

	POLITICA DE CARTERA	Código: DN-PC-CR-01
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 1 de 13

# AVICOLA EL MADROÑO S.A

## POLITICA DE CARTERA

	POLITICA DE CARTERA	Código: DN-PC-CR-01
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 2 de 13

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	1
1. OBJETIVO GENERAL .....	3
2. ALCANCE: .....	3
3. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	3
4. GENERALIDADES, TERMINOS Y CONDICIONES .....	7
5. PROCESO DE REVISIÓN.....	11
6. DEFINICIONES .....	12
7. ANEXOS.....	12
DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS A LA POLITICA .....	12

	<b>POLITICA DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PC-CR-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2.021</b>
		<b>Página: Página 3 de 13</b>

## 1. OBJETIVO GENERAL

Entregar a sus colaboradores y clientes los lineamientos para el otorgamiento y administración del crédito, que permita disminuir el grado de exposición al riesgo de crédito y proteger este activo de la Compañía que se encuentra en manos de terceros.

Desde el punto de vista de control de riesgo sancionatorio, velar porque las relaciones comerciales que se celebren con los clientes no estén expuestas a listas o circulares rojas; es decir que no provengan de actividades ilícitas ni vinculadas con el cultivo producción o tráfico de estupefacientes ni actividades contemplados en el código penal colombiano.

## 2. ALCANCE:

Esta política aplica para todos los funcionarios que están directamente relacionados con el proceso de cartera, como también los que participan en la toma de decisiones relacionados con el otorgamiento de cupos de crédito y administración de la cartera.

## 3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 3.1. Cuadro de Autorizaciones:

Las siguientes autorizaciones no implican facultades legales para comprometer a la Compañía ante terceros, estas se encuentran en los estatutos. Las siguientes autorizaciones son internas para llevar a cabo el proceso de cartera:

<b>Funcionarios que intervienen</b>	<b>Tipo de autorización</b>
Junta Directiva	Aprobar la política de cartera a favor de clientes, así como las concesiones de plazo para el pago y cupos de crédito, sin limitaciones. Celebrar contratos con clientes sin limitaciones.
Presidencia	Establecer la política de cartera a favor de clientes, así como las concesiones de plazo para el pago y cupos de crédito, hasta un monto de 10.000 SMLMV conjunta o individualmente, los cuales serán actualizados anualmente.  Celebrar contratos con clientes por una cuantía máxima de 10.000 SMLMV en los casos donde aplique.

	<b>POLITICA DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PC-CR-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2.021</b>
		<b>Página: Página 4 de 13</b>

Gerente Regional	<p>Establecer la política de cartera a favor de clientes, así como las concesiones de plazo para el pago y cupos de crédito, hasta un monto de 400 SMLMV conjunta o individualmente, los cuales serán actualizados anualmente.</p> <p>Celebrar contratos con clientes por una cuantía máxima de 400 SMLMV en los casos donde aplique.</p>
<p>Comité de crédito y Comité de Cartera precedido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente de Ventas</li> <li>- Gerente Financiero y/o Administrativo</li> <li>- Jefe de Cartera</li> </ul> <p>Cuando lo consideren pertinente al comité de crédito y cartera podrán asistir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contraloría.</li> <li>✓ Presidencia.</li> <li>✓ Gerencia regional.</li> </ul>	<p>Asegurar con su funcionamiento permanente el estricto cumplimiento del proceso de cartera estipulado en esta política y tendrá dos funciones principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Gerente regional le otorga al Gerente Financiero establecer cupos de crédito hasta un monto de \$7.000.000, los cuales serán actualizados anualmente.</li> <li>2. Seguimiento y gestión de la Cartera.</li> </ol> <p>No se pueden dar aprobación de crédito fuera del comité.</p>

### 3.2. Cuadro de Autorizaciones para liberación de pedidos en clientes con cupo excedido o mora:

Siendo esto una excepción a la política definida pero dadas las necesidades de la operación, las siguientes son las instancias y montos autorizados para liberar pedidos en clientes con cupo excedido y mora. Vale aclarar que estas autorizaciones excepcionales no deben ser usadas de manera recurrente sobre un mismo cliente, cuando esto suceda será un caso que debe ser considerado por el Comité de Crédito y Cartera, Gerencia regional y/o Junta Directiva:

Funcionarios que intervienen	Atribución
Junta Directiva y presidente	Autoriza liberación de pedidos que le sean informados por el Gerente regional dado su complejidad e importancia para la Compañía. Sin límite de días de mora.

