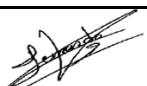




Procedimiento Crédito y Cobranza		Nombre	Fecha
	Elaborado por:	Israel Corona Cárdenas	Noviembre 2023
	Aprobado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Enero 2024
	Código:	P-CC-02	Versión 02

Procedimiento General Crédito y Cobranza

Grupo Chantitos

Autorización del documento		Puesto	Firma	Fecha
Contraloría	Fernando Vázquez Cigarroa	Gerente de Contraloría		04/01/2024
Dirección General	Orlando Sebastián Olmedo Gómez	Director General		04/01/2024



Procedimiento Crédito y Cobranza		Nombre	Fecha
	Elaborado por:	Israel Corona Cárdenas	Noviembre 2023
	Aprobado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Enero 2024
	Código:	P-CC-02	Versión 02

ÍNDICE

OBJETIVO GENERAL	3
ALCANCE	3
RESPONSABLES	3
ÁREAS INVOLUCRADAS	4
POLITICAS.....	4
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	6
CRÉDITO A CLIENTES POR VENTA DE PISO	10
PROBLEMAS DE PAGO	10
ARCHIVOS Y REPORTE.....	10
DIAGRAMA	12



Procedimiento Crédito y Cobranza		Nombre	Fecha
	Elaborado por:	Israel Corona Cárdenas	Noviembre 2023
	Aprobado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Enero 2024
	Código:	P-CC-02	Versión 02

OBJETIVO GENERAL

Establecer las acciones necesarias para asegurar el pago puntual de acuerdo con el plazo de crédito que Grupo Chantitos otorga a sus diversos clientes, así como concentrar y mantener actualizada la información de la cartera de clientes para proporcionar una proyección certera de cobranza.¹

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las cuentas por cobrar derivadas de ventas a crédito que realice Grupo Chantitos.

RESPONSABLES

El responsable general es el “Gerente Financiero”, mientras que el responsable directo es el “auxiliar de crédito y cobranza”. Para realizar sus actividades de forma puntual es necesario que las áreas de logística, ventas y almacén le proporcionen constantemente las evidencias de entrega a los clientes (autoservicio, venta de piso y exportación).

El “Gerente Financiero” debe supervisar que el “auxiliar de crédito y cobranza” ingrese a revisión las facturas una vez que recibe la evidencia de entrega, lo cual se visualiza al comparar la fecha de entrega con la fecha programada de pago, si esta excede el crédito del cliente la diferencia entre ambas arrojará los días que la factura se tardó en ingresar al proceso de pago o en su defecto, mostrará que existe alguna anomalía que afecta dicho proceso.

¹ Grupo Chantitos se conforma por las por las empresas: La Santanera SPR de RL de CV, Frutas Chantitos SA de CV, Chantitos International LLC, Chantitos Guatemala SA y Punto de Abasto S de RL de CV.



Procedimiento Crédito y Cobranza		Nombre	Fecha
	Elaborado por:	Israel Corona Cárdenas	Noviembre 2023
	Aprobado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Enero 2024
	Código:	P-CC-02	Versión 02

ÁREAS INVOLUCRADAS

- Almacén: ingresa las ventas de piso a crédito en el sistema y solicita autorización para otorgar crédito a clientes nuevos.
- Logística: proporciona el expediente del cliente y las evidencias de entrega al área de crédito y cobranza, tanto de clientes nacionales como internacionales ordenadas por cliente y fecha.
- Gerente de Mercado Nacional; autoriza las ventas a crédito desde almacenes y supervisa la entrega oportuna de evidencias en el caso de los clientes de autoservicio.
- Gerente Financiero: supervisa el desempeño del “auxiliar de crédito y cobranza” y analiza la información que deriva del reporte de antigüedad de saldos y de la proyección de cobranza.
- El responsable de resguardar las evidencias de entrega a los clientes es el auxiliar de crédito y cobranza.

POLITICAS

El área de logística debe recabar del cliente las firmas, sellos, hojas de entrada, folios, etc., necesarios para cumplir con la evidencia completa y proporcionarlos al “auxiliar de crédito y cobranza” para que ingrese la factura al proceso de pago.

Almacén: las ventas a crédito originadas por venta de piso se deben informar de forma diaria al “auxiliar de facturación”, quién verificará que se encuentren correctamente en el sistema.



