de EBA, presentando un acta de conciliación de los pagos realizados.

## 10. NO CONFORMIDADES DE PRODUCTO

En caso de presentarse reclamos por no conformidades de producto, por parte del cliente, los mismos deberán ser atendidos por el/la servidor/a público/a que ha recibido el reclamo y remitir a Sub Gerencia Comercial mediante informe, en un plazo no mayor a dos días hábiles de recibido el reclamo.

Una vez EBA cuente con el informe de recepción del reclamo se remitirá al área de Producción de origen para el análisis, donde se deberán tomar acciones correctivas y medidas preventivas que eviten futuros reclamos. Basados en la respuesta del Área de Producción el Área Comercial decidirá la pertinencia o no de la reposición de acuerdo con lo presentado en el informe.

A partir de la recepción del informe presentado, el/la Sub Gerente Comercial tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles para responder mediante carta al cliente, atendiendo su reclamo y posibles soluciones, la carta deberá contar con el visto bueno de la Gerencia Técnica.

	<b>MANUAL</b>	<b>CÓDIGO COM-MAN-001</b>	
	<b>COMERCIAL</b>	<b>Ver.</b>	<b>Pág.</b>
		01	9 de 10

## 11. USO Y DIFUSIÓN

La Subgerencia Comercial a través de las y los servidores públicos es responsable de cumplimiento del presente documento

La Gerencia Técnica supervisará el correcto cumplimiento del presente manual

Una vez aprobado el presente Manual será difundido por medio digital a todo el personal de EBA y para su conocimiento. Una copia física deberá ser distribuida al personal de la Subgerencia Comercial como documento de referencia y su correcta aplicación.

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

No de revisión	Fecha de revisión	TITULO /SUBTITULO													
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	8.1.	8.2.	8.3.	8.4.	9.	10.

## 13. ANEXOS

### 13.1. AUTORIZACIÓN DE SALIDA

<b>AUTORIZACION DE SALIDA</b>		Nro.
AUTORIZA:		
PARA :		
REFERENCIA DE LA INSTRUCCIÓN DE SALIDA:		
FECHA DE AUTORIZACION:		
FECHA DE SALIDA:		
Autorizo salida de lo siguiente:		
SOLICITADO POR PLANTA DERIVADOS	LOTE NRO.	TOTAL CAJAS
TOTAL		



**MANUAL  
COMERCIAL**

**CÓDIGO  
COM-MAN-001**

<b>Ver.</b>	<b>Pág.</b>
01	10 de 10

**13.2. NOTA DE PEDIDO**

**PEDIDO DE AREA COMERCIAL A PLANTA DE DERIVADOS EBA EL ALTO**

<b>PEDIDO DE PRODUCTOS OFICINA CENTRAL</b>				
<b>PEDIDO POR: MARIA ESTHER RIVAS DAVALOS -ECOBOL</b>				
<b>FECHA DE PEDIDO:</b>				
<b>FECHA DE ENTREGA: HORAS</b>				
<b>Nro.</b>	<b>CODIGO</b>	<b>DETALLE DEL PRODUCTO</b>	<b>PESO</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	MA7004	ALMENDRA ENTERA	1000 gr.	
2	MA7005	ALMENDRA ENTERA	500 gr.	
3	MA7006	ALMENDRA ENTERA	250 gr.	
4	PT9004	ALMENDRA ENTERA ( SUBSIDIO)	250 gr.	
5	MA7001	ALMENDRA BROKEN	1000 gr.	
6	MA7002	ALMENDRA BROKEN	500 gr.	
7	MA7003	ALMENDRA BROKEN	250 gr.	
8	MA7008	ALMENDRA MOLIDA	500 gr.	
9	MA7009	ALMENDRA MOLIDA	250 gr.	
10	MA7011	ALMENDRA PICADA	500 gr.	
11	MA7012	ALMENDRA PICADA	250 gr.	
12	MA7014	ACEITE DE ALMENDRA	150 ml.	
13	MA7015	ACEITE DE ALMENDRA	60 ml.	
14	MA7016	ALFAJOR DE ALMENDRA PACK DE 12 UNIDADES	420 gr.	
15	MA7017	ALFAJOR DE ALMENDRA	35 gr.	
16		ALFAJOR DE ALMENDRA	10 GR	
17	MA7018	BESO DE PANDO PAQUETE DE 9 UNIDADES	225gr.	
18	MA7019	BESO DE PANDO	25gr.	
19	PT9012	CHOCOLATE NATIVA ( SUBSIDIO)	60 gr.	
20	MA7020	CHOCOLATE SILVESTRE	60 gr.	
21	MA7021	CHOCOLATE SILVESTRE	20 gr.	
22	PT9013	CHOCOLATE PARA TAZA AMAZONICA	100 gr.	
23	PT9014	CHOCOLATE CON ALMENDRA AMAZONICA (TABLETA)	100 gr.	
24	PT9015	PEPITAS AMAZONICAS	100 gr.	
25	PT9010	GALLETA DE ALMENDRA CON S/T (SUBSIDIO)	1000gr.	
26	MA7025	GALLETA DE ALMENDRA CON SALVADO DE TRIGO	500 gr.	
27	MA7026	GALLETA DE ALMENDRA CON SALVADO DE TRIGO	250 gr.	
28	MA7027	GALLETA DE ALMENDRA CON SALVADO DE TRIGO	30 gr.	
29	MA7028	GALLETA CON SALVADO DE TRIGO DESAYUNO ESCOLAR	15 gr.	
30	MA7022	GALLETA DE ALMENDRA CON AVENA	500 gr.	
31	MA7023	GALLETA DE ALMENDRA CON AVENA	250 gr.	
32	MA7024	GALLETA DE ALMENDRA CON AVENA	30 gr.	
33	MA7029	TURRON DE ALMENDRA PAQUETE DE 12 UNIDADES	240 gr.	
34	MA7030	TURRON CON RELLENO DE ALMENDRA	20 gr.	
35		ROSCA DE ALMENDRA	500 GR.	
36		GALLETA DE ALMENDRA SUBSIDIO PRENATAL Y LACTANCIA	250 GR.	
37		ALMENDRA ENTERA SUBSIDIO UNIVERSAL	498 gr.	
38		ALMENDRA ENTERA SUBSIDIO UNIVERSAL	375 GR	
39		ALMENDRA ENTERA SUBSIDIO UNIVERSAL	500 GR	
40		CHOCOLATE DE TAZA SUBSIDIO UNIVERSAL	30 gr.	
41		GALLETA DE ALMENDRA SUBSIDIO UNIVERSAL	500 GR	
42		CEREAL DE FRUTAS SUBSIDIO UNIVERSAL	30GR.	