CONSULTORES

DISAL. DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS

PROCEDIMIENTO DE FINANZAS

Crédito a Clientes

De la solicitud de Ventas a la autorización del crédito, cuidando el riesgo de cobranza

CÓDIGO	VERSIÓN	PROPIETARIO	VIGENCIA	ESTADO
PRO-FI-03	1.0	Coordinación de Finanzas	Anual	Borrador para validación

01 OBJETIVO

Establecer un proceso ordenado para evaluar y autorizar el crédito a clientes, definiendo quién autoriza, con qué criterios, qué plazo y qué línea se otorgan según el monto, y qué expediente respalda la decisión, de forma que el crédito sea una decisión controlada y no una práctica informal, protegiendo la cobranza y el flujo de efectivo de la empresa.

02 ALCANCE

Aplica a las solicitudes de crédito de clientes nuevos y existentes gestionadas desde Finanzas Chihuahua. Inicia cuando Ventas entrega la solicitud de crédito con la documentación del cliente y termina cuando la Coordinación de Finanzas o la Dirección autoriza o rechaza la línea, y el expediente queda archivado con el límite y el plazo registrados. Los clientes nuevos operan de contado; la línea de crédito solo aplica una vez autorizada. Queda fuera la cobranza del crédito ya otorgado (PRO-FI-02) y la aplicación de los pagos (PRO-FI-04). La sucursal de Hermosillo aplica los mismos criterios bajo su coordinación local.

03 POLÍTICAS

El crédito es una decisión autorizada, no un acuerdo informal

Ningún cliente opera a crédito sin autorización registrada de la Coordinación de Finanzas o de la Dirección según el monto. Hoy no existe este control; ver la nota importante.

El cliente nuevo inicia de contado

Todo cliente nuevo compra de contado durante un periodo de prueba antes de poder solicitar crédito. El crédito se evalúa solo cuando existe historial de compras de contado que muestre buen comportamiento de pago.

Criterios mínimos de evaluación

La solicitud se evalúa con referencias comerciales, historial de compras de contado y capacidad de pago del cliente. Sin expediente completo no se autoriza crédito.

Plazo y línea según el monto

El plazo de crédito y el límite o tope se definen por tramos de monto. El plazo base es de 15 días, igual que el de los clientes actuales; los plazos más largos y las líneas mayores requieren autorización de la Dirección.

Autoridad para bloquear el crédito

La Coordinación de Finanzas puede suspender o bloquear el crédito de un cliente que cae en mora y lo comunica a Ventas. Esta autoridad hoy no está definida y se establece en esta propuesta.

Un expediente por cliente a crédito

Cada cliente autorizado tiene un expediente (FOR-FI-03) con su solicitud, referencias, límite y plazo, encontrable por cualquier persona de Finanzas sin depender de quien lo tramitó.

Revisión periódica de las líneas

Las líneas de crédito autorizadas se revisan al menos cada seis meses según el comportamiento de pago del cliente y se ajustan o cancelan cuando corresponde.

04 DEFINICIONES

LÍNEA DE CRÉDITO	Monto máximo o tope que un cliente puede deber a la empresa en un momento dado.
PLAZO DE CRÉDITO	Número de días que tiene el cliente para pagar una venta a crédito, contados desde la factura o la remisión.
REFERENCIA COMERCIAL	Constancia de otro proveedor o acreedor sobre el comportamiento de pago del cliente.
HISTORIAL DE COMPRAS DE CONTADO	Registro de las compras que el cliente ha pagado de contado y que sirve para medir su comportamiento antes de otorgarle crédito.
CAPACIDAD DE PAGO	Estimación de la posibilidad del cliente de cubrir el crédito solicitado según su volumen de compra y su giro.
EXPEDIENTE DE CRÉDITO	Conjunto de documentos que respaldan la autorización del crédito de un cliente, integrado en el FOR-FI-03.

05 RESPONSABILIDADES

VENTAS

- Recibir del cliente la solicitud y la documentación de crédito
- Integrar y entregar el expediente completo a la Coordinación de Finanzas
- Comunicar al cliente el resultado y las condiciones autorizadas

COORDINACIÓN DE FINANZAS

- Evaluar la solicitud con los criterios definidos: referencias, historial de contado y capacidad de pago
- Autorizar el crédito dentro de los tramos de monto de su nivel y definir plazo y línea
- Registrar la línea y el plazo en el control de clientes
- Suspender o bloquear el crédito de clientes en mora y avisar a Ventas

DIRECCIÓN GENERAL

- Autorizar el crédito, el plazo y la línea de los montos altos que exceden el nivel de Finanzas
- Ratificar la política de crédito, los tramos de monto y los topes
- Resolver las excepciones a la política

AUXILIAR DE FINANZAS

- Resguardar el expediente de crédito y verificarlo completo (FOR-FI-03)
- Registrar la línea y el plazo autorizados en el sistema y verificarlos contra el expediente
- Dar seguimiento al cumplimiento del plazo y avisar de los vencimientos

06 PROPIEDAD Y APROBACIÓN

PROPIETARIO	Coordinación de Finanzas
ELABORÓ	DETA Consultores
APROBÓ	Dirección General
PRÓXIMA REVISIÓN	A los seis meses de su aprobación

07 PROCEDIMIENTO

El proceso va de la solicitud de crédito que entrega Ventas a la autorización y el registro de la línea. Cada paso indica el responsable y el formato que se genera cuando aplica.

FASE A · SOLICITUD Y EXPEDIENTE

1

Compra de contado del cliente nuevo

El cliente nuevo compra de contado durante el periodo de prueba. Ventas identifica cuándo un cliente con historial de contado solicita operar a crédito.

