

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 CUENTAS POR COBRAR	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.2-IMP-GCCC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES DE CRÉDITO	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA Y PISTA	21/7/2026	1/9

Objetivo:

Garantizar la administración eficiente de los cobros a clientes con crédito de Grupo Entusiasmo mediante el registro, seguimiento y conciliación de los pagos en Odoo, asegurando la recuperación oportuna de la cartera, la actualización permanente de las cuentas por cobrar y el cumplimiento de los controles internos.

Alcance:

Aplica al Jefe de Cuentas por Cobrar, Auxiliar de Cuentas por Cobrar, Vendedores de Importadora, Jefes de Pista, Facturadores y demás colaboradores que intervienen en el proceso de gestión y cobro de clientes de crédito en todas las empresas de Grupo Entusiasmo.

Responsable de ejecución

- Jefe de Cuentas por Cobrar (JCXC)
- Auxiliar de Cuentas por Cobrar (ACXC)
- Vendedores (VD)
- Jefes de Pista (JP)
- Facturador de importadora (FIMP)

Responsable de elaborar y actualizar

- Jefe de Cuentas por Cobrar (JCXC)

Cargos a capacitar

- Los mismos cargos involucrados en la elaboración, actualización y ejecución del procedimiento.

Situaciones donde se utiliza el procedimiento

- Cuando un cliente con crédito solicita su estado de cuenta para conocer el detalle de su saldo pendiente.
- Cuando existen facturas próximas a vencer o vencidas que requieren seguimiento para su recuperación.
- Cuando se realiza la gestión de cobro a clientes mediante visitas, llamadas, correo electrónico o cualquier otro medio autorizado.
- Cuando el cliente realiza pagos totales o parciales mediante efectivo, cheque, transferencia bancaria, tarjeta de crédito u otro medio de pago autorizado.

Mediciones del procedimiento

- Recuperación mensual de cartera (%).
- Monto recuperado mensualmente de cuentas por cobrar.
- Antigüedad promedio de la cartera.
- Porcentaje de pagos aplicados en Odoo dentro del tiempo establecido.
- Porcentaje de conciliaciones de saldo realizadas respecto a las programadas.
- Porcentaje de clientes con cartera vencida mayor al plazo autorizado.
- Tiempo promedio de aplicación de pagos en Odoo.
- Porcentaje de recuperación de cartera vencida.

Terminología del procedimiento

- Estado de cuenta:** Documento emitido desde Odoo que presenta el detalle de las facturas, pagos, notas de crédito, saldos pendientes y vencimientos de un cliente, reflejando el estado actualizado de su cuenta por cobrar.
- Cliente de crédito:** Cliente autorizado por Grupo Entusiasmo para adquirir productos o servicios con pago diferido conforme a un límite y plazo de crédito aprobado.

Redactores: Arnold Ramirez Revisores: Sandra Hincapié	Revisado por: Sandra Hincapié	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 CUENTAS POR COBRAR	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.2-IMP-GCCC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES DE CRÉDITO	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA Y PISTA	21/7/2026	2/9

- c. **Cartera:** Total de cuentas por cobrar pendientes de recuperación correspondientes a clientes con crédito.
- d. **Gestión de cobro:** Conjunto de actividades orientadas a recuperar oportunamente los saldos pendientes de los clientes de crédito mediante seguimiento, negociación y recepción del pago.
- e. **DTE:** Documento Tributario Electrónico que respalda legalmente la venta realizada al cliente.
- f. **Quedan:** Documento emitido por el cliente mediante el cual reconoce una obligación de pago e indica la fecha en que cancelará las facturas pendientes.
- g. **Nota de crédito:** Documento utilizado para disminuir el saldo de una factura debido a devoluciones, descuentos o ajustes autorizados.
- h. **Nota de abono:** Documento interno que identifica el monto recibido del cliente y las facturas a las cuales será aplicado el pago.
- i. **Remesa bancaria:** Documento utilizado para efectuar el depósito de dinero recibido por concepto de cobros en las cuentas bancarias de Grupo Entusiasmo.
- j. **Comprobante de transferencia:** Evidencia emitida por la entidad financiera que demuestra la realización de una transferencia electrónica.
- k. **Voucher:** Comprobante generado por una transacción realizada mediante tarjeta de crédito o débito.
- l. **Conciliación de saldos:** Proceso mediante el cual Grupo Entusiasmo y el cliente comparan y confirman que los saldos registrados por ambas partes son correctos.
- m. **Liquidación de pago:** Registro del pago recibido en el sistema Odoo, aplicándolo a las facturas correspondientes para actualizar la cuenta por cobrar.
- n. **Odoo:** Sistema ERP utilizado por Grupo Entusiasmo para registrar y gestionar las operaciones comerciales, financieras y administrativas.
- o. **Cupo de crédito:** Monto máximo autorizado que un cliente puede mantener pendiente de pago conforme a las políticas de crédito de Grupo Entusiasmo.

