****

**Guía de políticas unidad 5**

**9.10 Asignación de cuentas**

La asignación de cuentas nuevas de crédito o la reasignación de las cuentas establecidas, debe contar con la autorización del director de  venta.

 Propósito asegurar que nuestros clientes reciban el mejor servicio y al representante más compatible con sus necesidades.

**9.11. Cliente  PYMASA.**

Solo se podrá considerar cliente PYMASA  aquel que haya cumplido con la  documentación  abajo mencionada y que será proporcionada por los vendedores de calle.

1) Solicitud de crédito.

2) Copia de identificación.(en caso de persona moral, del representante legal)

3) Comprobante de domicilio.

4) Formato de comprobante de domicilio.

5) Cedula Fiscal

6) Acta constitutiva (persona moral).

7) Pagaré firmado.

8) Formato de Autorización para Investigación de buro de crédito

**9.12. Cartera vencida clientes.**

Cuando la factura de un cliente supere el plazo otorgado automáticamente el suministro de productos será suspendido hasta que dicho cliente liquide su saldo vencido.

**9.13. Negociación con clientes morosos:**

Después de que el Dpto. de crédito y cobranza haya llevado el proceso de cobranza y no recibir el pago del cliente se pide apoyo al vendedor de calle para hacer gestión de cobranza.

**9.14. Cartera vencida distribuidores.**

* Cuando una factura no ha sido liquidada a su vencimiento pasa a la categoría de cartera vencida. Esta originará, a partir de ese momento y hasta su pago, cargos por intereses moratorios, los cuales se aplicaran por el 3% mensual
* Cuando el vencimiento de una factura supere 3 días adicionales al plazo otorgado, automáticamente el suministro del producto, será suspendido hasta que el cliente liquide sus adeudos.

**9.15. Modificaciones a  la línea de crédito.**

La línea de crédito puede ser aumentada, reducida, e incluso cancelada dependiendo de la conducta de pagos contemplados para cada cliente, siempre y cuando no presente saldos vencidos. La única persona autorizada para llevar a cabo dichos movimientos es el jefe de crédito y cobranza.

**9.16. Disposición de la línea de crédito.**

La línea de crédito podrá ser utilizada únicamente por el solicitante o las personas autorizadas en el formato de la solicitud, en caso de que el cliente maneje órdenes de compra la venta no se llevara a cabo si no presenta dicha orden.

**9.17. Facturación y registro de cuentas por cobrar. (R)**

Las disposiciones de la línea de crédito deben llevar consigo la facturación del producto solicitado, así como su registro inmediato en la cuenta por cobrar a fin de asegurar que la línea de crédito se vea afectada y los días de financiamiento se cumplan cabalmente contados a partir de la disposición.

Toda la facturación de ventas a crédito en sucursal deberá entregarse en las oficinas al día siguiente, con el objeto de que el área de cobranza verifique:

• Todas las facturas del día anterior han sido entregadas.

• En caso de no contar con las facturas, se cuenta con un recibo de recepción (contra recibo) de la misma por parte del cliente.

En caso de verificar que una factura no ha sido entregada en las oficinas, se enviara un comunicado (JTRAC) al encargado de la misma para que la envíe el mismo día.

**9.18. Entrega de facturas a revisión.**

La entrega de facturas a revisión a los clientes debe hacerse siempre con total puntualidad en el día que ellos indiquen.

**9.19. Recepción de pagos.**

La recepción de un pago se puede hacer mediante efectivo, transferencia electrónica o cheque.

• Efectivo: en este caso, se debe de verificar la suma que será pagada y posteriormente hacer la aplicación empezando por la factura más antigua hasta la más reciente. Dicho procedimiento ayuda a determinar con certeza la antigüedad y el riesgo de las cuentas, ya que la antigüedad del adeudo de un cliente se mide por los días de su factura más antigua.

• Transferencia bancaria: el cliente debe avisar que ha hecho una transferencia para hacer la aplicación. Una vez que se ha identificado el pago, se aplicara empezando por la factura más antigua hasta la más reciente.

• Cheque: el cheque es la forma de pago más riesgosa para la empresa, dado que no se puede conocer la suficiencia de fondos con anticipación, a menos que se trate de un cheque certificado. Por lo anterior, si una persona se presenta a realizar un pago con cheque, solo se podrá entregar las facturas si el cheque está a nombre del cliente que aparece en el sistema, de lo contrario no se deberán entregar. Este procedimiento asegura que no se paguen facturas cuyo ingreso no se ha verificado.

