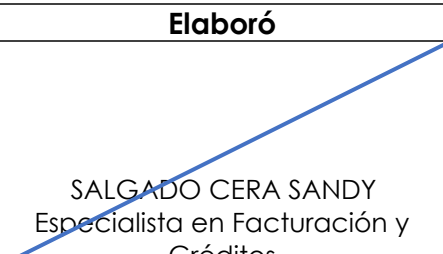
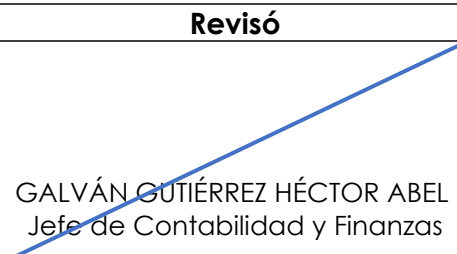
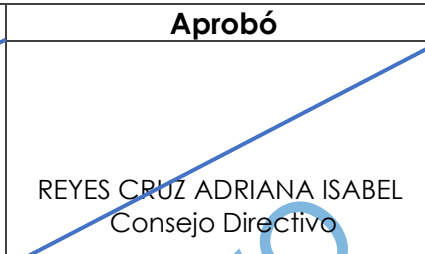


	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b>	<b>Área: CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN</b>
		<b>Código: PNO-CYA-07</b>
		<b>Revisión: 02</b>
		<b>Fecha de alta: 02 OCT 2024</b>
		<b>Vigencia: OCT 2027</b>

Elaboró	Revisó	Aprobó
 SALGADO CERA SANDY Especialista en Facturación y Créditos	 GALVÁN GUTIÉRREZ HÉCTOR ABEL Jefe de Contabilidad y Finanzas	 REYES CRUZ ADRIANA ISABEL Consejo Directivo

## A. OBJETIVO

Gestionar la recuperación de las cuentas por cobrar, revisar y dar seguimiento a los períodos de vencimiento, manteniendo comunicación con los clientes internos y externos.

## B. ALCANCE

Aplica para todas las operaciones de venta a crédito para clientes, inicia al identificar una cuenta por cobrar, realizando el seguimiento de la cartera, hasta la recuperación y el registro del pago en el sistema.

## C. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Especialista en Facturación y Créditos la actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Jefe de Contabilidad y Finanzas la revisión este procedimiento.

Es responsabilidad de Dirección la aprobación este procedimiento.

Es responsabilidad del personal involucrado en el procedimiento cumplir lo descrito en este.

## D. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

**Factura (CFDI):** Comprobante Fiscal Digital por Internet: Documento mercantil que contiene la relación de artículos o servicios comprendidos en una venta, u operación de comercio.

**Nota de crédito:** Es el documento en el cual el comerciante envía a su cliente, con el objeto de comunicar la acreditación en su cuenta de una determinada cantidad, por el motivo expresado en la misma, devoluciones o descuentos especiales, o cancelar facturas de meses anteriores.

**Catálogo de empleados:** Documento que contiene al personal especializado, organizado por sede del cliente y se encuentra bajo la responsabilidad del Coordinador de Nominas e IMSS.

**Orden de compra (OC):** Un documento que emite el cliente, determinando artículos y detalles del servicio a un precio convenido donde se especifica los términos de pago y de entrega de los servicios.

**Remisión:** Documento generado por el especialista en facturación en el cual se describen los servicios prestados y que están sujetos a aprobación por parte del cliente para poder facturar.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b>	Área: <b>CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN</b>
		Código: <b>PNO-CYA-07</b>
		Revisión: <b>02</b>
		Fecha de alta: <b>02 OCT 2024</b>
		Vigencia: <b>OCT 2027</b>

**Sistema:** Es una herramienta de software que permite controlar y centralizar la información de la organización, con el fin de tener integradas todas las áreas o departamentos de la compañía.

**Complemento de pago:** Los complementos de pago están diseñados para informar los pagos recibidos que no se liquidan en una sola exhibición, mejorando el seguimiento contable y la transparencia ante el SAT y con los clientes.