Redactores: Arnold Ramirez Revisores: Sandra Hincapié	Revisado por: Sandra Hincapié	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 CUENTAS POR COBRAR	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.2-IMP-GCCC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES DE CRÉDITO	
	Emisión 21/7/2026	Página: 3/9
IMPORTADORA Y PISTA		

PROCEDIMIENTO

1. ELABORACIÓN Y ENVÍO DEL ESTADO DE CUENTA

Responsables: Jefe de Cuentas por Cobrar / Auxiliar de Cuentas por Cobrar

Paso	Actividad
1	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar identifica diariamente los clientes que poseen facturas próximas a vencer, vencidas o que solicitaron un estado de cuenta, consultando la información registrada en Odoo.
2	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar genera el estado de cuenta desde Odoo, verificando que incluya todas las facturas pendientes, notas de crédito, pagos aplicados, saldos vencidos y saldo total del cliente.
3	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar revisa que la información del estado de cuenta coincida con los registros contables. Agrega la fecha de emisión del estado de cuenta para garantizar que el documento corresponda a la información vigente.
4	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar guarda el estado de cuenta en formato PDF para evitar modificaciones posteriores y conservar evidencia del documento enviado al cliente.
5	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar envía el estado de cuenta al Vendedor, Jefe de Pista o directamente al cliente mediante correo electrónico o WhatsApp, según corresponda a la operación.
6	El Vendedor o Jefe de Pista confirma la recepción del estado de cuenta y programa con el cliente la fecha estimada para realizar la gestión de cobro o el pago correspondiente.

2. PREPARACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRO

Responsables: Jefe de Cuentas por Cobrar / Auxiliar de Cuentas por Cobrar

Paso	Actividad
1	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar reúne toda la documentación necesaria para efectuar el cobro, incluyendo DTE, quedan, notas de crédito, estados de cuenta y cualquier otro documento de respaldo requerido.
2	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar verifica que cada documento corresponda al cliente correcto y que los montos coincidan con la información registrada en Odoo antes de entregarlos para la gestión de cobro.
3	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar registra la entrega de la documentación en la bitácora o libro de control de documentos, indicando fecha, cliente, documentos entregados y colaborador responsable de la gestión.
4	El Vendedor o Jefe de Pista recibe la documentación, revisa que esté completa y firma de conformidad la bitácora de entrega como evidencia de recepción.
5	El Vendedor o Jefe de Pista organiza la ruta o agenda de visitas considerando las fechas de vencimiento, los compromisos de pago y la prioridad de recuperación de

Redactores: Arnold Ramirez Revisores: Sandra Hincapié Fecha:	Revisado por: Sandra Hincapié Fecha:	Autorizado por: José Tovar Oliva Fecha:
--	--	---

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 CUENTAS POR COBRAR	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1.1.2-IMP-GCCC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES DE CRÉDITO	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA Y PISTA	21/7/2026	4/9

cartera establecida por Cuentas por Cobrar.

- 6 El **Vendedor o Jefe de Pista** confirma previamente con el cliente la fecha, hora y lugar donde se realizará la gestión de cobro, con el fin de optimizar el proceso y asegurar la disponibilidad de la documentación y del pago.