	<b>POLITICA DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PC-CR-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2.021</b>
		<b>Página: Página 5 de 13</b>

Gerente Regional	Autorizar liberación de pedidos que tengan una cuantía mayor al 20% del cupo de crédito y/o 15 días de mora, de considerarlo pertinente debe pedir autorización a la Junta Directiva, así mismo cuando exceda los 400 SMLMV.
Gerente Financiero y/o Administrativo	Autorizar liberación de pedidos que tengan una cuantía menor o igual al 20% del cupo de crédito y/o Hasta 8 de días mora. Esto aplica para todos cupos.
Jefe de cartera.	Autorizar liberación de pedidos que tengan una cuantía menor o igual al 10% del cupo de crédito y/o Hasta 4 días de mora.

### 3.3. Cuadro de Responsabilidades por Funcionarios que Intervienen en el Proceso de Cartera:

Funcionarios que intervienen	Responsabilidades
Junta Directiva	Definir y autorizar las operaciones con clientes y contratos de acuerdo con lo mencionado en el cuadro 3.1.
Presidente	Autorizar las operaciones con clientes de acuerdo con lo establecido en el Cuadro 3.1.
Contraloría	Efectuar análisis independiente, cuando le sea solicitado, sobre las evaluaciones financieras y cupos de crédito sugeridos por el Comité de Crédito, previo análisis de la Gerencia Financiera antes de la aceptación del cliente.
Comité de Crédito y Comité de Cartera	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Actuar mínimo cada quince días con el fin de evaluar y decidir la aceptación y continuidad de clientes nuevos y recurrentes que lleguen a su consideración con base en un análisis objetivo. Así mismo la revisión de garantías para su mejoramiento ante síntomas de demoras en pago, cheques devueltos, renegociaciones, sobrecupos, entre otras.</li> <li>b. Evaluar permanentemente el comportamiento de la cartera de clientes para identificar riesgos y tomar las decisiones oportunas para su recuperación mínimo una vez al mes.</li> <li>c. Realizar el seguimiento a los casos de cobro jurídico.</li> <li>d. Revisar y definir los casos de clientes rotando, es decir los que tienen dificultados económicas y que consideren deben ingresar a pago de contado bajando cartera vencida.</li> </ul>
Gerente financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Emitir un concepto financiero sobre todos los nuevos clientes para soportar la decisión que toma de otorgar los cupos y plazos.</li> <li>b. Revisar en el sistema que los cupos de crédito se encuentren adecuadamente creados y actualizados permanentemente con los cupos autorizados.</li> <li>c. Evaluar por lo menos una vez al año la solidez financiera de los clientes, incluyendo el nivel de endeudamiento, cupo de crédito y comportamiento de pago de los clientes con la Compañía y</li> </ul>

**Nota:** Prohibida su reproducción sin autorización. La impresión de este documento es considerada una COPIA NO CONTROLADA.

	<b>POLITICA DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PC-CR-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2.021</b>
		<b>Página: Página 6 de 13</b>

