



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TESINA

EL CRÉDITO EN UNA EMPRESA GASERA PRESTADORA DE SERVICIOS

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LA:
LICENCIATURA EN CONTADURIA**

**PRESENTA:
ANGELICA MARIA DIAZ ALFARO**

**ASESOR:
C.P. GERARDO FIGUEROA BENAVIDES**

MORELIA, MICH. ABRIL 2010

AGRADECIMIENTOS

Mamá, por que eres lo más valioso que tengo

Mis hermanos por que son mis compañeros de guerra

Mis amigos porque son alegría para mi corazón

Mis maestros por que son un ejemplo a seguir

Mil Gracias

INDICE

	PÁGINA
Introducción	4
Justificación	5
Antecedentes	6
Capítulo I Crédito y Cobranza.	
Marco Teorico	8
Ventajas del crédito.....	
Políticas para ser sujeto de crédito.....	9
Requisitos para otorgar un credito.....	11
El contrato.....	12
Solicitud de crédito.....	15
Definición de Cobranza.....	18
Que es una cartera de clientes.....	19
Para que sirve una cartera de clientes	
Tipos de cartera.....	
En que momento ¿La cartera se convierte en un problema?	20
¿Que origina la falta de políticas de crédito?	
¿Que trascendencia tiene una cartera vencida por falta y/o aplicación	
de las políticas de crédito?	
¿Qué riesgo corre la empresa al otorgar crédito sin políticas de crédito adecuadas?.....	
¿Cuándo la cobranza no se realiza correctamente afecta a la empresa?	21
Capítulo II Cartera de clientes ¿Cómo mejorarla?	
Recuperación de la cartera.....	22
Determinación de estrategias de cobranza.....	23
Estudio de plazos, vencimientos y volumen de compra.....	24
Determinar clientes morosos.....	25
- Suspensión de servicio y retiro de beneficios (Descuento, Instalaciones y servicios)	
Análisis del soporte documental por cliente.....	26
Identificar la cartera jurídica existente.....	27
Estrategias de la competencia, su postura y sus acuerdos	
Consideración de la temporada, precios de PEMEX	
Nivel de flexibilidad.....	28
Evaluación y comparación de resultados (Mensual, anual).....	
Reporte de antigüedad de saldos.....	29
Comparativo de saldos.....	31
Capítulo III CASOS PRACTICOS	32
Conclusiones	37
Bibliografía	38

INTRODUCCION

Para cumplir con las necesidades básicas de subsistencia, para llevar a cabo negocios o para mejorar el nivel social de vida, el hombre en el sistema capitalista siempre busca obtener dinero, utilizando para ello el sistema de trabajo y usando alternativas de crédito para solventar sus gastos.

Entonces se puede decir que la base del crédito descansa en la necesidad que hay de realizar compras en el presente a expensas o a costas de ventas en el futuro. Es por ello que el crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas así como para estar orientadas al mercado, esto porque, el verdadero negocio no está en la cantidad de clientes, sino en saber retener y desarrollar a los clientes que otorgan mayores beneficios.

El tema de que exista el crédito en las empresas es para mi, de fundamental importancia por eso que en esta tesina trato de abordar desde el nacimiento del crédito hasta como ha ido evolucionando hasta llegar a lo que es hoy, así también se analiza las políticas de crédito que se han creado para evitar y reducir el riesgo de que existan cuentas incobrables.

Como punto importante dentro de lo que es el Crédito, es la cobranza que también se trata de definir, analizar y mencionar puntos importantes para mejorarla, así como implementar acciones de cobranza que ayuden a que la cartera de clientes sea efectiva.

JUSTIFICACION

Las grandes empresas en la actualidad se hacen más competitivas dentro de su ramo y cada vez adoptan más estrategias a fin de garantizar el éxito. Un ejemplo de ello es otorgar crédito a sus clientes, es por eso, que me pareció interesante investigar y desarrollar el tema de "Crédito en una compañía gasera", ya que esta empresa genera 7,000 empleos al año a nivel nacional y participa en la economía a nivel local, nacional e internacional, otorga créditos a más de la mitad de sus clientes, y quise comprender las políticas de crédito que la empresa utiliza, saber que riesgos enfrenta al otorgar créditos, analizar sus métodos de cobranza y la aplicación de acciones correctivas para poder dar una opinión a todo en conjunto y descubrir si alguna parte del proceso se puede corregir o mejorar.

La necesidad de obtener un volumen mas elevado de venta, aumentar el capital y generar empleos inducen a otorgar créditos a clientes seleccionados y así lograr el crecimiento de las empresas. Hay que hacer notar que el crédito es una herramienta fundamental, ya que da beneficios, uno de ellos es que da flexibilidad a la oferta y la demanda, elevando el consumo, permitiendo a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para empresas que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

Por último, profesionalmente pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

ANTECEDENTES

CASO PRACTICO EL CREDITO EN UNA EMPRESA GASERA PRESTADORA DE SERVICIOS

Podemos afirmar que el crédito es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especie, y fue hasta la aparición y empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada.

Antes de la era cristiana, en la antigua Roma encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente o que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, la pena de muerte y su venta como esclavo.

Se han hecho muchos estudios que describen el papel tan importante que jugó la Iglesia como fuente de crédito especialmente dentro del sector agrícola, y hasta se ha señalado a ésta como la institución prestamista por excelencia.

De tal manera, ya sea para cumplir con las necesidades básicas de subsistencia, para llevar a cabo negocios o para mejorar el nivel social de vida, el hombre en el sistema capitalista siempre busca obtener dinero, utilizando para ello el sistema de trabajo y usando alternativas de crédito para solventar sus gastos, o a través del rendimiento de inversiones.

Así pues, la base del crédito descansa en la necesidad que hay en el régimen de producción mercantil de realizar compras en el presente a expensas o a costas de ventas en el futuro.

ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA COMPAÑIA GASERA (GRUPO ZETA)



La compañía es nacionalmente reconocida, fue fundada en México en 1946, y desde 1970 está operando en los mercados Internacionales.

Actualmente sus servicios de Gas L.P. llegan a más de 4 millones de hogares en forma directa, por medio de recipientes fijos y portátiles además es un importante proveedor de la industria y el comercio, mediante el confiable servicio a granel y estaciones públicas y privadas para proveer gas para carburación GASAUTO.

La sede se encuentra en Cd. Juárez, Chihuahua México y cuenta con más de 80 empresas en los 9 países en que opera; con más de siete mil empleados. Solo en México llega a más de 950 ciudades y poblaciones.

Tiene almacenes subterráneos de Gas L.P. en Estados Unidos y genera productos que se exportan a diversos países y al mismo tiempo, ofrecemos servicios de apoyo en la comercialización de Gas L.P. en la República Mexicana y el Extranjero

Tiene grandes almacenes de Gas L.P. puede sortear los vaivenes de los precios en los mercados internacionales y garantizar el producto a los clientes que tienen contrato con nosotros por un volumen determinado.

Es además uno de los principales clientes de PEMEX en México, así como uno de los distribuidores de Gas L.P. más sólidos en el mercado latinoamericano.



CAPITULO I CREDITO Y COBRANZA

DEFINICION DE CREDITO:

El término crédito proviene del latín creditum, de credere, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El Crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza.

El crédito es el permiso para usar el capital de otro, existe siempre que haya un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente.