3. GESTIÓN DE COBRO Y RECEPCIÓN DEL PAGO

Responsable: Vendedor / Jefe de Pista

Paso	Actividad
1	El Vendedor o Jefe de Pista visita o contacta al cliente en la fecha programada, presenta el estado de cuenta y los documentos de respaldo, e informa el detalle de las facturas pendientes de pago.
2	El Vendedor o Jefe de Pista verifica con el cliente los saldos pendientes y resuelve las consultas relacionadas con facturas, notas de crédito o pagos anteriores. Si identifica diferencias, informa inmediatamente al Jefe de Cuentas por Cobrar para su revisión antes de recibir el pago.
3	El Cliente realiza el pago mediante efectivo, cheque, transferencia bancaria, tarjeta de crédito u otro medio autorizado. El Vendedor o Jefe de Pista verifica que el monto recibido corresponda al valor acordado.
4	El Vendedor o Jefe de Pista elabora la nota de abono o registra el detalle del pago, indicando nombre del cliente, fecha, monto recibido, forma de pago, facturas canceladas total o parcialmente y cualquier observación relevante.
5	El Vendedor o Jefe de Pista entrega el efectivo para su remesa, recibe los cheques, conserva los comprobantes de transferencia o voucher y toma evidencia fotográfica cuando corresponda, enviando la información al Jefe de Cuentas por Cobrar para agilizar la aplicación del pago.
6	El Vendedor o Jefe de Pista devuelve al Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar toda la documentación utilizada durante la gestión, incluyendo documentos cobrados, no cobrados, notas de abono, cheques y comprobantes de pago, registrando la devolución en la bitácora correspondiente.

4. REGISTRO Y LIQUIDACIÓN DEL PAGO EN ODOO

Responsable: Jefe de Cuentas por Cobrar / Auxiliar de Cuentas por Cobrar

Paso	Actividad
1	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar recibe y revisa toda la documentación enviada por el Vendedor o Jefe de Pista, verificando que coincida con la bitácora de entrega, las notas de abono y los comprobantes de pago recibidos.
2	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar valida el medio de pago recibido. Para transferencias verifica el ingreso en la cuenta bancaria, para efectivo confirma la remesa bancaria, para cheques verifica su depósito y para pagos con tarjeta confirma la transacción registrada por la entidad financiera.
3	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar registra el pago en Odoo, seleccionando las facturas canceladas total o parcialmente, indicando la fecha, el banco, el diario contable y el importe correspondiente.

Redactores: Arnold Ramirez Revisores: Sandra Hincapie	Revisado por: Sandra Hincapie	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 CUENTAS POR COBRAR	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.2-IMP-GCCC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES DE CRÉDITO	
	Emisión 21/7/2026	Página: 5/9
IMPORTADORA Y PISTA		

- 4 El **Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar** adjunta en Odoo, el registro del pago los comprobantes bancarios, remesas, cheques, vouchers, notas de abono y cualquier otro documento que respalde la transacción realizada.
- 5 El **Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar** actualiza el saldo del cliente en Odoo y verifica que el cupo de crédito quede disponible cuando el pago haya sido confirmado. Se establece un plazo máximo de tres (3) días para el ingreso del dinero a las cuentas bancarias de Grupo Entusiasmo. Si detecta inconsistencias o pagos no acreditados dentro de este plazo, informa inmediatamente a Auditoría, Contabilidad y a la Dirección General para su seguimiento.
- 6 El **Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar** confirma al **Vendedor o Jefe de Pista** que el pago fue aplicado correctamente, permitiendo la continuidad de las operaciones comerciales y el uso del crédito disponible por parte del cliente.

5. CONCILIACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE SALDOS DE CLIENTES DE IMPORTADORA Y PISTAS

Responsable: Jefe de Cuentas por Cobrar / Auxiliar de Cuentas por Cobrar

Paso	Actividad
1	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar genera mensualmente los estados de cuenta de todos los clientes con crédito directamente desde Odoo, verificando que la información corresponda al cierre del período.
2	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar envía el estado de cuenta al cliente mediante correo electrónico y solicita la confirmación escrita del saldo registrado.
3	El Cliente revisa el estado de cuenta y comunica por escrito su conformidad o informa las diferencias encontradas, adjuntando la documentación de respaldo cuando corresponda.
4	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar analiza las diferencias reportadas, compara la información con los registros de Odoo y con la documentación soporte, realizando las correcciones autorizadas cuando proceda.
5	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar registra el resultado de la conciliación en el archivo de control correspondiente y archiva la confirmación enviada por el cliente como evidencia del proceso.
6	El Jefe de Cuentas por Cobrar da seguimiento a los clientes que no respondan dentro del plazo establecido y cuando corresponda conforme a la política de crédito, solicita el bloqueo temporal del crédito hasta obtener la conciliación del saldo.

6. ARCHIVO, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA GESTIÓN DE COBRO

Responsable: Jefe de Cuentas por Cobrar / Auxiliar de Cuentas por Cobrar

Paso	Actividad
1	El Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar clasifica y archiva física y digitalmente los estados de cuenta, notas de abono, remesas, comprobantes bancarios, cheques y demás documentos generados durante la gestión de cobro.


Jessica Herrera


Guillermo Lopez


Juan Matule


Hector Herrera

Redactores: Arnold Ramirez Revisores: Sandra Hincapie Fecha:	Revisado por: Sandra Hincapie Fecha:	Autorizado por: José Tovar Oliva Fecha:
--	--	---

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 CUENTAS POR COBRAR	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.2-IMP-GCCC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES DE CRÉDITO	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA Y PISTA	21/7/2026	6/9

- 2 El **Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar** verifica que todos los documentos cuenten con las firmas, autorizaciones y soportes requeridos antes de archivarlos definitivamente.
- 3 El **Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar** actualiza la bitácora de seguimiento de clientes, registrando pagos recibidos, compromisos pendientes, incidencias y acciones realizadas.
- 4 El **Jefe de Cuentas por Cobrar** revisa periódicamente la antigüedad de saldos para identificar clientes con riesgo de morosidad y coordina con Ventas o Jefes de Pista las acciones de recuperación correspondientes.
- 5 El **Jefe de Cuentas por Cobrar** presenta periódicamente los resultados de recuperación de cartera, antigüedad de saldos y clientes morosos a la Dirección Financiera y mensualmente en la reunión financiera a la Dirección General para la toma de decisiones.
- 6 El **Jefe de Cuentas por Cobrar o Auxiliar de Cuentas por Cobrar** resguarda toda la documentación conforme a la política documental de Grupo Entusiasmo y da por finalizada la gestión de cobro del período correspondiente.

POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La aplicación de pagos en el ERP Odoo deberá estar respaldado por la documentación correspondiente.
2. **Será obligatorio** verificar la acreditación bancaria de los pagos realizados mediante transferencia, cheque o remesa antes de confirmar definitivamente la aplicación del pago.
3. **No permitir** la modificación de saldos, facturas o registros contables sin la documentación de respaldo y la autorización correspondiente.
4. **Deberá** conservarse toda la documentación física y digital generada durante la gestión de cobro conforme a las políticas de archivo de Grupo Entusiasmo.
5. Los cheques deben ser depositados como máximo al siguiente día hábil que se recibe como parte de pago del cliente.

CONTROLES CLAVE

1. Verificar diariamente los clientes con facturas vencidas y dar seguimiento oportuno a su recuperación
2. Registrar el **100 %** de los pagos recibidos en Odoo con su respectivo documento de respaldo.
3. Confirmar el ingreso bancario antes de liberar el cupo de crédito cuando el medio de pago así lo requiera.
4. Realizar mensualmente la conciliación de saldos con los clientes de crédito aunque no adeuden saldo.
5. Mantener disponible toda la evidencia para auditorías internas y externas.

REGISTROS

- Estado de cuenta del cliente.
- Bitácora de entrega y devolución de documentos.
- Libro de control de documentos de cobro.
- Nota de abono.
- Remesa bancaria.
- Comprobante de transferencia bancaria.