	<p>terceros, siendo esta información un insumo necesario para la toma de decisiones.</p> <p>d. Realizar estimado de recaudo semanal.</p>
Gerente comercial, Jefes de canales y Vendedores	<p>a. Realizar gestión para conseguir el recaudo oportuno de la cartera de los clientes que tienen a su cargo.</p> <p>b. Recaudar toda la documentación exigida para estudio de clientes y aprobación por SAGRILAF. Así como también para la actualización anual de los mismos.</p> <p>c. Informar sobre cualquier situación de los clientes que pueda generar cambios en su cupo de crédito.</p> <p>d. Cumplir con los indicadores de gestión relacionados con el recaudo de cartera.</p>
Jefe de Cartera O Asistente de cartera	<p>a. Convocar, documentar y hacer seguimiento a las actuaciones del Comité de Crédito y Cartera.</p> <p>b. Aplicar y/o indicar con su equipo a cargo los recaudos a las facturas que correspondan según instrucción del cliente.</p> <p>c. Hacer los cruces debidamente autorizados de los saldos de clientes que se presenta por: bonificaciones, abonos a clientes, descuentos adicionales, descuentos no liquidados al momento de elaborar la factura, cheques devueltos, menores o mayores valores cobrados al momento de facturar, consignaciones dobles o menores valores o mayores valores abonados.</p> <p>d. Definir un proceso de regularización de saldos con clientes por escrito que incluya, entre otros: conciliaciones y confirmaciones con clientes.</p> <p>e. Bloquear en el sistema los cupos de crédito de aquellos clientes que tienen manejo inadecuado de los mismos acordes a la determinación del comité de cartera.</p> <p>f. Revisar diariamente el estado de cartera de los clientes e informar periódicamente a la gerencia de ventas y vendedores de los clientes que dejan de pagar. Así como llevar a cabo las gestiones de cobro que correspondan.</p> <p>g. Velar por la correcta constitución (según formatos de la Compañía) y custodia de las garantías que respaldan los cupos de crédito.</p> <p>h. Preparar los informes sobre: morosidad, rotación, índice de cartera corriente, cartera recuperable y cartera en cobro jurídico.</p> <p>i. Cada dos meses solicitar a sistemas el listado de clientes con inactividad de 180 días para realizar el bloqueo especificando que, para su activación deben diligenciar documentación de cartera.</p> <p>j. Mantener actualizada la base datos de los clientes.</p> <p>k. Aplicar o indicar los cruces de saldos de cartera</p>

	<b>POLITICA DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PC-CR-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2.021</b>
		<b>Página: Página 7 de 13</b>

Área de Contabilidad	a. Conciliaciones bancarias y/o cuentas transitorias. b. Control contable, fiscal y financiero de las cuentas por cobrar a clientes velando por el cabal cumplimiento de las definiciones de la Junta Directiva, como de las normas fiscales municipales, distritales y nacionales y demás que le sean aplicables de acuerdo con el Ordenamiento Jurídico Colombiano.
Tesorería	a. Revisión y control de cheques.

#### 4. GENERALIDADES, TERMINOS Y CONDICIONES

##### Segregación de funciones

- a. Toda venta o acuerdo con los clientes debe estar previamente autorizada por los niveles con las facultades o atribuciones requeridas. No se debe comprometer recursos de la Compañía ni celebrar contratos o generar cupos de crédito sin atribuciones para ello.
- b. Las funciones de facturación, cartera, recaudo y tesorería deben estar adecuadamente segregadas dentro la operación de la Compañía, de tal forma que:
  - i. El personal del área de facturación no puede tener responsabilidades con la cartera y el cobro.
  - ii. La administración y control de los cupos de crédito en el sistema debe ser exclusivamente del área de cartera.
  - iii. El personal de las áreas de facturación y cartera no deben tener acceso al módulo contable (exceptuando los casos en que la operación lo requiera).
  - iv. El área de cartera no debe tener relación con las labores de Tesorería como recibir efectivo o cheques.
- c. Para los distritos o agencias donde por el tamaño de la operación, la labor de facturación – recaudo – cartera es realizada por un solo funcionario, la compañía deberá montar controles que mitiguen el riesgo y ayuden al control de la operación.

##### Conflictos de interés

- a. Los funcionarios de la Compañía involucrados en procesos de venta, facturación, recaudo y cartera que tengan algún vínculo jurídico, patrimonial o de consanguinidad o afinidad con un cliente, deberán ponerlo inmediatamente en conocimiento del Gerente Regional o Contraloría o a quien corresponda según el caso, para que sea evaluado por ellos y definan el plan de acción y mitigación del riesgo. El incumplimiento de esta política dará lugar a las sanciones definidas en la Política Corporativa de Ética y Conducta de la Compañía.

	<b>POLITICA DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PC-CR-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2.021</b>
		<b>Página: Página 8 de 13</b>

- b. Está estrictamente prohibido para los funcionarios involucrados en el proceso de venta, facturación y cartera proveer información privilegiada a los clientes y/o competidores que les permita alcanzar una situación de ventaja sobre la Compañía o sobre otros clientes y que incumplan las normas vigentes en materia de competencia y manejo de la información.
- c. Malas prácticas por parte de los funcionarios de la compañía involucrados en procesos de facturación, venta y cartera como:  
La orientación de descuentos y ofrecimiento de mejores condiciones, manipulación de precios, negligencia en el seguimiento de compromisos comerciales y presupuesto de actividades con clientes para beneficio propio están prohibidas, el incumplimiento de esta política dará lugar a las sanciones definidas en la Política Corporativa de Ética y Conducta de la Compañía.
- d. No deben aceptarse regalos o incentivos suntuosos de clientes que puedan dar una señal equivocada a los mismos. Ante cualquier duda deberá dirigirse al Gerente Regional, Gestión Humana y/o Contraloría.

