

## ALCANCE

- a. Procedimientos predecesores
  1. Solicitud y aprobación de créditos
  2. Pedido de venta de cliente
- b. Objetivo del procedimiento: Controlar las cuentas por cobrar por cliente, asegurando que Grupo Entusiasmo cuente con la información y documentación correcta para el cobro de la cartera.
- c. Garantizar el seguimiento a cobros de la cartera de clientes con motivo de asegurar los ingresos y liquidez de la empresa de manera semanal.
- d. Procedimientos sucesores
  1. Cobro a clientes de crédito
  2. Corte de Caja
  3. Remesa (Depósito bancario)

## CARGO RESPONSABLE

- a. Jefe de cuentas por cobrar (JCXC)

## CARGOS INVOLUCRADOS

- a. Director General (DG)
- b. Gerente de Ventas (GV)
- c. Gerente Operativo de la Importadora (GOI)
- d. Auxiliar cuentas por cobrar (ACXC)

## CARGOS A CAPACITAR

- a. Los mismos cargos involucrados

## TIEMPOS


- a. Semanalmente

## INDICADORES CLAVES (Actualizado del Mes Julio a la Fecha)

- a. Cupo promedio por cliente: \$10,000.00
- b. Plazo promedio por tipo de cliente: 30
- c. Días promedio crédito: 45 días
- d. Vencimiento promedio: 31-60 días
- e. Cartera vencida no mayor al 20% del total importadora, de acuerdo a incentivos negociados.

## TERMINOLOGÍA

- a. **Cartera general:** Reporte de antigüedad de saldos de clientes de créditos, dividido en 6 rangos por día, corriente (sin saldo vencido), 1-30, 31-60, 61-90, 91-120 y a más de 120 días vencidos en donde se refleja qué clientes son los que tienen más saldos antiguos sin cancelar.
- b. **Cartera extendida:** Reporte de antigüedad de saldos en el que se detalla por documento el valor adeudado.
- c. **Nota de abono:** Recibo que hace constar el abono que el cliente acaba de realizar, en donde se detalla el monto que el cliente ha pagado junto con los números de documentos que está cancelando o abonando, ya sean CCF o FCF, de estas notas de abono le queda la original al cliente, una copia al asesor de ventas y una al JCXC.
- d. **Gestión de cobro:** Revisión de qué facturas tiene vencidas el cliente, que se trasladan al vendedor para programación de visita al cliente y cobro de las mismas.
- e. **Quedan:** Documento que entrega el cliente donde se detallan los CCF o FCF adeudados a la empresa que quedan en poder de la misma, indicando la fecha a cancelar.
- f. **CCF:** Comprobante de Crédito Fiscal documento fiscal de soporte de venta para cobro.

	<b>1. CAPITAL DE TRABAJO</b> <b>1.2 CUENTAS POR COBRAR</b>	
	<b>Código: MPR-1-1.2-IMP-MCPCL</b>	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO:</b> <b>MANEJO DE CARTERA POR CLIENTE</b>	
<b>IMPORTADORA</b>	Emisión 20/11/2023	Página: 2/3

g. **FCF:** Factura de Consumidor Final

h. **Bloquear Contactos:** Realizar bloqueo manual del cliente en el sistema, el cual impedirá que se facture a su nombre teniendo facturas vencidas.

## PROCEDIMIENTO

### Jefe de cuentas por cobrar (JCXC)

#### I. Revisión de documentos de cobro a clientes para la generación del reporte de cartera

1. Genera diariamente el reporte de cuentas por cobrar (cartera) desde Odoó de forma general y extendida.
  - a. Módulo de contabilidad/ selecciona informes.
2. Verifica que se cuente con el respaldo del documento válido de cobro; quedan, crédito fiscal, factura de consumidor final, notas de crédito, el total de documentos físicos tiene que cuadrar con el monto que genera el reporte de crédito.
3. Partiendo del documento descargado de la cartera general, trabaja en un archivo en Excel nombrado "CARTERA IMP a la fecha" en el cual se depuran los valores a favor del cliente con el fin de que el total de cartera sea lo más cercano a la realidad, clasifica por vendedor, generando finalmente una tabla dinámica con rangos de 30 hasta 120 días o más (si existieran) para identificar los clientes a quienes se le restringirá la facturación por deuda antigua.
4. Con base en el archivo excel "CARTERA EXTENDIDA IMP a la fecha", se siguen los mismos pasos de la actividad I paso 2, con la diferencia que agrega manualmente y con fórmula de fechas una columna de vencimiento de 1 a 10 días.
5. Determina qué clientes pasarán a bloqueo de facturación al tener una factura vencida de más de 10 días. Procede a bloquear el cliente en el Sistema Odoó.
  - a. Módulo de Contactos/ Digita en la barra de búsqueda el nombre completo del cliente/editar/pestaña "Manejo de crédito"/ Selecciona "Bloquear Contactos"/ Guardar.
6. Procede a desbloquear al cliente, cuando solvente la deuda.

**Nota:** Durante el estado de bloqueo el cliente no podrá facturar en ninguna unidad de negocio, en cualquier caso que se solicite la facturación será Autorizada únicamente por el Director General, por medio de correo electrónico, con copia a JCXC, RA, GOI. Se aprueba TODA facturación inmediata y exclusivamente de CONTADO para cualquier cliente bloqueado por facturación vencida.

### Jefe de cuentas por cobrar (JCXC)

#### II. Reunión de cartera semanal

1. Genera el reporte de cartera los martes por la tarde junto al GOI y GV, analiza el estado de los créditos de los clientes, si existe algún pago ya realizado que no esté aplicado solicita soporte de dicho pago y procede a registrar en el sistema Odoó.
2. Comparte de forma impresa y digital la información de la cartera separada por vendedor y de forma general a GV con un espacio para firma de recibido, conservando una copia de la misma, para que el equipo de AV proceda a la gestión de cobro de dicha cartera.
3. Prepara el reporte de cartera generado desde Odoó, los miércoles en la mañana, mostrando todos los abonos que se han aplicado durante la última semana asegurándose que esté todo actualizado.
4. Muestra en otra reunión en la que están presentes GV y GOI, el reporte directo desde Odoó, para observar el comportamiento y manejo de crédito por parte del equipo de ventas, con el fin de que el Director General emita sus comentarios o decisiones al respecto.

**Nota:** Este seguimiento se desarrolla de manera semanal con la fuerza de ventas. El Jefe de cuentas por cobrar comparte de manera desglosada e individual a cada uno de los vendedores su cartera vencida y próxima a vencer de ventas de contado y de crédito, solicitando un compromiso de pago y seguimiento de los clientes indicados.

## FIN DE PROCEDIMIENTO

Redactores: Ivania Mejía Revisores: Alejandro Castro Fecha:	Revisado por: Fernando Morán / Karla Beltrán Fecha: 20/11/2023	Aprobado por: Jose Tovar Fecha:
---	--	---------------------------------------

## ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento aprobado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

NOMBRE	PUESTO DE TRABAJO	FIRMA
José Tovar Oliva	Director General	
Fernando Morán	Gerente General Operativo	
Lisette Gonzalez	Gerente de Contabilidad	
Karla Beltrán	Auxiliar de Procedimientos	
Ivania Mejia	Jefe de cuentas por cobrar	
Michel Vides	Auxiliar de cuentas por cobrar	
Alejandro Castro	Gerente Operativo de Importadora	
Erick Carcamo	Gerente de ventas	