VENTAJAS DEL CRÉDITO

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios:

- Aumento de los volúmenes de venta
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el Capital.
- Acelera la producción y la distribución.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios

POLITICAS PARA SER SUJETO DE CREDITO:

El crédito es una valiosa herramienta fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas, éstas deben contar con métodos adecuados para apreciar con claridad el riesgo de crédito, y así decidir a quien lo otorga, teniendo una seguridad en el cobro. Es decir, todas las empresas que efectúen ventas a crédito deben establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, sólo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito.

Una de las mejores políticas que puede tener una empresa para estar seguro de otorgar un crédito a al cliente, es un prolongado y consistente historial de pago en los créditos. El deudor que tiene antecedentes de crédito bien establecidos por razones de carácter rara vez se desvía de su pauta de pago.

La prueba de un historial de pagos por lo común se obtiene directamente con otros acreedores, o bien de una organización intermedia. Otras pruebas pueden buscarse en los puestos de confianza que un individuo haya desempeñado, la estabilidad en su residencia, en su trabajo y sus relaciones profesionales o comerciales, la extensión y naturaleza de su educación y desarrollo cultural, así como en la integridad que revele en una entrevista personal.

Cabe destacar que también es importante tomar en consideración el capital, que es la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su negocio. Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus bienes. El capital es lo que el acreedor puede aprovechar como garantía de pago de la deuda. El capital de los negocios establecidos normalmente se puede determinar a partir de sus estados financieros, cuando los activos están equilibrados contra los pasivos.

Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir sus obligaciones.

De lo anterior se desprende la conclusión de que el crédito se otorga esperando recibir su pago en efectivo, con lo cual concluye la operación.

EL CRÉDITO EN UNA COMPAÑÍA GASERA PRESTADORA DE SERVICIOS

Un ejemplo de una política establecida en la compañía gasera es, la escala de los descuentos como en seguida se muestra:

DCCRM-VT1109

Número de Política	Política con relación a
DCCRM-VT1109	Escala de Descuento a Clientes

ES POLÍTICA DEL GRUPO:

Satisfacer ampliamente las necesidades de nuestros clientes proporcionándoles ventajas y beneficios adicionales que les signifiquen un ahorro en sus compras.

OBJETIVO:

Mantener el mayor porcentaje de mercado cautivo proporcionando un precio especial a algunos de nuestros clientes que por su rentabilidad, volúmenes de compra y puntuales formas de pago sean merecedores de dicho beneficio.

REGLAS:

1. Todos los descuentos otorgados a los Clientes deberán ser registrados en sistema.
2. VPN autorizará la escala de descuentos que podrá aplicarse en cada empresa.
3. La escala de descuentos es INFORMACION CONFIDENCIAL para uso exclusivo del Gerente General, se prohíbe su impresión y/o difusión a terceros.
4. El Gerente General podrá negociar el descuento de sus clientes dentro la escala autorizada para su empresa, tomando en consideración los consumos promedios mensuales, el plazo de crédito solicitado (en caso de aplicar) y las inversiones en equipo, asegurando la rentabilidad de la operación a pactar.
5. Únicamente Control y Registro (DIN), previa autorización, podrá dar de alta y/o modificar los descuentos en sistema.
6. Participan los clientes de Contado y Crédito que tengan buenos antecedentes en su recuperación de cartera. En ambos casos deberán cumplir con los niveles de venta establecidos en la escala.
7. El Gerente General deberá notificar a DC-CRM previo a negociar en forma local con una sucursal que pertenezca a Cuenta
8. Descuentos especiales y/o que superen los rangos establecidos en la escala deberán contar con la autorización expresa de VPN y/o DG.
9. El Gerente General revisará las cuentas de todos sus clientes con descuento cada vez que se actualice la escala con el fin de asegurar el apego a la misma y refrendar así el descuento al cliente (aún cuando se contare con anteriores autorizaciones); en caso de discrepancia, deberá obtener nuevamente la autorización correspondiente.
10. Se deberá dar puntual cumplimiento a las Políticas de Grupo, tales como: Alta de nuevos clientes, Modificación a datos maestros, Crédito y Cobranzas, entre otras.

REQUISITOS PARA OTORGAR UN CRÉDITO:

Los requisitos que la compañía gasera pide a sus clientes para poder otorgar el crédito son los siguientes:

REQUISITOS PARA SER LLENADOS POR EL CLIENTE

B)CANAL DE ESTACIONARIO

COMERCIAL

- SOLICITUD DE CREDITO CON AUTORIZACION PARA CONSULTA EN BURO Y PAGARE
- COPIA ACTA CONSTITUTIVA
- COPIA PODERES PARA SUSCRIBIR PAGARES
- IDENTIFICACION APODERADO
- COMPROBANTE DE DOMICILIO

CLIENTES IMPORTANTES: CONTRATO DE SUMINISTRO
CONSULTA EN EL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD

INDUSTRIAL

- SOLICITUD DE CREDITO CON AUTORIZACION PARA CONSULTA EN BURO Y PAGARE
- COPIA ACTA CONSTITUTIVA
- COPIA PODERES PARA SUSCRIBIR PAGARES
- IDENTIFICACION APODERADO
- COMPROBANTE DE DOMICILIO

CLIENTES IMPORTANTES: CONTRATO DE SUMINISTRO
CONSULTA EN EL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD

USO DOMESTICO

- SOLICITUD DE CREDITO CON AUTORIZACION PARA CONSULTA EN BURO Y PAGARE
- IDENTIFICACION APODERADO
- COMPROBANTE DE DOMICILIO

-2 REFERENCIAS FAMILIARES CON TELEFONO
CONSULTA EN EL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD

PARA SER LLENADOS POR LA EMPRESA GASERA

- FORMATO DE ALTAS Y MODIFICACIONES DE CREDITO
- FORMATO DE VISITA OCULAR O CONFIRMACION DE DOMICILIO
- FORMATO DE VERIFICACION DE REFERENCIAS

CUANDO APLICA LA FIRMA DE UN AVAL LOCAL EN PAGARE Y/O DEP EN GARANTIA EN CREDITOS COMERCIALES

- 1.-SI LA EMPRESA TIENE MENOS DE UN AÑO DE ESTAR CONSTITUIDA
- 2.-SI LA EMPRESA Y EL REPRESENTANTE LEGAL O PROPIETARIO EN EL CASO DE PERSONAS FISICAS,
NO CUENTAN CON ARRAIGO EN LA LOCALIDAD, (IDENTIFICACION OFICIAL Y/O ALTA HACIENDA DE OTRO ESTADO DISTINTO)
- 3.-SI EL APODERADO NO CUENTA CON ATRIBUCIONES LEGALES SUFICIENTES PARA OBLIGAR A SU REPRESENTADA
- 4.-CUANDO EL IMPORTE DE LA LINEA DE CREDITO SOLICITADA ES SUPERIOR AL CAPITAL SOCIAL DE LA EMPRESA
- 5.-CUANDO EL O LA SOLICITANTE NO CUENTE CON BIENES INMUEBLES A SU NOMBRE

EL CONTRATO:

Como ya antes se había mencionado, el crédito existe siempre que haya un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente.

A continuación se muestra el contrato que la compañía Gasera para que quede formalmente el crédito.