#### **Maestra de clientes**

- a. Todo cliente contado o crédito debe contar con los análisis necesarios para asegurar que su vinculación con la Compañía cumple con la Política de Administración de riesgo incluyendo las normas de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARGRILAFT cuando supere los montos establecidos en el manual) y manejo de información HABEAS DATA. La Evaluación y procedimientos en cada cliente se seguirá de acuerdo a si el pago es de contado o crédito.
- b. La maestra de clientes debe actualizarse cada año o antes si la Gerencia así lo requiere, con su respectiva documentación.
- c. Los cupos pueden ser actualizados acorde a los incrementos de precios que se realicen, de manera que mantengan la misma capacidad de compra de los clientes, previo acuerdo en el comité de crédito y autorizados por la Gerencia Financiera.
- d. La Compañía a través del área Comercial deberá tener actualizada la información del cliente para efectos de control y cambio de condiciones de venta. El área de cartera es la responsable de actualizar y custodiar esta información.
- e. Las listas de precios de ventas serán registradas en el sistema para facturar, con la independencia y segregación de funciones requerida.

#### **Comité de Crédito**

- a. La Compañía tendrá un Comité de crédito que estará conformado por:
  - i. Presidencia (cuando lo considere pertinente)
  - ii. Gerente Regional (cuando lo considere pertinente)
  - iii. Contralor (cuando lo considere pertinente)
  - iv. Gerente Comercial
  - v. Gerente Financiero y/o Gerente Administrativo
  - vi. Jefe de Cartera
- b. El comité deberá:
  - i. Evaluar los análisis de clientes nuevos que lleguen a su consideración y con base en una selección objetiva se decida su vinculación a la Compañía, quienes



	<b>POLITICA DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PC-CR-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2.021</b>
		<b>Página: Página 9 de 13</b>

sugieren a la Gerencia Financiera el cupo de crédito y plazo, y las garantías a solicitar. Si el cupo de crédito solicitado excede los \$7.000.000 debe ser llevado a aprobación por parte de la Gerencia Regional, si excede los 400 SMLMV deben ser llevado a aprobación escrita de la presidencia y si excede los 10000 SMLMV a la Junta Directiva de la Compañía, lo cual constará en las actas correspondientes.

- ii. Como parte del proceso de evaluación del nuevo cliente, el Comité deberá recopilar la información relacionada con el nivel de endeudamiento, cupos de crédito y comportamiento de pagos del nuevo cliente con otras empresas del sector.
- iii. Evaluar los clientes existentes que requieran validación o actualización de cupo, plazo y garantías para dejarlos debidamente documentados. En este proceso se definen ampliación y reducción de cupos y plazos.

#### **Comité de Cartera**

- a. El comité deberá reunirse quincenalmente para revisar los análisis de la cartera de clientes, para evaluar el comportamiento de la misma e identificar riesgos y tomar las decisiones oportunas para su recuperación con base en los procedimientos de recuperación de cartera definidos por la Compañía.
- b. Revisar los casos de cobros pre-Jurídico y Jurídico.
- c. Realizar el seguimiento y cumplimiento a las acciones acordadas del comité.
- d. Revisar el cumplimiento de la meta e indicador de recaudo.
- e. Los análisis, recomendaciones y decisiones tomadas en el comité, deberán ser documentadas y archivadas para realizar el seguimiento respectivo.