> **Regla** El cliente nuevo inicia de contado

> **Interfaz** Ventas solicita el crédito

2

Recepción de la solicitud y la documentación

Ventas recibe del cliente la solicitud de crédito y su documentación, que incluye identificación fiscal y referencias comerciales, y arma el expediente.

> **Entrada** Solicitud de crédito y documentación del cliente

> **Formato** FOR-FI-03 Solicitud y autorización de crédito de cliente

3

Entrega del expediente a Finanzas

Ventas entrega el expediente completo a la Coordinación de Finanzas. Sin expediente completo no inicia la evaluación.

> **Regla** Sin expediente completo no se evalúa

> **Interfaz** Coordinación de Finanzas evalúa

FASE B · EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN

1

Evaluación de los criterios

La Coordinación de Finanzas revisa las referencias comerciales, el historial de compras de contado y la capacidad de pago del cliente.

> **Formato** FOR-FI-03

2

Definición del tramo, el plazo y la línea

Según el monto solicitado se ubica al cliente en un tramo. El crédito de monto bajo se otorga con el plazo base de 15 días y una línea que autoriza la Coordinación de Finanzas. El crédito de monto alto, que excede el nivel de Finanzas, se otorga con el plazo y la línea que autoriza la Dirección.

> **Regla** Plazo base de 15 días; los montos altos escalan a la Dirección

3

Decisión de autorización

Si el monto está dentro de su nivel, la Coordinación de Finanzas autoriza. Si excede el tope de su nivel, escala a la Dirección General para su autorización.

> **Interfaz** Dirección autoriza los montos altos

4

Comunicación del resultado

Se comunica a Ventas el crédito, el plazo y la línea autorizados, o el rechazo con su motivo, para que Ventas lo informe al cliente. El rechazo también se registra.

> **Nota** Tanto la autorización como el rechazo quedan registrados

FASE C · REGISTRO Y CONTROL

1

Registro de la línea en el sistema

El Auxiliar de Finanzas registra la línea de crédito y el plazo autorizados en el control de clientes y en el sistema.

> **Nota** El sistema no es confiable; el límite se verifica siempre contra el expediente

2

Archivo del expediente

La solicitud, las referencias y la autorización se archivan juntas como expediente del cliente, físico y en el Drive.

> **Formato** FOR-FI-03

3

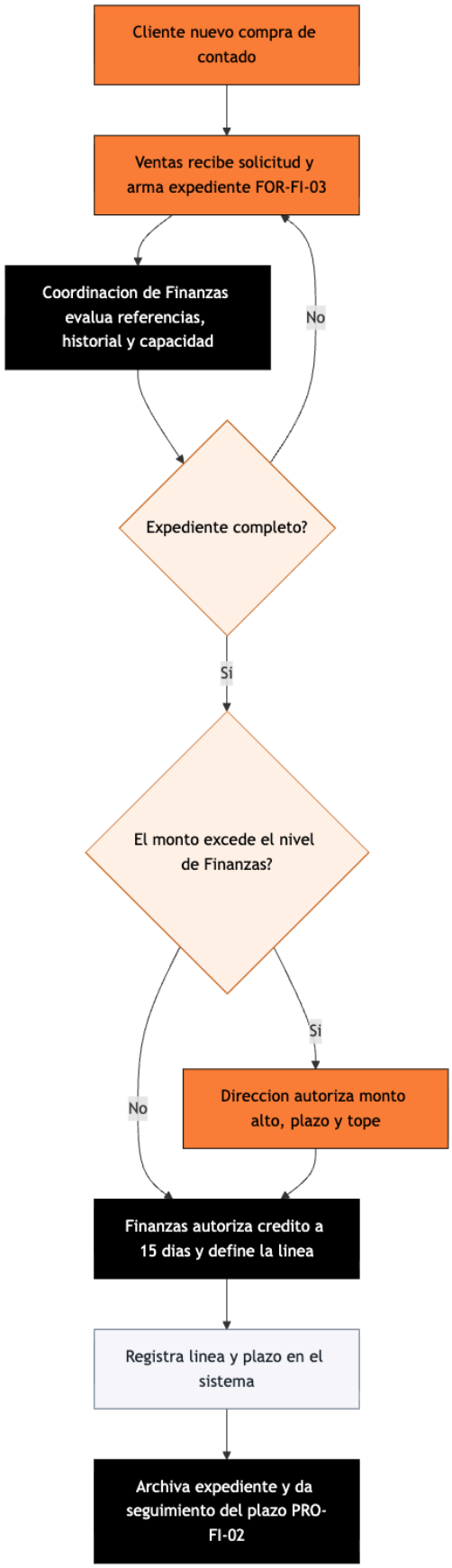
Seguimiento y revisión

Finanzas da seguimiento al cumplimiento del plazo. El crédito de un cliente en mora se suspende y se comunica a Ventas. Las líneas se revisan cada seis meses.

> **Interfaz** Cobranza PRO-FI-02

Importante: Hoy no existe un proceso ni parámetros para autorizar el crédito a un cliente nuevo. Cuando se ha intentado, la papelería la recibía Ventas con supervisión de otra área, sin criterios ni autoridad definida para otorgar o para bloquear el crédito. Los clientes nuevos compran de contado y solo los clientes que ya existían operan a 15 días. Todo lo descrito aquí, los criterios, los tramos de monto, los plazos, los topes y la autoridad para autorizar y bloquear, es una propuesta de deber ser a ratificar por la Dirección; los montos de cada tramo se confirman con la Dirección antes de aplicarse.

Flujo de autorización de crédito a clientes



De la solicitud que entrega Ventas a la autorización según el monto y el registro de la línea de crédito.

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	AUTOR
1.0	24-09-2026	Emisión inicial para validación de Dirección	DETA Consultores