EJEMPLO DE CONTRATO:

CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ____, PARTE A LA QUE PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE INSTRUMENTO SE DENOMINARA **"ACREDITANTE"**, REPRESENTADA POR SU APODERADO EL SR. _____ Y POR LA OTRA PARTE

_____ A LA QUE PARA LOS EFECTOS APUNTADOS SE DENOMINARA **"ACREDITADA"**, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR SU APODERADO EL SR. _____ Y EL SR. _____ A QUIEN PARA LOS EFECTOS DE ESTE INSTRUMENTO SE DENOMINARÁ **"OBLIGADO SOLIDARIO"**, QUIENES SE OBLIGAN EN LOS TERMINOS DE LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES:

I. DECLARA LA **"ACREDITANTE"**:

A). Que es una sociedad mercantil constituida y organizada de conformidad con las leyes nacionales, según escritura pública número __ de fecha __ otorgada ante el Lic. _____, Notario Público Número __ de __ la cual obra inscrita en ____ del Registro Público de Comercio

B). Que su representante legal cuenta con las facultades suficientes para la celebración del presente contrato, la cuales no le han sido limitadas, modificadas o revocadas en forma alguna.

C). Que dentro de su objeto social se encuentra la distribución, etc. Etc., de gas licuado de petróleo.

D). Que ha celebrado con la **"ACREDITADA"** en ésta misma fecha un contrato de Distribución de Gas Licuado de Petróleo, y que para efecto de evitar el tener que realizar pagos de contado en cada ocasión que se surta el citado hidrocarburo y a solicitud de la propia **"ACREDITADA"**, han acordado celebrar el presente contrato.

II. DECLARA LA “ACREDITADA”:

A). Que es una sociedad mercantil constituida y organizada de conformidad con las leyes nacionales, según escritura pública número _____ de fecha _____, otorgada ante el Lic. _____, Notario Público Número _____ del _____, la cual obra inscrita en _____ del Registro Público de Comercio. Misma que acredita con exhibición de escritura no. _____ anexo 1.

B). Que su representante legal cuenta con las facultades suficientes para la celebración del presente contrato, la cuales no le han sido limitadas, modificadas o revocadas en forma alguna. Misma que acredita con exhibición del poder con num. De escritura _____ tirada ante el notario no. _____ anexo 2.

C). Que dentro de su objeto social se encuentra: _____, para lo cual requiere surtir de gas licuado de petróleo, pudiendo además celebrar todo tipo de contratos conducentes a la ejecución de su objeto social.

III. DECLARA EL “OBLIGADO SOLIDARIO”:

A). Que es su deseo responder solidariamente del pago de los saldos que resulten de la cuenta corriente que se abre en virtud del presente contrato, por así convenir a sus intereses.

CLAUSULAS:

PRIMERA. DE LA CUENTA CORRIENTE. Las partes convienen que el presente contrato es independiente y autónomo de las operaciones mercantiles que celebran cotidianamente, las cuales serán reguladas de acuerdo a lo pactado en los contratos correspondientes, ya sea de compraventa, distribución, transporte, comodato y/o depósito, y sólo regula la cuenta única de compensación que se apertura a la firma del presente contrato.

SEGUNDA. ANOTACION DE PARTIDAS DE CARGO Y ABONO. La “ACREDITADA” y la “ACREDITANTE” se obligan para efectos del presente contrato de cuenta corriente, a anotar como partidas de abono o de cargo en una cuenta única, los saldos resultantes de las operaciones mercantiles que realizan recíprocamente.

A la cuenta única se contabilizarán los cargos y abonos que resulten de las siguientes operaciones:

a). Las compras de gas licuado de petróleo que reciba la “ACREDITADA” en el domicilio: _____

El monto máximo al que podrá llegar la cuenta corriente que se abre en virtud del presente contrato, será la cantidad de \$ _____ (_____), pactando las partes que en caso de que la cuenta llegue a dicha cantidad, podrá aquella que resulte acreedora dar por cerrada la cuenta de manera unilateral, debiendo la que resulte obligada liquidar el saldo total en un plazo no mayor a _____ días naturales contados a partir de la fecha en que se llegue a la cantidad antes indicada.

TERCERA. AUTORIZACION DE LAS PARTES. Para realizar los cargos y abonos correspondientes, se requerirá que las partes autoricen a las personas que de su parte podrán solicitar los correspondientes abonos o cargos mediante firma autorizada que obre en poder de las partes. La "ACREDITADA" deberá autorizar a las personas que podrán hacer uso de la cuenta mediante firma.

CUARTA. FECHA DE CORTE. Las partes convienen en realizar un corte de liquidación cada ___ días naturales, en la inteligencia de que si el corte cae en día inhábil, se realizará el día hábil siguiente a la fecha del corte. Realizado el corte, quedará un saldo deudor que deberá ser liquidado dentro de los dos días hábiles siguientes por la "ACREDITADA" mediante depósito en la cuenta número ____ que la "ACREDITANTE" lleva en _____. En el caso de que al hacerse el corte hubiere un saldo favorable para la "ACREDITADA", deberá la "ACREDITANTE" realizar el pago del saldo a su cargo en la cuenta número _____ que la "ACREDITADA" lleva en _____ en el mismo término de dos días hábiles.

Para el caso de que cualquiera de las partes que resulte deudor, omita realizar el abono en el plazo indicado, pagará a la otra un interés moratorio del 25% anual.

QUINTA. ERRORES EN EL CORTE DE LA CUENTA CORRIENTE. Las partes convienen que para la rectificación de los errores de cálculo, de las omisiones o duplicaciones, estarán a lo dispuesto por el artículo 309 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, en la inteligencia que se entiende como "clausura de cuenta", cada uno de los cortes pactados.

SEXTA. VIGENCIA. Las partes convienen en que el término del presente contrato sea por tiempo indefinido, por lo que para el caso de que alguna pretenda darlo por terminado, deberá dar aviso a la otra parte, por lo menos con quince días de anticipación a una fecha de corte.

SEPTIMA. SALDO A LA CLAUSURA DE LA CUENTA CORRIENTE. Una vez terminada la relación contractual que aquí se pacta, el crédito por el saldo insoluto será un crédito líquido y exigible a la vista, por lo que las partes pactan que en caso de incumplimiento en el pago del mismo, el deudor pagará al acreedor intereses moratorios a la tasa pactada en la cláusula cuarta de éste instrumento.

OCTAVA. CAUSAS DE RESCISIÓN. Será causa de rescisión del presente contrato el incumplimiento en cualquiera de las obligaciones que se pactan, o el hecho de que uno de los cuentacorrientistas sea requerido judicialmente de pago por un tercero, y se haya solicitado el aseguramiento de bienes o derechos de su propiedad, caso en el que podrá pedirse anticipadamente la clausura de la cuenta, y en su caso, la ejecución de las garantías que en éste mismo contrato se otorgan.

NOVENA. OBLIGACION SOLIDARIA. El "OBLIGADO SOLIDARIO", mediante la presente cláusula se obliga de forma solidaria con la "ACREDITADA" para el pago de los saldos que resulten de la cuenta corriente otorgada en éste instrumento, renunciando a los privilegios de orden y excusión previstos por la legislación civil aplicable.

DECIMA. DOMICILIOS. Para los efectos correspondientes, las partes señalan como domicilios para oír y recibir todo tipo de notificaciones y emplazamientos, los siguientes:

"ACREDITANTE": _____

"ACREDITADA": _____

"OBLIGADO SOLIDARIO": _____

DECIMA PRIMERA. JURISDICCION Y COMPETENCIA. Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, así como para el caso de cualquier controversia, litigio o reclamación de cualquier tipo, en contra de cualquiera de las partes del presente contrato, las partes aceptan someterse expresamente a la jurisdicción y competencia del tribunal de primera instancia civil que aleatoriamente determine la Oficialía de Partes del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Michoacán, y renuncian las partes con tal motivo a cualquier fuero distinto que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

Leído que fue el presente contrato por las partes, y enteradas de su valor y alcance legal, lo firman en _____ a los _____ días del mes de _____ del _____.