#### **Garantías**

- a. Todo cliente que se le asigne cupo de crédito debe estar respaldado por un pagaré en blanco y carta de instrucciones. Salvo clientes autorizados por Junta Directiva y/o presidencia. Estos deberán custodiarse de manera especial.
- b. Las garantías reales, hipoteca o prenda serán necesarias para los cupos de crédito que de acuerdo al análisis de riesgo y financiero determinen el Comité de Crédito, y/o la presidencia y la Junta Directiva, cuando corresponda.
- c. La factura electrónica debe cumplir con la Normatividad vigente para que pueda servir como título valor en caso de ser requerido.
- d. Los formatos de garantías (pagarés, hipotecas, etc.) deben ajustarse a los formatos de la Compañía. Garantías especiales o no usuales deben ser revisadas jurídicamente de forma previa a su aceptación.
- e. Todo título valor en blanco debe tener carta de autorización para completarlo.
- f. El formulario de vinculación y actualización de clientes (SAGRILAF) se debe solicitar a aquellos clientes que se encuentren en el monto informado por el oficial de cumplimiento.

#### **Recaudos**

- a. Se aceptarán pagos de los clientes a través de las consignaciones y transferencias electrónicas que ellos realicen a las cuentas bancarias autorizadas por la Compañía. Las cuales deben ser confirmadas dos días después del recibido por parte de la

	<b>POLITICA DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PC-CR-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2.021</b>
		<b>Página: Página 10 de 13</b>

auxiliar contable de confirmación de consignaciones. Los cheques son aceptados en casos específicos, autorizados por la Gerencia Financiera y/o Administrativo. Así mismo son aceptados los pagos con cruce de cuentas entre las partes debidamente autorizadas por el cliente.

- b. Toda comunicación al cliente para información sobre la cuenta bancaria del recaudo, es firmada por el Representante Legal de la compañía y/o Gerencia Financiera adjuntando certificado Bancario y cámara de comercio.
- c. Es responsabilidad del área de Cartera y Ventas cumplir con todos los procedimientos y mecanismos definidos por la Compañía para obtener el recaudo de las deudas de clientes en la fecha acordada y por los montos correspondientes. (Ver cuadro 3.3).
- d. El plazo de pago general para los clientes de crédito es 30 días máximo, todo plazo mayor a éste debe ser aprobado por la Presidencia y/o Gerencia regional. Excepto negociaciones de clientes especiales.
- e. Todo cliente que incurra en mora superior a 45 días, pasará de forma inmediata a cartera pre- jurídica momento en el cual Cartera ejecutará los procedimientos definidos. El jefe de cartera o Asistente de cartera en conjunto con el Gerente Financiero y/o Gerente Administrativo podrán determinar si se envía a carta de cobro pre-jurídico antes de cumplir los 45 días.
- f. No pasarán a cobro pre jurídico aquellas facturas que posean acuerdo de pago no mayor a 45 días debidamente firmado por el cliente y aprobado por el Comité, en caso de incumplimiento de este acuerdo las facturas pasarán de inmediato a cobro jurídico.
- g. Todas las cuentas con mora superior a 60 días, o aquellas que estime el Comité serán enviadas a cobro jurídico.
- h. Los pagos en especie o daciones en pago y similares, deben estar previamente aprobados por la Gerencia Regional.

#### **Provisión y Castigo de cartera**

- a. La cartera se debe analizar trimestralmente con el fin de determinar su deterioro y proceder a establecer la provisión correspondiente dando cumplimiento con las normas de ley.
- b. Toda cartera que se encuentre en cobro jurídico debe tener un análisis para determinar si procede a constituir una provisión de cartera, cuando su probabilidad de recuperación según el concepto del abogado sea igual o menor al 50%.
- c. La Compañía castigará cartera únicamente si lo autoriza el Comité (valores menores o iguales a 400 SMLMV), el presidente (valores menores o iguales a 10000 SMLMV) o la Junta Directiva (sin limitaciones) debidamente soportado con el concepto del abogado sea igual o menor al 50%.

#### **Bloqueo de clientes / Pedidos Retenidos**

- a. Se bloquearán los clientes que tengan las siguientes condiciones:
  - Clientes que estén en etapa de cobro pre jurídico y jurídico, además de aquellos que en su historial evidencien malos hábitos de pago, o cheques

	<b>POLITICA DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PC-CR-01</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2.021</b>
		<b>Página: Página 11 de 13</b>

devueltos por primera vez, que sugieran el retiro del crédito. Esta decisión de bloqueo en casos de mal hábito de pago será del Comité.