Procedimiento Crédito y Cobranza	Elaborado por:	Nombre	Fecha
	Aprobado por:	Israel Corona Cárdenas	Noviembre 2023
	Código:	Fernando Vázquez Cigarroa	Enero 2024
		P-CC-02	Versión 02

El “auxiliar de crédito y cobranza” debe concentrar todos los días las ventas a crédito originadas por venta de piso, cliente de autoservicio y cliente de exportación del sistema con la finalidad de llevar un control y asegurar su pago puntual.

Las ventas a crédito derivadas de la venta de piso deben ser autorizadas por el “Gerente de Operaciones”. En caso de anomalías con el pago de dichos créditos se analizará, junto con el responsable de almacén y el “Gerente de Operaciones”, el caso particular para procurar el pago puntual. El responsable de almacén no puede otorgar un crédito a los clientes autorizados si estos tienen saldo pendiente de pago.

En caso de que el responsable de almacén otorgue un crédito por venta de piso sin el consentimiento del “Gerente de Operaciones”, será su responsabilidad responder por el importe total del crédito, así como por la toma de decisiones fuera de procedimiento que puede afectar los intereses de Grupo Chantitos.

Las evidencias de entrega a clientes de autoservicio deberán ser procesadas lo más pronto posible por el “auxiliar de crédito y cobranza”, pues los días de crédito comienzan a contarse a partir de la fecha en que la factura se ingresa a revisión. Por ello, el “auxiliar de crédito y cobranza” debe procurar su ingreso de manera diaria, así como elaborar las notas de crédito necesarias, esto será supervisado por el Gerente Financiero y su incumplimiento puede ser sancionado de acuerdo con el impacto financiero que ocasione la omisión.

Para que los transportistas entreguen las evidencias lo antes posible y estas a su vez se puedan procesar, el “auxiliar de logística” y el “auxiliar de facturación” deben realizar una conciliación semanal, que servirá para identificar las evidencias pendientes de entrega. La sanción para los transportistas que no entreguen las pruebas de entrega puntualmente es la retención de su pago semanal, mismo que se procesará hasta completar sus entregas.

Al cierre de mes, si el “auxiliar de crédito y cobranza” identifica que existen facturas pendientes de ingresar a proceso de pago, deberá notificar los importes y datos de cada una



Procedimiento Crédito y Cobranza	Elaborado por:	Israel Corona Cárdenas	Nombre	Fecha
	Aprobado por:	Fernando Vázquez Cigarroa		Noviembre 2023
	Código:	P-CC-02	Versión 02	Enero 2024

de ellas al área contable para que puedan ser provisionadas dentro del mes que corresponden.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

La actividad del auxiliar de “crédito y cobranza” inicia con la recepción de una evidencia de entrega por venta a crédito, ya sea de cliente de autoservicio, cliente de exportación u originada por venta de piso en los almacenes (CEDA, Tultitlán, Chihuahua u otros), por ello dicha evidencia puede provenir de las áreas de almacén y logística.

A) Venta de piso: cuando el auxiliar de “crédito y cobranza” identifica en el sistema que alguno de los almacenes realizó una venta de piso a crédito, el primer paso es verificar que dicha venta posea la autorización del Gerente de Operaciones. Después, captura la cuenta por cobrar en el control “antigüedad de saldos” para monitorear el pago puntual del cliente.

En caso de que el plazo de crédito por venta de piso concluya (comúnmente 15 días) y el “auxiliar de crédito y cobranza” no identifique el pago en el banco, debe dirigirse con el “Gerente de Operaciones” y revisar la situación del cliente, así como buscar en conjunto una solución para asegurar el pago del producto lo antes posible. La comunicación entre la empresa y el cliente ocurre a través del personal del almacén o del “Gerente de Operaciones” y sólo en caso de que así lo solicite el área, a través del “auxiliar de crédito y cobranza”.

B) Clientes de autoservicio: para ingresar a proceso de cobro las ventas a crédito de cada uno de los clientes de autoservicio, es necesario realizar un procedimiento distinto de acuerdo con sus necesidades y especificaciones.

