	<b>POLÍTICA DE CUENTAS POR COBRAR PARA EL PROCESO DE COBRANZA &amp; OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS (F-CXC-01)</b>	REVISIÓN	0
		FECHA DE REV.	17/01/2025
		EMISIÓN	17/01/2025

### Objetivo:

Establecer directrices claras y consistentes para la gestión eficiente de la cobranza de las cuentas por cobrar, garantizando la recuperación de los montos adeudados en tiempo y forma, mejorando el flujo de caja y minimizando el riesgo de incobrabilidad.

### 1. Alcance

Esta política aplica a todas las cuentas por cobrar de la empresa derivadas de ventas de productos y/o servicios, tanto a clientes nuevos como recurrentes. La política cubre la gestión de cobranza desde la emisión de la factura hasta el cierre definitivo de la deuda, incluyendo los procedimientos previos, intermedios y posteriores a los plazos de pago establecidos.

### 2. Definiciones


- Cuenta por Cobrar: Montos adeudados por los clientes por la venta de productos o servicios, ya sea a crédito o financiados.
- Cliente: Persona o entidad que mantiene una relación comercial con la empresa y tiene un saldo pendiente de pago.
- Vencimiento: Fecha en la cual se debe haber saldado el pago de la cuenta.
- Incobrabilidad: Deuda que, después de varios intentos de cobro, se considera no recuperable.

### 3. Responsabilidades

- **Departamento de Finanzas:** Será responsable de la gestión integral del proceso de cobranza, incluyendo el monitoreo de saldos, la implementación de recordatorios y la toma de decisiones sobre acciones de cobro.
- **Equipo de Ventas:** Deberá asegurarse de que los acuerdos de pago sean claros y que se mantenga un contacto constante con los clientes para asegurar la entrega de los productos y/o servicios acordados.
- **Cuentas por Cobrar (Analista de Riesgos):** Supervisa el comportamiento de pagos de los clientes, segmenta la cartera y evalúa posibles riesgos financieros, estableciendo límites de crédito.

### 4. Procedimiento de Cobranza

#### 4.1. Establecimiento de Condiciones de Pago

	<b>POLÍTICA DE CUENTAS POR COBRAR PARA EL PROCESO DE COBRANZA &amp; OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS (F-CXC-01)</b>	REVISIÓN	0
		FECHA DE REV.	17/01/2025
		EMISIÓN	17/01/2025

- Términos de pago: Los clientes deben ser informados claramente sobre los términos de pago al momento de formalizar el acuerdo comercial (por ejemplo, pago a 30, 60 o 90 días).

- Límites de crédito: Dependiendo de la clasificación del cliente, se definirán los límites de crédito que se ofrecerán, los cuales podrán ser ajustados conforme a su comportamiento de pago.

#### 4.2. Facturación

- Las facturas deberán ser emitidas de manera puntual, de acuerdo con los términos de pago acordados.

- Las facturas deberán contener todos los detalles necesarios: monto total, fecha de vencimiento, condiciones de pago, datos fiscales y cualquier otra información relevante.

#### 4.3. Seguimiento de Pagos

- Primera notificación (5 días antes del vencimiento): Se enviará un recordatorio amigable al cliente sobre la fecha de vencimiento de su pago.

- Segunda notificación (vencimiento): Al día siguiente del vencimiento de la factura, se enviará un recordatorio formal de pago, indicando el monto adeudado y la fecha de vencimiento.


- Tercera notificación (15 días después del vencimiento): Si no se ha recibido el pago, se realizará una llamada telefónica de cortesía, notificando sobre la deuda pendiente y ofreciendo posibles opciones de pago.

#### 4.4. Acciones de Cobranza Proactiva

- De manera diaria se actualizará la cartera de cobranza para notificar al equipo de Comercial sobre los saldos de clientes con facturas atrasadas mayores a 10 días después del vencimiento: Se enviará un aviso formal o correo electrónico a los Gerentes de sucursales y a sus ejecutivos comerciales que administren dichas cuentas; solicitando apoyo para recordar al cliente sobre su saldo vencido con la finalidad de obtener una fecha compromiso de pago notificando la deuda pendiente y poder regularizar su cuenta.

- 30 días después del vencimiento: Se enviará una carta formal o correo electrónico con un tono más firme directamente al cliente, notificando la deuda pendiente y ofreciendo alternativas para regularizar el pago.

- 90 días o más después del vencimiento: Evaluar si la deuda debe considerarse incobrable y, en ese caso, iniciar el proceso de provisión para incobrabilidad.

	<b>POLÍTICA DE CUENTAS POR COBRAR PARA EL PROCESO DE COBRANZA &amp; OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS (F-CXC-01)</b>	<b>REVISIÓN</b>	0
		<b>FECHA DE REV.</b>	17/01/2025
		<b>EMISIÓN</b>	17/01/2025

#### **4.5. Proceso de Escalamiento de Cobranza**

Cuando el cliente no responda a las acciones anteriores, se procederá de acuerdo con los siguientes niveles de escalamiento:

- Nivel 1 (15 a 30 días de atraso): Llamadas telefónicas y correos formales de notificación.
- Nivel 2 (30 a 60 días de atraso): Contacto más insistente, incluyendo el uso de medios de cobranza con acercamiento más personal mediante (correo electrónico, y llamadas telefónicas).
- Nivel 3 (más de 60 días de atraso): Considerar la intervención de Gerentes y Dirección Comercial con el acompañamiento conjunto del área Financiera o Legal para buscar una alternativa por escrito firmada por ambas partes para la recuperación del saldo vencido.