- Clientes que tengan excedido su cupo de crédito o en mora (vencido).
- b. Los clientes que tengan vencido el plazo establecido para el pago y se encuentren en cobro pre jurídico, les será retenido los pedidos que realicen en cualquier regional del país, sin considerar la disponibilidad del cupo de crédito asignado, con las excepciones definidas en el Cuadro 3.2.
- c. En el caso de los clientes especiales se solicita a Gerencia el bloqueo

#### **Relación con clientes**

- a. La interacción con los clientes debe ser clara, respetuosa, de apertura y constructiva, buscando siempre un adecuado balance y beneficio para ambas partes, de manera que se puedan gestionar las discrepancias y obstáculos comerciales para el recaudo oportuno de la cartera.
- b. La compañía financia únicamente pollo en canal y carnes frías según corresponda la relación comercial.
- c. La compañía no remisiona producto cuando su destino directo es el cliente, todo pedido debe tener factura en el momento que sale de planta, puntos de venta y bodegas; sin embargo, existen las excepciones en los negocios especiales y alianzas debidamente aprobados por la Presidencia y/o Gerencia Regional.

## **5. PROCESO DE REVISIÓN**

La política es propiedad de la Compañía y los procedimientos para la ejecución de los procesos de cartera deberán estar alineados con esta política. Esta política deberá ser permanentemente revisada y actualizada por las personas responsables así:

<u>Funcionario</u>	<u>Responsabilidad</u>
Junta Directiva	Autorizar la política inicial y cambios o actualizaciones posteriores sustanciales a la misma.
Presidente	Autorizar cambios que no sean considerados sustanciales a la política y para los casos de cambios sustanciales elaborar el proyecto de actualización para llevar dichas propuestas para aprobación a la Junta Directiva.
Contraloría Corporativa	Revisar por lo menos anualmente el índice de cumplimiento de la política y proponer mejoras y cambios a la Presidencia.
Gerente Regional & Gerente Financiero y/o Administrativo	Revisar y llevar propuesta para aprobación a la Presidencia de cambios a la política previa evaluación de la Contraloría Corporativa.

	POLITICA DE CARTERA	Código: DN-PC-CR-01
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 12 de 13

## 6. DEFINICIONES

Esta lista contiene las definiciones de las abreviaturas y términos utilizados en este documento.

**Clientes:** Es la persona que adquiere, de manera frecuente u ocasional, los productos y/o servicios que ofrece la Compañía.

**Cliente de contado:** Se da cuando se vende un producto y/o servicio y se cobra el total de su valor al momento mismo de la transacción.

**Cliente a crédito:** Se da cuando se vende un producto y/o servicio y se acuerda cobrar una parte o el total de su valor en un plazo determinado.

**Cliente Rotando:** Aquel cliente que por dificultades económicas ingresa a pago de contado pero se baja la cartera vencida de acuerdo a lo definido en el comité de crédito y cartera.

**Cupos de crédito:** Valor monetario otorgado a los clientes para financiar las ventas a crédito, esto es definido por el comité de cartera y/o Presidencia al momento de crear el cliente.

**Plazo de crédito:** Días otorgados a los clientes para realizar el pago de las ventas a crédito.

**Cartera:** Son las deudas que los clientes tienen con la Compañía, están originadas en las ventas que se hacen a crédito.

**Garantías:** Es el respaldo, la protección que otorga el cliente a la Compañía sobre el cupo de crédito que se le ha otorgado.

## 7. ANEXOS

### DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS A LA POLITICA

DN-FR-CR-01 Formato para creación de cliente  
 DN-FR-CR-02 Formato información general de bienes  
 DN-FR-CR-03 Formato autorización firma de terceros  
 DN-FR-CR-04 Formato carta de presentación del cliente  
 DN-FR-CR-05 Formato carta aprobación de crédito  
 DN-FR-CR-06 Formato creación clientes puntos de venta  
 Formato de pagare y carta de instrucciones

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción	Responsable	Fecha de modificación	Versión
	Arminda Rojas Cote	Marzo/17	01
DN-PC-CR-01	Arminda Rojas Cote	Marzo/21	02

	POLITICA DE CARTERA	Código: DN-PC-CR-01
		Versión: 02
		Fecha de Emisión: Marzo de 2.021
		Página: Página 13 de 13

## 9. APROBACION DEL PROGRAMA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Arminda Rojas Cote <b>Gerencia Administrativa</b>	Genny Peña Xiomara Corredor Paola Fontecha Oberto Fuentes <b>Cartera Regional</b>	Claudia Guzman Martinez <b>Gerencia Regional</b>