- Chedraui: es necesario que el “auxiliar de crédito y cobranza” ingrese al portal del proveedor “Plataforma Tiendas Chedraui” la factura, el xml, la orden de compra y el número de entrega (proporcionado por el cliente). Aproximadamente cuatro días



Procedimiento Crédito y Cobranza	Elaborado por:	Nombre	Fecha
	Aprobado por:	Israel Corona Cárdenas	Noviembre 2023
	Código:	Fernando Vázquez Cigarroa	Enero 2024
		P-CC-02	Versión 02

hábiles después, es necesario monitorear en el portal “Comercial Chedraui” que la factura en cuestión se encuentre identificada y programada para su pago. Por último, es necesario elaborar una Nota de crédito al cliente siempre que la cantidad recibida y la facturada presenten diferencias y así “liberar la factura” para que el pago se pueda procesar puntualmente (30 días después de este procedimiento). Esta diferencia se identifica desde el momento en que se recibe la evidencia de entrega y es necesario que el auxiliar de facturación la corrija de manera inmediata por medio de dicha nota de crédito para evitar retrasos en el proceso de cobro.

El cliente Chedraui programa sus pagos dos veces al mes (aproximadamente cada quincena), pero antes de efectuarlos le envía una notificación por correo electrónico al “auxiliar de crédito y cobranza” informando la disponibilidad de la “minuta” en el portal “Comercial Chedraui”, por medio de la que le informa los descuentos aplicados a cada factura y el importe neto a pagar. Una vez que el auxiliar del área responda al cliente con la autorización a través de dicho portal, después de revisar y analizar cada uno de los descuentos y conciliarlos con el Gerente Financiero y la Dirección Comercial, el cliente efectúa el pago (comúnmente dos días hábiles después de la confirmación de la “minuta”).

- Soriana: el “auxiliar de crédito y cobranza” debe ingresar al portal “Proveedores Soriana” y relacionar el número de recepción asignado por el cliente (se obtiene de la evidencia de entrega) con la factura y el xml. Con ello la factura es programada para pago y sólo es necesario esperar el vencimiento del plazo otorgado (30 días).
- Supermercados Internacionales HEB: es necesario que el “auxiliar de crédito y cobranza” ingrese la factura, el xml y la orden de compra al portal de proveedores “HEB Business”, con ello se programa el pago de acuerdo con el plazo otorgado (30 días).
- Operadora Futurama: el “auxiliar de crédito y cobranza” debe enviar por correo electrónico a recepcion@cfdi-alsuper.com los xml de las facturas entregadas.



Procedimiento Crédito y Cobranza	Elaborado por:	Nombre	Fecha
	Aprobado por:	Israel Corona Cárdenas	Noviembre 2023
	Código:	Fernando Vázquez Cigarroa	Enero 2024
		P-CC-02	Versión 02

Después de enviarlos debe revisar en el portal “Futurama Proveedores” que la factura se encuentre programada para pago (esto ocurre entre dos y tres días hábiles después).

- Walmart (Bodega y Walmart): el “auxiliar de crédito y cobranza” debe ingresar al portal “Retail link” después de realizar la entrega del producto para validar que la factura se encuentre programada para su pago, esto puede ocurrir en el transcurso de las dos semanas posteriores a la fecha de entrega. Si después de este periodo la factura aún no se encuentra en el portal, es necesario que el auxiliar de crédito y cobranza se comuniquen con el cliente a través del “madurador directo” y si él no puede solucionar el inconveniente, entonces deberá ingresar un reclamo a través del “Portal de disputas” del cliente.
- Walmart (Sam’s Club): Es necesario que el “auxiliar de crédito y cobranza” ingrese los xml de las facturas al portal “Pegaso” y a continuación ingrese una “addenda”, que es un formato en el que se captura: número de proveedor, fecha de entrega, orden de compra y determinante. El paso siguiente es monitorear a través del portal “Retail Link” que las facturas ya aparezcan programadas para pago. En caso contrario se deberá revisar el inconveniente y en su defecto, refacturar o procesar una disputa a través del portal.
- Operadora de Ciudad Juárez y Operadora de Reynosa (SMART): Es necesario enviar los xml de cada factura una vez realizada la entrega a las áreas de facturación y cuentas por pagar dicho cliente. El plazo de crédito de este cliente se inicia cuando confirman la recepción de los xml y cuenta con 60 días posteriores para realizar el pago.

C) Clientes de exportación: las negociaciones y ventas con los clientes internacionales se realizan directamente por la Dirección comercial y su equipo de trabajo. Los clientes de exportación requieren para su proceso de pago un expediente de cliente, que consiste en el envío de; la factura, la orden de compra, el número de



Procedimiento Crédito y Cobranza	Elaborado por:	Nombre	Fecha
	Aprobado por:	Israel Corona Cárdenas	Noviembre 2023
	Código:	Fernando Vázquez Cigarroa	Enero 2024
		P-CC-02	Versión 02

contenedor, el nombre del contenedor, el Bill of Landing, la lista de empaque, así como los documentos aduanales y sanitarios.