## E. GENERALIDADES

1. De acuerdo con los plazos establecidos, es como se programan las acciones de cobranza, que se detona a partir de las facturas enviadas por el Especialista de Facturación y Créditos, indicando la finalización de proceso.
2. El Especialista de Facturación y Créditos gestiona el cobro de acuerdo con el Cartera semanal, con código F1PNO-CYA-07.02.
3. En caso de existir alguna aclaración, el Especialista de Facturación y Créditos dará seguimiento hasta concluir con la cobranza.
4. Una vez enviada la información para solicitar la autorización de pago o alguna aclaración según sea el caso, el Especialista de Facturación y Créditos esperará un lapso de 48 horas para la respuesta correspondiente por parte del cliente; si se excede este tiempo se canalizará al área comercial vía correo electrónico, con copia a Dirección y al Jefe de Contabilidad y Finanzas para su seguimiento oportuno.
5. Para el caso de las cuentas por cobrar en donde el cliente no da respuesta (incobrable), se canalizará con el Jefe de Contabilidad y Finanzas y con el Gerente Comercial y Operaciones, en la búsqueda de nuevas estrategias de cobro o depuración.
6. Para las cuentas por cobrar que se hayan catalogado como depuración se debe realizar la Solicitud de cancelación de facturas, código F5PNO-CYA-06.01, previamente autorizado por el Jefe de contabilidad y Finanzas.

## F. DESARROLLO

### F.1 Seguimiento de cuentas por cobrar

Se da seguimiento a las cuentas por cobrar de acuerdo con las condiciones de facturación, con código F4PNO-CYA-06.01, de acuerdo con esta información se actualiza la Cartera semanal, con código F1PNO-CYA-06.02, misma que se revisa y coteja semanalmente en conjunto con el Jefe de Contabilidad y Finanzas, para su presentación a Dirección en la junta semanal.

### F.2 Actualización de reporte de Cuentas por cobrar

El reporte diario de cuentas por cobrar se actualiza de acuerdo con lo siguiente:

- a) Consulta de estados de cuenta de las diferentes Instituciones bancarias para la identificación de depósitos que correspondan al pago de facturas de clientes externos.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b>	Área: <b>CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN</b>
		Código: <b>PNO-CYA-07</b>
		Revisión: <b>02</b>
		Fecha de alta: <b>02 OCT 2024</b>
		Vigencia: <b>OCT 2027</b>

- b) Registro en Software de los depósitos identificados como cobranza, mediante una póliza de ingresos.
- c) Generación de antigüedades de saldos en el sistema, considerando un parámetro de consulta del día anterior, para identificar el "Saldo Total" de cada una de las carteras de clientes.
- d) Determinación de la "Cobranza pendiente", que es la suma los Saldos Totales de cartera, menos el factoraje disponible en bancos, menos saldos en común.
- e) Determinación de la "Cobranza pendiente de aplicar", integrada por los depósitos identificados como pago de clientes y que aún no se han registrado.
- f) Determinación del "Saldo cobranza pendiente" es la diferencia entre la "Cobranza pendiente", menos "Cobranza pendiente de aplicar". Éste dato se envía vía correo electrónico a Jefe de Contabilidad y Especialista de Facturación y Créditos, al Coordinador Administrativo de Tesorería y al Supervisor Contable y Fiscal diariamente.

### F.3 Flujo de efectivo

El Flujo de efectivo se actualiza de acuerdo con la siguiente información:

- a) Identificación de los ingresos totales por cobranza.
- b) A la información recibida por los clientes de promesa de pago o pagos programados de acuerdo con la información emitida en los portales, cuando aplique.

### F.4 Consulta de portales bancarios

Al iniciar el día se revisan los depósitos correspondientes de cobranza, una vez obtenida la información se actualiza el reporte diario.

### F.5 Identificación de depósitos

Con base en los estados de cuenta bancarios, se identifican los depósitos correspondientes a cobro de facturas:

1. Cuando en el estado de cuenta hace referencia al folio(s) de alguna(s) factura(s).
2. Cuando en el estado de cuenta hace referencia al ordenante, pudiendo identificar la razón social o el nombre comercial.
3. Cuando exista una notificación por parte del cliente vía correo electrónico o vía telefónica.
4. Cuando se identifique que la cuenta referenciada corresponde a algún cliente específico.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b>	Área: <b>CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN</b>
		Código: <b>PNO-CYA-07</b>
		Revisión: <b>02</b>
		Fecha de alta: <b>02 OCT 2024</b>
		Vigencia: <b>OCT 2027</b>

- En el caso de que se desconozca a qué factura(s) corresponden, se enviará un correo electrónico o se contactará al cliente vía telefónica para solicitar el desglose de aplicación.