**Nota:** un cheque debe ser presentado para su cobro en la fecha que indica el mismo, o a más tardar 15 días después.

**9.20.  Cobranza a legal.**

Un caso debe ser turnado a un despacho a fin de iniciar el proceso legal cuando efectivamente se hayan agotado los recursos extrajudiciales de llamadas, cartas y visitas, es por esto que la autorización para turnar un caso a demanda será responsabilidad del Director de Ventas de la empresa, previo análisis del expediente y antecedentes de gestión. A partir del momento de la asignación queda estrictamente prohibido el contacto con el deudor, toda la información que solicite deberá hacerlo a través del abogado o bien participar las tres partes.

**9.21.  Abogados en legal.**

La asignación de un caso para proceder por la vía legal  se debe registrar en el sistema el cambio de estatus a legal y se le deben entregar al abogado los documentos originales del expediente de crédito, así como el expediente de cobranza con la documentación completa y los pagarés endosados en procuración para que inicie la gestión legal.

Es importante conservar dentro de la empresa una copia de todos y cada uno de los documentos que se entregan al abogado y pedir a este que firme de recibido en las copias de los documentos originales más importantes como son: solicitud de crédito, facturas, pagaré.

Así mismo, se firmara un documento en donde se detalle los datos generales de la cuenta o cuentas entregadas.

**9.22. Pérdida de la línea de crédito.**

La pérdida de línea de crédito es automática al momento en que el cliente es enviado a legal, así como por hacer mal uso de la línea de crédito.

**9.23.  Notas de crédito.**

Las notas de crédito por realizadas en el departamento de crédito y cobranza.

Es responsabilidad del jefe de crédito y cobranza su elaboración e impresión.

**9.24. Auditoria de cartera (R)**

A continuación se presenta un check list para la auditoria de cartera:

* Que los sobres contengan la información del cliente de forma correcta. (Igual que en el  sistema).
* Checar que las facturas o contra recibos coincidan con la información del sistema.
* Que las facturas estén debidamente firmadas y en su caso que cuenten con el  documento de control administrativo (DCA).
* Hacer llamadas a los clientes de forma aleatoria para confirmar saldos.
* Revisar que las gestiones de los clientes en cada sucursal estén capturadas debida y  oportunamente (que sean recientes).

Cada semana se mandara un formato de clientes con saldo vencido el cual será llenado por el auxiliar de la tienda con las gestiones realizadas a dichos clientes y así saber qué acciones tomar.

**9.25. Pronto pago de distribuidores.**

Cuando un distribuidor desea descuento por pronto pago será por el 2.% y para poder aprovechar este descuento deberá liquidar sus facturas en máximo 4 días naturales a partir de la fecha de facturación. Una vez pasados los 4 días naturales si no aprovecho este beneficio las facturas automáticamente se van al plazo normal de 30 días.

**10. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS PYMASA**

**10.1. Información de la empresa. (R)**

Queda estrictamente prohibido copiar y sacar información de: manuales de organización, manuales de operación, profesionales en el servicio,  memorando, archivos electrónicos y de las PC., así como cualquier tipo de información que refleje la situación de la empresa.

**10.2. Caja chica.  (R)**

Las transacciones de gasto de caja chica, están limitadas a los gastos pequeños que no es práctico el subsecuente pago por medio de un cheque de la oficina, y cada sucursal cuenta con importes diferentes. Bajo ninguna circunstancia puede ser utilizada para hacer préstamos o pago de sueldo a los empleados.

**10.2.1. Recibo caja chica y fondo de caja.**

Todo el personal de PYMASA que tenga bajo su custodia la caja chica o el fondo de caja  deberá de firmar un pagare por el importe así como serán sujetos a  auditorias por parte de contabilidad.

**10.2.2. Reposición de caja chica.**

Toda forma de reposición de caja chica debe ser enviada al auxiliar administrativo para que la autorice y la turne al departamento de contabilidad, llenando el formato correspondiente a la reposición de caja chica anexando las facturas que amparen el gasto y quedándose el jefe del departamento con una copia de la forma de reposición para amparar el gasto.