"ACREDIANTE"

"ACREDITADA"

"OBLIGADO SOLIDARIO"

SOLICITUD DE CREDITO:

Los clientes que quieren conseguir el crédito en la compañía gasera, también deben llenar esta solicitud.



DISTRIBUIDORA MEXICANA DE GAS L.P., S.A. DE C.V.

FORMATO DE SOLICITUD DE CREDITO/SERVICIO
SERV. COMERCIAL/INDUSTRIAL PERSONAS MORALES y PF ACT EMPRESARIAL

SOLICITUD _____		FECHA _____
DATOS DEL SOLICITANTE		
Nombre o Razón Social del Solicitante _____	Reg. Fed. _____	Giro o Act. Principal _____
_____	Causantes _____	Nombre del Apoderado Legal _____
_____	Domicilio Fiscal _____	del Negocio _____
Calle _____	N° _____	Colonia _____
_____	_____	Población _____
C.P. _____	Correo email _____	Estado _____
_____	_____	Tiempo de establecido _____ Años.
Teléfono con Lada (____) _____	Fax (____) _____	N° de Registro de Acta constitutiva _____
_____	Libro _____	Folio _____
_____	_____	Nombre del Principal Accionista _____
_____	Activo Total _____	Pasivo Total _____
_____	_____	Local Propio _____
(SI) (NO) Valor Estimado del Local _____	Rentado (SI) (NO) Renta mensual \$ _____	Nombre Arrendatario _____
_____	_____	Teléfono Arrendatario con Lada (____) _____

REFERENCIAS DEL SOLICITANTE				
BANCARIAS: Depósitos o Inversiones				
tipo de cuenta	banco	sucursal	No. de Cuenta o Contrato	Saldo Actual
_____	_____	_____	_____	\$ _____
_____	_____	_____	_____	\$ _____
COMERCIALES:				
Proveedor _____	Domicilio _____	tel. _____		
Proveedor _____	Domicilio _____	tel. _____		
Cliente: _____	Domicilio _____	tel. _____		

EL CRÉDITO FINANCIERÍA GASERA PRESTADOR DE SERVICIOS:

Que el acreditado incumpla en el pago de sus deudas la empresa cuente con el soporte documental para exigir el pago.

PAGARE

EN LA CD. DE _____ A LOS _____ DE _____ DEL 20 _____ BUENO POR \$ _____

DEBE(MOS) Y PAGARE(MOS) INCONDICIONALMENTE POR ESTE PAGARE A LA ORDEN DE _____
(NOMBRE DE LA EMPRESA GASERA)

_____ EN _____ EL _____
(LUGAR DE PAGO) (FECHA DE PAGO)

LA CANTIDAD DE (LETRA): _____

VALOR RECIBIDO A NUESTRA ENTERA SATISFACCION. A LA FECHA DE VENCIMIENTO DE ESTE DOCUMENTO Y HASTA EL DIA DE SU LIQUIDACION CAUSARÁ INTERESES MORATORIOS AL TIPO DE 3 % MENSUAL, PAGADERO EN ESTA CIUDAD JUNTAMENTE CON EL PRINCIPAL, MAS LOS GASTOS QUE POR ELLO SE ORIGINEN.

NOMBRE Y DATOS DEL DEUDOR

NOMBRE: _____

ACEPTO (AMOS)

DIRECCION: _____

POBLACION _____ TELEFONO _____

FIRMA DEL DEUDOR (APODERADO LEGAL)

NOMBRE Y DATOS DEL AVAL

NOMBRE: _____

ACEPTO (AMOS)

DIRECCION: _____

POBLACION _____ TELEFONO _____

FIRMA DEL AVAL

TERMINOS Y CONDICIONES DEL CREDITO

Plazo de Crédito Solicitado _____ días. Limite de Crédito Solicitado _____ pesos. descuento _____ ctvs.

Horario, día y lugar para entrega a revisión de facturas _____

Horario, día y lugar de pago _____

Domicilio para el despacho de gas _____

Personas Autorizadas a firmar de recibido el gas _____ Y _____

Personas Autorizadas a recibir facturas a revisión y/o entrega de contra-recibos _____

SE ACUERDA CON EL SOLICITANTE DEL CREDITO, QUE EN CASO DE SER APROBADA SU LINEA DE CREDITO SOLO PODRA HACER USO DEL MISMO HASTA POR EL LIMITE DE CREDITO AUTORIZADO; EN CASO DE SOBREGIRAR EL LIMITE O PLAZO AUTORIZADOS, SE LES PODRA SUSPENDER EL SERVICIO A CREDITO SIN PREVIO AVISO Y SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA PARA ESTA EMPRESA, EN TANTO NO SEA REGULARIZADO EL MONTO O PLAZO DE CREDITO AUTORIZADO. ASIMISMO SE ACUERDA QUE LA APLICACIÓN DEL DESCUENTO ESTARA SUJETO AL PAGO PUNTUAL DE SUS FACTURAS.

ACEPTO (MOS) _____

POR ESTE MEDIO AUTORIZO EXPRESAMENTE A ZETA GAS DE NUEVO LEON SA DE CV, Y/O DISTRIBUIDORA MEXICANA DE GAS L.P SA DE CV, Y/O GAS CONTINENTAL DEL PACIFICO SA DE CV, Y/O GAS L.P DE MERIDA SA DE CV, Y/O GAS DEL VALLE DE TOLLOCAN SA DE CV, Y/O COMPAÑÍA DE GAS DEL CENTRO SA DE CV, Y/O GAS BUTANO PROPANO DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV PARA QUE POR CONDUCTO DE SUS FUNCIONARIOS FACULTADOS LLEVE A CABO INVESTIGACIONES SOBRE EL COMPORTAMIENTO CREDITICO DE MI PERSONA O DE LA EMPRESA QUE REPRESENTO EN LAS SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA QUE ESTIME CONVENIENTE. ASI MISMO, DECLARO QUE CONOZCO LA NATURALEZA Y ALCANCE DE LA INFORMACION QUE SE SOLICITARA, DEL USO QUE ZETA GAS DE NUEVO LEON SA DE CV, Y/O DISTRIBUIDORA MEXICANA DE GAS L.P SA DE CV, Y/O GAS CONTINENTAL DEL PACIFICO SA DE CV, Y/O GAS L.P DE MERIDA SA DE CV, Y/O GAS DEL VALLE DE TOLLOCAN SA DE CV, Y/O COMPAÑÍA DE GAS DEL CENTRO SA DE CV, Y/O GAS BUTANO PROPANO DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV DE CV HARA DE TAL INFORMACION Y CONSINTIENDO QUE ESTA AUTORIZACION SE ENCUENTRE VIGENTE POR UN PERIODO DE 3 AÑOS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE SU EXPEDICION Y EN TODO CASO, DURANTE EL TIEMPO QUE MANTENGA RELACION JURIDICA CON MI REPRESENTADA, ADEMÁS, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD MANIFIESTO SER REPRESENTANTE LEGAL Y CUENTO CON LAS ATRIBUCIONES SUFICIENTES PARA FIRMAR Y SUSCRIBIR TITULOS DE CREDITO EN NOMBRE DE MI REPRESENTADA MENCIONADA EN ESTA SOLICITUD, DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ART 9 DE LA LGTyOC. POR ULTIMO, RATIFICAMOS QUE LA INFORMACION ASENTADA EN LA PRESENTE SOLICITUD CONTIENE DATOS VERDADEROS Y QUE NO TENEMOS LIMITACION FISICA O LEGAL ALGUNA PARA CELEBRAR LA PRESENTE OPERACIÓN. ESTOY CONSCIENTE Y ACEPTO QUE ESTE DOCUMENTO QUEDE BAJO PROPIEDAD DE ZETA GAS DE NUEVO LEON SA DE CV, Y/O DISTRIBUIDORA MEXICANA DE GAS L.P SA DE CV, Y/O GAS CONTINENTAL DEL PACIFICO SA DE CV, Y/O GAS L.P DE MERIDA SA DE CV, Y/O GAS DEL VALLE DE TOLLOCAN SA DE CV, Y/O COMPAÑÍA DE GAS DEL CENTRO SA DE CV, Y/O GAS BUTANO PROPANO DE BAJA CALIFORNIA SA DE CV Y/O SOCIEDAD DE INFORMACION CREDITICIA CONSULTADA PARA EFECTOS DE CONTROL Y CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 28 DE LA LEY PARA REGULAR A LAS SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA

ACEPTO (AMOS) _____

FOLIO BURO _____

FECHA DE CONSULTA _____

DEFINICION DE COBRANZA:

Definición-. La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte:

- *Pagaré
- *Letras de cambio
- * Documentos de embarque
- * Otro título valor

La frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedará sin capital de trabajo si no se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes. Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas.

Uno de los activos circulantes más importantes de un negocio, considerado un activo líquido, es la cantidad de dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas por cobrar a clientes. La rotación de esta cantidad es vital para la estabilidad de la empresa. En la mayoría de las firmas mejor administradas se realizan frecuentes pruebas para determinar el estado satisfactorio de estas cuentas. En ocasiones, la tarea de convertir esas cuentas en efectivo, medir la calidad y la rotación de las cuentas por cobrar y, en general, vigilar ese importante activo del negocio, se considera que va más allá de la función de cobranza, participando en ello los más altos niveles con responsabilidad de la situación financiera de la empresa. Es importante que los individuos responsables de la cobranza no sólo se familiaricen con este concepto, sino que además aprendan a utilizar algunas de estas herramientas para mejorar su propia contribución a la empresa en el más amplio sentido posible. Una diversidad de técnicas se utiliza ampliamente como medidas aceptables de la eficacia del esfuerzo de cobro, y de la liquidez o calidad de las cuentas por cobrar.

EL CRÉDITO EN UN ASESORIA A LA GESTIÓN DE SERVICIOS:

El entorno de la cobranza está compuesto por diversos factores, entre los que se encuentran:

La economía (la liquidez del entorno, las tasas de interés, las legislaciones y las acciones tomadas por el gobierno).

El mercado (la competencia por los mismos recursos, el perfil del cliente, los productos existentes)

La empresa (las herramientas con las que cuenta para lograr una cobranza eficiente, el perfil y la capacitación de su personal para estas situaciones, las estrategias implantadas para lograr esta cobranza).

¿QUE ES UNA CARTERA DE CLIENTES?

Una Cartera se puede definir como un conjunto títulos valores, "papeles" a gestionar, acciones cotizadas en Bolsa o no cotizadas, obligaciones, pagarés, etc., es decir, todo lo que represente un derecho financiero, de futuro o de opción.

¿PARA QUE SIRVE LA CARTERA DE CLIENTES?

El Sistema de Cartera surge como una necesidad de la empresa para satisfacer a sus clientes más importantes otorgando un crédito definido a través de políticas generales de la empresa.

Los clientes más importantes son evaluados en su solvencia moral y económica como un medio de garantizar la recuperabilidad de la cartera.

Para crear un mayor valor económico para los accionistas, una empresa debe analizar la cartera de clientes en nuevas formas para descubrir nuevas oportunidades redituables de crecimiento de ingresos.

TIPOS DE CARTERA:

Cartera vencida

Corresponde a aquellos créditos que la empresa ha otorgado a diversos clientes, para la adquisición de los productos que comercializamos y que al vencimiento del plazo para su pago, previamente pactado, existe incumplimiento por parte del deudor. Contablemente la cartera vencida se genera al día siguiente de su vencimiento y no pago.

Cartera vencida legal.

Adeudos vencidos no pagados, en poder de abogados externos contratados por grupo Zeta, para que gestionen vía legal la recuperación de la suerte principal y sus accesorios.

EN QUE MOMENTO: ¿LA CARTERA DE CLIENTES SE CONVIERTE EN UN PROBLEMA?

La cartera de clientes es un problema, cuando pasa a ser cartera vencida, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

¿QUE ORIGINA LA FALTA DE POLITICAS DE CREDITO?

El análisis inadecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera, evidentemente originan el problema de cartera vencida. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito.

¿QUE TRASCENDENCIA TIENE UNA CARTERA VENCIDA POR LA FALTA Y/O NO APLICACION DE LAS POLITICAS DE CREDITO?

El punto que trasciende mas donde se genera una cartera vencida excesiva, es sin duda alguna, los problemas financieros que son importantes para la organización, es decir, la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen, afecta la empresa y sus operaciones. La relación entre cartera vencida y falta de liquidez se hace evidente cuando el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos calculados o esperados debido a la falta de entrada de efectivo por concepto de cobranza de cuentas pendientes.

¿QUE RIESGO CORRE LA EMPRESA AL OTORGAR CREDITO SIN POLITICAS DE CREDITO ADECUADAS?

Como definición el riesgo de crédito, es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

EL CRÉDITO EN UN ASESORIA A LA GESTIÓN DE SERVICIOS:

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que "al Conceder Crédito" se puede incurrir en tres tipos de riesgos: 1) Riesgos de Ilquidez, 2) Riesgo de Instrumentación o legal, y 3) Riesgos de Solvencia.

Los síntomas y señales del comportamiento de la cartera crediticia son factores esenciales para la clasificación de los clientes actuales y futuros, para ello las metodologías y técnicas analíticas basadas en el comportamiento histórico de las operaciones de crédito y contingentes, que permitan determinar la pérdida esperada sobre la base de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición y la severidad de la pérdida, para el cálculo de estos componentes se debe disponer de una base de datos mínima de tres años inmediatos anteriores, que contenga elementos suficientes para el cálculo de pérdidas esperada.

¿CUANDO LA COBRANZA NO SE REALIZA CORRECTAMENTE AFECTA A LA EMPRESA?

En todas las compañías hasta en las mejores puede suceder que, el departamento de crédito y cobranza sea el factor mas importante de que se estén generando cuentas incobrables, es decir, que se hayan creado políticas rigurosas y exactas, el cliente está en toda la disposición de pagar, y que no es necesaria la cobranza jurídica, pero el departamento se extravía en su labor, y pierde tiempo de vital importancia para la empresa, entonces cuando se busca al cliente, cuando se retoma el caso y se quiere hacer la cobranza adecuada ya es muy tarde, el cliente esta molesto, se reusa a pagar y se tiene que forzar la cobranza. Si este departamento que es de vital importancia, no funciona adecuadamente origina un alto riesgo de perdidas a la empresa.

DESVENTAJAS DEL USO DEL CRÉDITO.

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundo en el alza de precios, lo que produce inflación.

CAPITULO II CARTERA DE CLIENTES ¿COMO MEJORARLA?

ASPECTOS GENERALES

RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

Para que el proceso de venta a un cliente de crédito se concluya, se requiere la recuperación de su saldo, siendo este a través del pago del cliente ya sea que realice por cualquiera de los métodos como efectivo, cheque, transferencia y recuperación en bienes o servicios.