#### **F.6 Ingreso en Software y emisión de complementos de pago**

Una vez identificado el pago, se ingresa al sistema para realizar el registro contable correspondiente y generar el complemento de pago.

#### **F.7 Gestión de cobranza**

- Se generan las antigüedades de saldos para identificar las cuentas pendientes de cobro.
- De acuerdo con el conocimiento de la cuenta, se solicitan los documentos necesarios a las áreas correspondientes, internas o externas, para iniciar la recuperación de cada cuenta.
- Se envía estado de cuenta actualizado a cada uno de los clientes solicitando informen la fecha programada de pago. En el caso de clientes que cuentan con portal de proveedores, en donde se identifican las fechas de promesa de pago, se da seguimiento al cumplimiento de esta.
- En caso de que no se cumpla la promesa de pago identificada en portal de proveedores, se contacta al cliente por correo electrónico o llamada telefónica para identificar el motivo por el cual no realizaron el pago.
- Cuando se recibe promesa de pago de clientes que no cuentan con portal de proveedores, en donde se refleje las fechas de pago, se da seguimiento en la fecha indicada para confirmar que sea cumplida. En caso de que no cumpla la promesa de pago, se contacta al cliente por correo electrónico o llamadas telefónicas para verifica el motivo por el cual no se realizó.
- En caso de que el cliente justifique la falta de pago por problemas de flujo de efectivo, se informa al Jefe de Contabilidad y Finanzas mediante correo electrónico, llamada telefónica o personalmente, para acordar la estrategia que se aplicará y recuperar la cuenta.
- En caso de justifique la falta de pago por problemas relacionados con la gestión de los procesos realizados por clientes internos, se informa por correo electrónico, llamada telefónica o personalmente a las áreas y personas involucradas para determinar de manera conjunta un plan de acción, con la finalidad de resolver la situación que detiene el pago.
- En cuanto se resuelvan las situaciones que detienen el pago, se informa al cliente el estatus sobre la resolución y se solicita una nueva promesa de pago.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b>	Área: <b>CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN</b>
		Código: <b>PNO-CYA-07</b>
		Revisión: <b>02</b>
		Fecha de alta: <b>02 OCT 2024</b>
		Vigencia: <b>OCT 2027</b>

La gestión de cobro concluye hasta confirmar el pago en el estado de cuenta bancario, e inicia nuevamente al identificar una cuenta por cobrar.

#### **F.8 Estatus de cartera**

El Estatus de cartera se genera semanalmente al finalizar las operaciones de facturación y registro de pagos. Para generar el reporte Cartera semanal, con código F1PNO-CYA-07.02.

#### **F.9 Satisfacción del Cliente**

Con la intención de dejar documentado el grado de satisfacción del cliente interno, así como evaluar el desempeño del personal, el jefe inmediato realiza una evaluación de desempeño considerando los objetivos del área y la disposición del personal, los resultados permiten realizar una retroalimentación y establecer nuevas formas de trabajo.

