

ÍNDEX

| | |
|---|---|
| 1. OBJECTIU..... | 3 |
| 2. ABAST | 3 |
| 3. RESPONSABILITAT | 3 |
| 4. DEFINICIONS | 3 |
| 5. EXECUCIÓ | 3 |
| 6. DOCUMENTACIÓ ANNEXA I/O REFERÈNCIA | 4 |
| 7. TAULA DE REVISIONS..... | 4 |

| TIPUS DE DOCUMENT | | NÚM. | DESTINATARI |
|-------------------|----------------------------|------|-------------|
| x | DOCUMENT ORIGINAL | 0 | |
| | COPIA CONTROLADA | | |
| | COPIA NO CONTROLADA | | |

| ELABORACIÓ | REVISIÓ | APROVACIÓ |
|--|--|--|
| Nom Responsable: Gestió de la Qualitat | Nom Responsable: Direcció de Gestió | Nom Responsable: Direcció Científica |
| Data: 17.10.09 | Data: 29.01.10 | Data: 29.01.10 |
| Signatura:  | Signatura:  | Signatura:  |

GESTIÓ DE CARTERA DE CLIENTS

Codi: PS_7_P5
Edició: 1^a
Data: 17.01.2009
Pàg.: 2 de 4

| NÚMERO DE CLIENT | NOM I COGNOM | ADREÇA |
|------------------|--------------|--------|
| | | |

1. OBJECTIU

Descriure com es procedeix a la gestió de la cartera de clients de l'IISPV.

2. ABAST

Des de la reclamació de les factures fins al cobrament de les mateixes o en el pitjor dels casos traspàs a impagats.

3. RESPONSABILITAT

Unitat de gestió de projectes R+D+i

Unitat de gestió econòmica: Administració, Facturació de clients (FC).

4. DEFINICIONS

- **Client intern:** Personal de l'IISPV que té contractada activitat de recerca (CI).
- **Client extern:** Empreses del teixit productiu / organismes oficials o altres, que tenen activitat de recerca a través de l'IISPV (CE).

5. EXECUCIÓ

GESTIÓ DE LA CARTERA DE CLIENTS:

Mensualment FC genera i revisa un llistat a FENIX amb els clients amb factures vençudes. El mateix programa permet l'enviament d'unes cartes tipus on s'especifica el venciment de les factures, i la possibilitat de proposar un nou venciment, o de contactar amb el FC si hi ha algun problema per el qual no s'ha fet d'ingrés de la factura.

Si el CE respon sol·licitant nous venciments, es consulta al CI i es modifiquen de nou els venciments.

Si el CE expressa desacord, FC amb el suport de CI contacten fins a resolució de la disconformitat.

Si a la primera reclamació (per carta) no es rep una resposta per part del CE, FC es posa en contacte amb la empresa mitjançant telèfon o correu electrònic. I realitza les accions necessàries per solventar el cobrament.

Si malgrat totes les accions no s'arriba a un acord i la Direcció de l'IISPV ho creu convenient es poden iniciar tràmits jurídics.

Si finalment no s'aconsegueix el cobrament de la factura, es fa la provisió o pèrdua definitiva amb posterior traspàs a impagats.

6. DOCUMENTACIÓ ANNEXA I/O REFERÈNCIA

Normativa legal vigent.

Diagrama de flux per a la gestió de cartera de clients.

7. TAULA DE REVISIONS

| CONTROL EDICIONS | | CANVIS |
|-------------------------|---------------|-----------------|
| 1ª | EDICIÓ | 29.01.10 |
| | | |
| | | |