Existen diversos motivos por los cuales no se logra lo proyectado, es decir, el proceso no se concluye, originando así problemas a la operación de la empresa. La empresa debe conocer a sus clientes para lograr el óptimo control de su cartera, siendo este aspecto de vital importancia para la toma de decisiones.

Hay que tener claro la importancia de tener los dos objetivos primordiales de la gestión: Mantener la relación y cobrar la cuenta. El verdadero trabajo de cobranza empieza al vencer una cuenta y se pueden utilizar diversos sistemas pero los más comunes son: insistencia vía telefónica, visita domiciliaria del cobrador, llamadas o visitas de los Gerentes de Planta, cartas de invitación de pago.

Se habla de tener un control escrito de la relación de clientes morosos cada caso en particular, que no han liquidado sus cuentas, para así mismo saber como gestionar los adeudos. Debe estar enterado de esto tanto el encargado de crédito y cobranza, el gerente de la planta, el cobrador, el supervisor de ventas y la competencia que mas adelante será abordado. Es necesario que se conozca el historial del cliente, desde quien le otorgo el crédito, sus consumos adeudados y las posibilidades de cobro, en que postura está el cliente y como se puede lograr y mantener una relación cordial con él.

DETERMINACION DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Mejorar la cartera de clientes sin duda alguna también se basa en el sistema de cobranza implementado por la compañía, ya que si este sistema no funciona adecuadamente, difícilmente todo lo visto anteriormente no serviría de nada, hay que mencionar que la tecnología nos permite ser más dinámicos y planear estrategias de cobranza, como lo es utilizar el email, acostumbrar al cliente a que si tiene acceso a la tecnología, puede interactuar en ese entorno de forma cómoda, la empresa debe ampliar las posibilidades de formas y lugares donde puede hacer los pagos, utilizando por ejemplo las herramientas tecnológicas para pagar directamente con tarjeta de crédito en su Web, por débito a las cuentas corrientes, en fin, actualizar los esquemas de servicio para estar acorde a los tiempos de cambio que estamos viviendo.

Otro secreto es que a la gente le gusta hablar con personas que pueden dar soluciones, eso significa que si la empresa ha decidido cobrar esa cuenta, debe enviar a los responsables de la cobranza para que se conviertan en un mediador efectivo entre la empresa y el cliente.

Para lograr que la cobranza sea eficiente, la estrategia debe adecuarse al tipo de deudor al que se va a dirigir, ya que no debe darse el mismo trato a quien tiene una mora de 5 ó 6 meses que a quien tiene un retraso de 2 semanas.

Dentro de las estrategias de cobranza, debe estar contempla la visita al cliente al menos una vez cada dos meses, no debe olvidar que cada oportunidad de contacto debe ser una fuente de recursos que enriquezca la Base de Datos de conocimiento e información del cliente. En varias ocasiones se suele utilizar el resultado de estas visitas, para prender las alarmas y poder detectar situaciones de insolvencia presentes o futuras que puedan complicar la relación comercial con el cliente y así poder evitar el deterioro de una relación comercial exitosa.

No olvidemos que la cobranza es una actividad ENTRE PERSONAS no se puede perder nunca el contacto físico con el cliente y así impedir que la demora se transforme en mora, además de auditar el sistema en forma rutinaria, se vuelve también en una estrategia de cobranza.

Resulta fundamental actuar con cautela para evitar el inútil envejecimiento de la cartera y por supuesto, resulta indispensable ejecutar múltiples gestiones que logren cambiar la actitud del deudor.

ESTUDIO DE PLAZOS, VENCIMIENTOS Y VOLUMENES DE COMPRA

Para la empresa es importante considerar el importe de consumo para determinar si el plazo otorgado es el óptimo y esta siendo respetado por el deudor.

La compañía brinda los beneficios de descuentos, bonificaciones, plazos y límites de crédito según del cliente de que se trate, su tipo de operación y su situación económica actual, estableciendo un contrato condicionado a un volumen estimado de compra siendo la base para respetar los beneficios otorgados.

Es importante el análisis de un grupo de clientes o bien, tratándose de un cliente Nacional ya que representa consumos importantes si bien no por sucursal sino la valoración global del grupo, considerando el volumen que representa a nivel nacional se establecen los descuentos y plazos que deberán ser respetados sin importar de que sucursal y/o ciudad se trate, ya que tanto la parte acreditada como la acreditante se obligan a respetar dichos acuerdos nacionales, refiriéndose éstos a todos los beneficios y obligaciones contratados.

Para el caso de los clientes locales, las condiciones varían y se toman por cliente en dependencia a sus consumos, formas de pago, y demás aspectos que previamente ya fueron analizados.

Es necesario revisar el plazo otorgado al cliente, y analizar sus consumos. Hacer parámetros de tiempo, una escala de clientes que gozan de 8, 15, 20, 30, 60 días y determinar cuales de éstos ya están fuera de plazo otorgado.

Así también establecer un parámetro de vencimiento en días, tomado como base para determinar al cliente que esta excedido en su límite de crédito, esta escala de tiempo, ayuda también a identificar antes del vencimiento a los prospectos a vencer sus saldos y de esta manera tomar las medidas correctivas anticipadamente.

La empresa les debe recordar a los clientes el contrato que firmó y la obligación contraída con la empresa, así como las normas de actuación que tendrá si no se cubre con el pago de la deuda, para ello es muy importante hablar con los clientes para conocer las causas y motivos de su retraso, la programación de pagos que ofrecen o posibles promesas de pago, para con ello tomar las medidas necesarias antes de tomar decisiones que puedan dañar la relación cliente-proveedor, establecer acuerdos de pago, bonificaciones por pronto pago u otras estrategias de cobro básicas.

EL CRÉDITO EN UN AGUERO AL CASERA PRESTADOR DE SERVICIOS:

Estas irregularidades pueden presentarse por las siguientes causas:

- Que el negocio se encuentre cerrado (Huelga, inventario, clausura)
- Terminación de actividades
- Cambio de personal que administra el negocio
- Falta de liquidez del cliente
- Inconformidad del cliente por el servicio.

DETERMINAR LOS CLIENTES MOROSOS

Después de analizar los plazos otorgados al cliente y determinar cuales son los deudores que ya están fuera de tiempo, se deberán agotar las técnicas comunes de cobranza que la empresa normalmente implementa, insistencia vía telefónica, visita domiciliaria del cobrador, llamadas o visitas de los Gerentes de Planta, cartas de invitación de pago, más, si el cliente no presenta respuesta de pago, se deben tomar medidas mas drásticas como retención de descuentos y servicio y retiro de otros beneficios.

Una vez analizados a los clientes que exceden el limite de crédito autorizado siendo éste en importe o días asignados, deberán tomarse las medidas necesarias dependiendo del cliente de que se trate como son las siguientes:

- Suspensión de servicio y retiro de beneficios (Descuento, Instalaciones y servicios)

Cuando el cliente se ha convertido en moroso debe dejar de obtener los beneficios que la empresa le había otorgado, ya que existe incumplimiento en el contrato firmado, por lo tanto, en el momento en que el cliente no respeta los acuerdos, la empresa debe tomar medidas adecuadas para no seguir premiando al cliente moroso, un ejemplo común es quitar los descuentos que le han sido otorgados así como los servicios de suministro de gas, asistencia de fugas, tanques en comodato y las instalaciones de gas que se habían acordado en el contrato de suministro.

Con la retención de suministro, el retiro de los descuentos e instalaciones se pretende obligar al cliente a pagar y si no lo hace debe enviarse su expediente a jurídico. Hay que decir que el retener el suministro en la mayoría de los casos funciona adecuadamente, ya que se presiona el pago y se logra que deudor se ponga al corriente en su cuenta o al menos a reducir el adeudo.