DOCUMENTO INFORMATIVO



## PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

Área: **CONTABILIDAD Y  
ADMINISTRACIÓN**

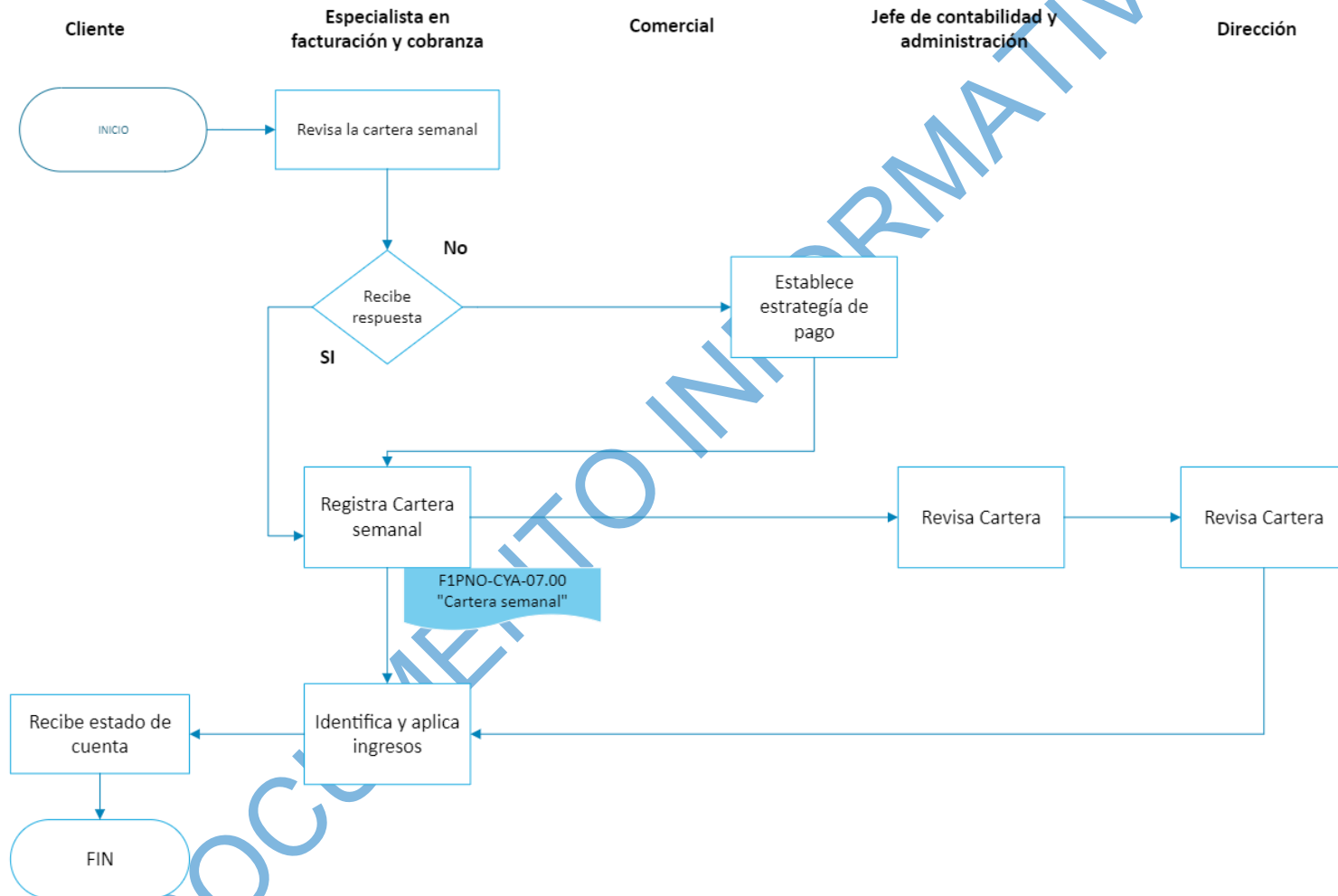
Código: **PNO-CYA-07**

Revisión: **02**

Fecha de alta: **02 OCT 2024**

Vigencia: **OCT 2027**

### G.DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b>	Área: <b>CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN</b>
		Código: <b>PNO-CYA-07</b>
		Revisión: <b>02</b>
		Fecha de alta: <b>02 OCT 2024</b>
		Vigencia: <b>OCT 2027</b>

## H. REFERENCIAS

**PNO-CA-01** "Procedimiento de Control Documental"

**ISO 9001:2015** "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos."

## I. ANEXOS

**F1PNO-CYA-07.02** "Cartera semanal"

**F2PNO-CYA-07.01** "Reporte diario de cobranza"

## J. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha del cambio
01	Se actualiza el código del <b>F1PNO-CYA-07.00</b> "Cartera semanal" a <b>F1PNO-CYA-07.01</b> "Cartera semanal" en todo el procedimiento	22-Nov-2024
02	Se integran los logos de ISO e IQNET al pie de página del procedimiento y se actualiza la revisión de los formatos.	21-07-2025