#### **5. Política de Incobrabilidad**

La deuda será considerada incobrable cuando:

- No se haya logrado recuperar el saldo después de 150 días de vencimiento.
- El cliente esté en quiebra o sea declarado en insolvencia.
- No se logren acuerdos de pago o restructuración de deuda, y el cliente no sea localizable.


Las deudas incobrables deberán ser reportadas como tal en los estados financieros y su provisión será gestionada por el departamento de finanzas.

#### **6. Confidencialidad**

Toda la información relacionada con las cuentas por cobrar debe ser tratada con estricta confidencialidad. Los datos de los clientes solo podrán ser compartidos con aquellos empleados que estén involucrados directamente en el proceso de cobranza y con entidades externas autorizadas bajo acuerdo formal.

#### **7. Reportes y Seguimiento**

- El departamento de finanzas genera informes diarios, semanales o mensuales sobre el estado de las cuentas por cobrar, detallando los saldos vencidos, las acciones de cobranza realizadas, y las cuentas incobrables.
- Los informes deberán ser revisados por la alta dirección para tomar decisiones sobre medidas correctivas o ajustes a la política.

	<b>POLÍTICA DE CUENTAS POR COBRAR PARA EL PROCESO DE COBRANZA &amp; OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS (F-CXC-01)</b>	REVISIÓN	0
		FECHA DE REV.	17/01/2025
		EMISIÓN	17/01/2025

## 8. Otorgamiento de Crédito

- El crédito únicamente será otorgado una vez que el asesor concluya con el formulario de solicitud de crédito por parte del cliente y cuente con la aprobación del Analista de Riesgos y aceptando esta política para la hacer uso de esta línea de financiamiento.

- Los días de crédito serán determinados únicamente por el Analista de Riesgos.

- Cada línea de crédito autorizada estará sujeta a revisiones periódicas según el comportamiento de su cuenta. Dichas revisiones tienen como objetivo evaluar la posibilidad de:

- **Incrementar su línea de financiamiento**, en caso de un manejo responsable y puntual; o
- **Suspender temporal o definitivamente su crédito**, en caso de detectar un uso inadecuado o incumplimientos en los pagos.

## 9. Suspensión extraordinaria de créditos.

En caso de que la empresa Linea Italia se encuentre en semáforo amarillo financieramente, únicamente Dirección General podrá autorizar créditos para clientes de venta directa.

Ningún otro nivel de la organización tendrá facultades para comprometer términos de pago o autorizar pedidos a crédito mientras esté activo el semáforo amarillo.


## 10. Planes de Pagos a clientes seleccionados y medidas a considerar

Con el objetivo de establecer los lineamientos que regulen la autorización de planes de pago o esquemas de crédito extendido para clientes, con base en criterios financieros, operativos y estratégicos, asegurando un control de riesgo adecuado y protección de la liquidez de la empresa se considerarán los siguientes criterios:

### a) Condiciones Generales de Elegibilidad

Un cliente podrá ser evaluado para un plan de pago **únicamente si cumple con los siguientes requisitos:**

- Historial comercial comprobable:** Mínimo 2 compras anteriores con cumplimiento en tiempo y forma en el pago.
- Relación estratégica:** Cliente considerado clave o recurrente, con potencial de volumen o alianzas de largo plazo.

	<b>POLÍTICA DE CUENTAS POR COBRAR PARA EL PROCESO DE COBRANZA &amp; OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS (F-CXC-01)</b>	<b>REVISIÓN</b>	0
		<b>FECHA DE REV.</b>	17/01/2025
		<b>EMISIÓN</b>	17/01/2025

- III. **Solicitud formal escrita:** Debe incluir monto, plazo solicitado, justificación y flujo proyectado.
- IV. **No debe tener saldos vencidos activos**, salvo que el plan de pago sea justamente para regularizar esa cartera (con análisis de riesgo).

**b) Proceso de Evaluación y Aprobación.**

- I. **Historial de pagos**
- II. **Nivel de exposición actual**
- III. **Riesgo operativo de no venderle**
- IV. **Valor presente neto del plan de pagos propuesto**

**c) Evaluación de liquidez interna:** El Comité de Flujo revisará si la situación financiera permite asumir el riesgo de diferimiento de ingresos.

**d) Aprobación escalonada:**

- I. Hasta \$150,000 MXN: Aprobación por Gerencia de Crédito y Finanzas.
- II. Más de \$150,000 MXN: Aprobación obligatoria de Dirección General.
- III. Si el semáforo financiero está en **amarillo o rojo, toda aprobación requiere validación adicional por Comité de Flujo.**

**Semáforo Financiero Criterios para autorizar Plan de Pago**

- Verde Se puede autorizar con aprobación gerencial según montos. No se recomienda exceder 60 días plazo.
- Amarillo Solo Dirección General puede autorizar, con análisis de riesgo de crédito y justificación comercial estratégica.
- Rojo No se autoriza ningún plan de pago nuevo. Solo se podrá negociar recuperación de cartera vencida con abonos inmediatos.

## 11. Evaluación de la Política

Esta política será revisada anualmente para evaluar su efectividad y hacer las modificaciones necesarias en base a los resultados obtenidos, los cambios en el entorno económico o las necesidades específicas de la empresa.

Esta política está diseñada para asegurar una gestión ordenada y eficiente de la cobranza, promoviendo relaciones comerciales a largo plazo con los clientes y optimizando el flujo de caja de la empresa.