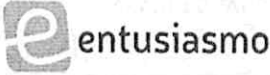

Jessica Herrera


Guillermo Lopez


Juan Malute


Hector Herrera

Redactores: Arnold Ramirez Revisores: Sandra Hincapié	Revisado por: Sandra Hincapié	Autorizado por: José Tovar Oliva
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 CUENTAS POR COBRAR	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.2-IMP-GCCC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES DE CRÉDITO	
	Emisión 21/7/2026	Página: 7/9
IMPORTADORA Y PISTA		

- Voucher de tarjeta.
- Cheque.
- Registro del pago en Odoo.
- Archivo de conciliación de saldos.
- Confirmaciones de saldo enviadas por los clientes.

INDICADORES (KPI)

1. Conciliación de saldos con clientes de Importadora y Pistas

Verificar que los saldos registrados por Grupo Entusiasmo coincidan con los confirmados por los cliente

FIN DE PROCEDIMIENTO



Jessica Herrera



Guillermo Lopez



Juan Matule



Hector Herrera

Redactores: Arnold Ramirez Revisores: Sandra Hincapié Fecha:	Revisado por: Sandra Hincapié Fecha:	Autorizado por: José Tovar Oliva Fecha:
--	--	---

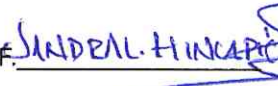
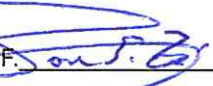
 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 CUENTAS POR COBRAR	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.2-IMP-GCCC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES DE CRÉDITO	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA Y PISTA	21/7/2026	8/9

ACUERDOS Y COMPROMISOS

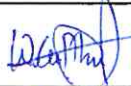
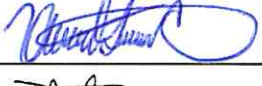
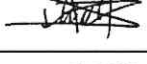
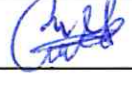
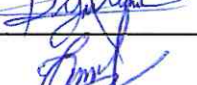
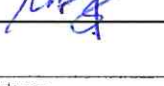
Todo procedimiento autorizado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

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.

1. CARGOS RESPONSABLES

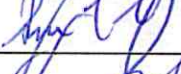
REALIZA	REvisa	AUTORIZA
F.  Jefe de Cuentas por Cobrar	F.  Directora Financiera	F.  Director General 26 08 13

2. CARGOS INVOLUCRADOS (Participan en la ejecución del procedimiento)

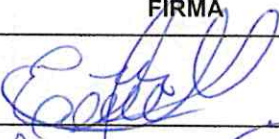
NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Gerente de Estaciones	F. 
Auxiliar de cuentas por cobrar	F. 
Gerente de Ventas	F. 
Vendedor	F. 
Vendedor	F. 
Vendedor	F. 
Vendedor	F. 
Vendedor	F. 
Vendedor	F. 
Vendedor	F. 

Redactores: Arnold Ramírez Revisores: Sandra Hincapié Fecha:	Revisado por: Sandra Hincapié Fecha:	Autorizado por: José Tovar Oliva Fecha:
--	--	---

 entusiasmo	1. CAPITAL DE TRABAJO 1.3 CUENTAS POR COBRAR	
Versión - V 2.0	Código: MPR-1-1.2-IMP-GCCC	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES DE CRÉDITO	
	Emisión	Página:
IMPORTADORA Y PISTA	21/7/2026	9/9

Jefe de Pista	F. 
Jefe de Pista	F. 
Jefe de Pista	F. 
Jefe de Pista	F. 
Jefe de Pista	F. 
Jefe de Pista	F. 
Jefe de Pista	F. 
Jefe de Pista	F. 
Jefe de Pista	F. 
Jefe de Pista	F. 

3. CARGOS ENTERADOS (Tienen o reciben impacto directo en el procedimiento)

NOMBRE DEL PUESTO	FIRMA
Auxiliar de Cortes	F. 
Gerente de Contabilidad	F. 