Las actividades del auxiliar de crédito y cobranza inician el identificar que se ha realizado una venta a crédito de cliente internacional en el sistema y/o cuando el auxiliar de facturación le notifica sobre dicha venta. Los periodos de crédito de cada cliente son los siguientes:

- Royal Co. Ltd.: el cliente realiza el pago a más tardar 15 días después de recibir el producto
- UAV Augma: el cliente deposita el cincuenta por ciento del total cuando se le envía el expediente de exportación y el otro cincuenta por ciento a más tardar quince días después de recibir el producto.
- Mar Co. Ltd.: Realiza el pago por el total de la factura una semana después de recibir el producto.
- Union o. Ltd.: este cliente programa un pago semanal en el que se incluyen facturas en tránsito, es decir paga facturas entregadas y en algunos casos facturas por adelantado.
- Landgard Overseas Gmb: el cliente realiza el pago a más tardar una semana después de recibir el producto
- Favorita Trading Co. Ltd.: el cliente deposita el cincuenta por ciento del total cuando se le envía el expediente de exportación y el otro cincuenta por ciento al recibir el producto.
- Chanitos y International LLC.: tiene un crédito de 30 días a partir de la entrega del producto.



Procedimiento Crédito y Cobranza		Nombre	Fecha
	Elaborado por:	Israel Corona Cárdenas	Noviembre 2023
	Aprobado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Enero 2024
	Código:	P-CC-02	Versión 02

El auxiliar de logística proporciona al área de crédito y cobranza el Shipping Report (cada semana es actualizado) junto con el expediente del cliente al área de crédito y cobranza, con ello dicha área monitorea la llegada del producto a destino y garantiza el cobro puntual al ingresar la información a su reporte de antigüedad de saldos.

CRÉDITO A CLIENTES POR VENTA DE PISO

El Gerente de Operaciones es responsable de otorgar crédito a nuevos clientes por concepto de venta de piso. Para ello solicitará a los candidatos su RFC, identificación oficial, comprobante de domicilio y teléfono de contacto. Adicionalmente, deberá proporcionar una lista de clientes autorizados para solicitar crédito al responsable de almacén.

PROBLEMAS DE PAGO

El “auxiliar de crédito y cobranza” debe verificar constantemente los portales de los diversos proveedores para monitorear que las facturas no presenten ningún problema durante el vencimiento del crédito. Esto le permite realizar una proyección de cobranza real e identificar cualquier anomalía de manera oportuna.

En caso de ser necesario, el “auxiliar de crédito y cobranza” deberá comunicarse con el cliente, ya sea a través de los diversos portales web que se han mencionado anteriormente, por correo electrónico o por vía telefónica, para solucionar de forma oportuna (durante los primeros tres días posteriores al vencimiento del plazo de crédito), las problemáticas con el pago puntual de acuerdo al caso particular y realizar las acciones necesarias con el apoyo de las áreas involucradas; ventas, almacén, logística y/o facturación.

ARCHIVOS Y REPORTES

Con la información que el “auxiliar de crédito y cobranza” obtiene del sistema las ventas a crédito de los tres tipos de clientes y conclientes y de manera semanal entregar a la



		Nombre	Fecha
Procedimiento Crédito y Cobranza	Elaborado por:	Israel Corona Cárdenas	Noviembre 2023
	Aprobado por:	Fernando Vázquez Cigarroa	Enero 2024
	Código:	P-CC-02	Versión 02

Dirección de Administración y Finanzas una proyección de cobranza. Dicho reporte se envía los días Sábado de cada semana al Gerente Financiero.

El reporte de proyección de cobranza servirá para que el área de tesorería y la Dirección de Administración y Finanzas elaboren la proyección de pagos, por ello el auxiliar de crédito y cobranza debe procurar que todas las facturas se ingresen a revisión lo antes posible, monitorear constantemente su estatus y garantizar el pago de acuerdo con el crédito del cliente.



Procedimiento Crédito y Cobranza	Elaborado por:	Israel Corona Cárdenas	Nombre	Fecha
	Aprobado por:	Fernando Vázquez Cigarroa		Noviembre 2023
	Código:	P-CC-02	Versión 02	Enero 2024

DIAGRAMA