ANÁLISIS DE SOPORTE DOCUMENTAL POR CLIENTE

La integración de la cartera se compone de los clientes que la integran, sus saldos y la antigüedad de éstos. Por lo tanto, para poder acelerar el proceso de recuperación de la cartera, es necesario conocer el soporte documental con el que se cuenta para exigir la deuda.

Como ya lo vimos anteriormente, los requisitos para poder otorgar un crédito, son claros y precisos, pero puede haber sucedido una falla en el proceso de recepción, revisión y análisis de éstos, habiendo otorgado el crédito sin contar con el respaldo necesario. Es por ello que es necesaria la minuciosa revisión y análisis de cada uno de los expedientes de los clientes. Para que la gestión de la cartera sea eficiente existen varios aspectos importantes a considerar como son el giro de la empresa deudora, su capacidad de pago y por supuesto su volumen de compra, la frecuencia de consumo y la importancia que para nuestra empresa representa dicho cliente en tanto a ventas, la situación actual fiscal y de operación y demás factores que nos indiquen la capacidad de pago del acreditado.

IDENTIFICAR LA CARTERA JURIDICA YA EXISTENTE

La mayoría de las empresas sin excepción la compañía gasera, cuenta con un despacho de abogados que hacen las acciones de cobranza difícil, de clientes morosos que incumplieron con el contrato de servicios firmado.

Es necesario mencionar que solo los clientes que no llegan a un acuerdo con la empresa en la liquidación de su deuda, sus expedientes son enviados a jurídico considerando para esto la entrega de los documentos que amparan la deuda como copias de facturas y/o documentos de venta, solicitud de crédito, contrato de servicio y pagares firmados, es por ello importante que el expediente del cliente cuente con ellos. El despacho de abogados es el que se encarga de gestionar el pago, de acuerdo a las leyes, ya que cuando se firmo el contrato, se contraen obligaciones cliente-empresa que solo se disuelven con el pago ya sea efectivo, embargo de bienes o cárcel.

ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS DE LA COMPETENCIA, SU POSTURA Y ACUERDOS

Es de vital importancia el conocer las estrategias de la competencia, conocer su postura, ya que el conocer sus fortalezas y debilidades nos ayuda a tomar decisiones sobre como proceder con los clientes, evitando que el cliente opte por elegir a un nuevo proveedor, el conocer la postura de la competencia, los descuentos y beneficios que ofrece, apoyo de instalaciones o plazos de crédito que otorga así como los acuerdos entre gaseras ayudara a la toma de decisiones en referencia al caso del cliente que se esta analizando.

Las compañías gaseras por ser prestadoras de servicios deben tener acuerdos entre ellas para un sin fin de problemas que las afectan, como el respetar el precio del gas de acuerdo a cada zona como lo establece PEMEX, y respetar también a los clientes del competidor como una forma de apoyo en caso de que el cliente este negado a pagar.

Dentro de los acuerdos que se tienen entre compañías gaseras existe uno sobresaliente, el retiro de beneficios para la presión de pago. Este consiste en que si un cliente moroso propio de la compañía no paga y su adeudo ya está en cartera jurídica, ninguna gasera debe prestar el servicio de suministro ni de contado ni de crédito, pretendiendo así forzar al cliente moroso a que liquide su deuda. Como medida de acción a implantar para recuperar lo adeudado, funciona muy bien y es uno de los mejores métodos y en general es el más utilizado por las compañías gaseras.

CONSIDERACIÓN DE TEMPORADAS, PRECIO Y CONDICIONES DE PEMEX

Las condiciones que PEMEX impone a las compañías gaseras son de mucho peso para la empresa ya que si la compañía gasera no cumple puede perder el suministro de gas L.P. Hay que considerar que también esta situación ayuda a mejorar la cartera de clientes de forma indirecta ya que al PEMEX ser exigente con la compañía gasera, ésta a su vez, no puede dejar la cartera al tiempo si no que al sentirse presionada, estará al pendiente en su cobranza a sus respectivos clientes.

EL CRÉDITO EN UNA COMPAÑÍA GASERA PRESTADORA DE SERVICIOS:

Como todo negocio, sus ventas tienden a subir, bajar y permanecer estables en relación al consumo de clientes, ya que éstos dependen del giro de su empresa y de la oferta y demanda de la economía. Y esto a su vez se ve reflejado en la compañía gasera ya que sus clientes de acuerdo a la época estacional sus consumos son mayores o menores. La compañía también puede mejorar su cartera de clientes con esta consideración de las temporadas, ya que cuando los clientes están en su temporada alta, tienen mayor posibilidad de liquidar sus deudas anteriores y de consumir aun más de lo normalmente establecido en el contrato, cuando por el contrario, para al cliente se le presenta una temporada difícil, la empresa gasera debe valorar el otorgar un plazo adicional de pago al cliente para estos casos.

NIVEL DE FLEXIBILIDAD

La economía, las legislaciones y las acciones tomadas por el gobierno, afectan directamente la cartera de clientes y por ende los ingresos de la empresa, por lo tanto se debe tener en cuenta que este tipo de situaciones no están a su alcance, por tanto la entidad debe crear conciencia y ser flexible en las políticas establecidas con los clientes.

Es importante considerar la situación actual del mercado y la competencia, la oferta y demanda del producto, esto formará la base para determinar el nivel de exigibilidad al consumidor.

EVALUACION Y COMPARACION DE RESULTADOS

Una vez definidas y aplicadas las diversas estrategias de cobro se deberá hacer una evaluación que determine cual de estas estrategias es la más óptima acorde a cada caso en particular o bien si es requerida la creación de nuevas técnicas, este análisis conlleva a realizar como ejemplo:

Es recomendable que cada compañía establezca un periodo definido de revisión, siendo éste mensual, bimestral, semestral o anual dependiendo de los resultados que se desee analizar y de la empresa de que se trate.

En el caso particular de la compañía gasera se considera adecuado realizar una comparación de resultados por periodos mensuales y a anuales, como ejemplo se presenta un reporte mensual de saldos de la cartera de clientes, en comparación con el mismo periodo del año próximo anterior.

REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS

ANTIGÜEDAD DE SALDOS DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009

CLIENTE	SALDO AL CORRIENTE	DÍAS DE VENCIMIENTO					TOTAL ANT.
		1-30 DIAS	31-45 DIAS	DIAS	61-90 DIAS	+ DE 90 DIAS	
SABRITAS S DE R L DE C V	58,195.60		16,223.54				74,419.14
INMOBILIARIA CAMARA SANZ S	-	4,776.04					4,776.04
NUEVA WAL MART DE MEXICO	113,642.91	91,305.89					204,948.80
(BLOQ2)CLUB SOCIAL Y DEPOR	-				219,765.66		219,765.66
UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN		19,863.44	3,283.22				23,146.66
CLUB DEPORTIVO FUTURAMA M	183,908.52	5,054.70					178,853.82
GOBIERNO DEL ESTADO DE MIC	9,593.13	12,984.09	2,816.38				25,393.60
(JURJUN09)DULCERA DE MORE	-				8,335.98		8,335.98
CINEMAS DE LA REPUBLICA, S.A	9,706.01		4,529.80				14,235.81
OPERADORA VIPS, S. DE R.L.	112,242.11	141,994.37			8,947.00		245,289.48
AGROPECUARIA TARASCA, S. D	1,634.93	2,515.31					4,150.24
AGROPECUARIA TARASCA, S. D	352,622.79	28,897.71					381,520.50
CHAVEZ MARIO	2,821.52						2,821.52
RAMIREZ EVERARDO	6,335.58	3,026.71					9,362.29
PINTOR JUAN	8,310.64						8,310.64
TRON HERMANOS S A DE C V	11,526.34	12,696.40					24,222.74
REFRESQUERA INTERNACIONA	60,924.10	12,342.82					73,266.92
SERVICIO PANAMERICANO DE	141,353.30	40,736.07					182,089.37
LECHERA GUADALAJARA, S.A. I	59,888.22						59,888.22
COMERCIALIZADORA DE LACTI	159,174.80						159,174.80
ENVASADORAS DE AGUAS EN M	247,765.10	87,824.11					335,589.21
AARHUSKARLSHAMN MEXICO,	165,990.79	197,004.19					362,994.98
POSADAS DE LATINO AMERICA	57,017.84						57,017.84
PRODUCTOS GONDI S A DE C V	40,926.81	75,032.21					115,959.02
RESTAURANTES EXCLUSIVOS D	15,528.17						15,528.17
PANAMCO MEXICO S A DE C V	100,203.13						100,203.13
ANTIGÜEDAD DICIEMBRE 2009	1,919,312.34	725,944.66	26,852.94	-	-	219,154.64	2,891,264.58
ANTIGÜEDAD NOVIEMBRE 2009	3,623,943.12	26,585.66	-	-	284,508.40	2,133.01	3,937,170.19
DIFERENCIA -	1,704,630.78	699,359.00	26,852.94	-	-	284,508.40	217,021.63 - 1,045,905.61

REPORTE COMPARATIVO MENSUAL DE SALDOS

ANTIGÜEDAD DE SALDOS DEL 01 AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2009

CLIENTE	SALDO AL CORRIENTE	DÍAS DE VENCIMIENTO					TOTAL ANT
		1-30 DIAS	31-45 DIAS	46-60 DIAS	61-90 DIAS	+ DE 90 DIAS	
SABRITAS S DE RL DE C V	51,171.10						51,171.10
INMOBILIARIA CAMARA SANZ,S.	4,776.04						4,776.04
NUEVA WAL MART DE MEXICO	160,358.45						160,358.45
(BLOQ2)CLUB SOCIAL Y DEPORT	-				219,765.66		219,765.66
UNIVERSIDAD MICHOACANA DE	21,207.51						21,207.51
CLUB DEPORTIVO FUTURAMA M	332,498.76						332,498.76
GOBIERNO DEL ESTADO DE MICH	12,778.87						12,778.87
(JUR JUN09)DULCERA DE MOREL	-				8,335.98		8,335.98
CINEMAS DE LA REPUBLICA, S.A	5,894.39						5,894.39
OPERADORA VIPS, S. DE R.L.	183,230.00				- 8,947.00		174,283.00
AGROPECUARIA TARASCA, S. D	4,961.28	680.87					5,642.15
AGROPECUARIA TARASCA, S. D	444,940.28						444,940.28
CHAVEZ MARIO	7,182.03						7,182.03
RAMIREZ EVERARDO	13,235.43						13,235.43
PINTOR JUAN	4,206.62						4,206.62
TRON HERMANOS S A DE C V	21,394.36						21,394.36
REFRESQUERA INTERNACIONAL	71,137.96						71,137.96
SERVICIO PANAMERICANO DE P	201,843.87						201,843.87
LECHERA GUADALAJARA, S.A. D	80,085.29						80,085.29
COMERCIALIZADORA DE LACTE	408,916.34						408,916.34
ENVASADORAS DE AGUAS EN M	342,066.27						342,066.27
AARHUSKARLSHAMN MEXICO,	383,838.00						383,838.00
POSADAS DE LATINO AMERICA	97,204.03						97,204.03
PRODUCTOS GONDI S A DE C V	106,052.89	25,904.79					131,957.68
RESTAURANTES EXCLUSIVOS DE	29,528.91						29,528.91
PANAMCO MEXICO S A DE C V	129,806.54						129,806.54
ANTIGÜEDAD NOVIEMBRE 2009	3,118,315.22	26,585.66	-	-	219,154.64	-	3,364,055.52

COMPARATIVO DE SALDOS NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2009

CLIENTE	TOAL DE SALDOS DICIEMBRE	TOAL DE SALDOS NOVIEMBRE	AUMENTO/DISMINUCION DE SALDO
SABRITAS S DE R L DE C V	74,419.14	51,171.10	23,248.04
INMOBILIARIA CAMARA SANZ,S	4,776.04	4,776.04	-
NUEVA WAL MART DE MEXICO	204,948.80	160,358.45	44,590.35
(BLOQ2)CLUB SOCIAL Y DEPOR	219,765.66	219,765.66	-
UNIVERSIDAD MICHOACANA DE	23,146.66	21,207.51	1,939.15
CLUB DEPORTIVO FUTURAMA M	178,853.82	332,498.76	- 153,644.94
GOBIERNO DEL ESTADO DE MIC	25,393.60	12,778.87	12,614.73
(JURJUN09)DULCERA DE MORE	8,335.98	8,335.98	-
CINEMAS DE LA REPUBLICA, S.A	14,235.81	5,894.39	8,341.42
OPERADORA VIPS, S. DE R.L.	245,289.48	174,283.00	71,006.48
AGROPECUARIA TARASCA, S. D	4,150.24	5,642.15	- 1,491.91
AGROPECUARIA TARASCA, S. D	381,520.50	444,940.28	- 63,419.78
CHAVEZ MARIO	2,821.52	7,182.03	- 4,360.51
RAMIREZ EVERARDO	9,362.29	13,235.43	- 3,873.14
PINTOR JUAN	8,310.64	4,206.62	4,104.02
TRON HERMANOS S A DE C V	24,222.74	21,394.36	2,828.38
REFRESQUERA INTERNACIONA	73,266.92	71,137.96	2,128.96
SERVICIO PANAMERICANO DE	182,089.37	201,843.87	- 19,754.50
LECHERA GUADALAJARA, S.A. I	59,888.22	80,085.29	- 20,197.07
COMERCIALIZADORA DE LACTI	159,174.80	408,916.34	- 249,741.54
ENVASADORAS DE AGUAS EN M	335,589.21	342,066.27	- 6,477.06
AARHUSKARLSHAMN MEXICO,	362,994.98	383,838.00	- 20,843.02
POSADAS DE LATINO AMERICA	57,017.84	97,204.03	- 40,186.19
PRODUCTOS GONDI S A DE C V	115,959.02	131,957.68	- 15,998.66
RESTAURANTES EXCLUSIVOS D	15,528.17	29,528.91	- 14,000.74
PANAMCO MEXICO S A DE C V	100,203.13	129,806.54	- 29,603.41
	2,891,264.58	3,364,055.52	- 472,790.94

CAPITULO III

CASOS PRACTICOS

La compañía gasera es nacionalmente reconocida, fue fundada en México en 1946, y desde 1970 está operando en los mercados Internacionales. La sede se encuentra en Cd. Juárez, Chihuahua México y cuenta con más de 80 empresas en los 9 países en que opera; con más de siete mil empleados. Solo en México llega a más de 950 ciudades y poblaciones. Tiene almacenes subterráneos de Gas L.P. en Estados Unidos y genera productos que se exportan a diversos países y al mismo tiempo, ofrece servicios de apoyo en la comercialización de Gas L.P. en la República Mexicana y el Extranjero. En los casos prácticos que se presentan a continuación se ve reflejado los métodos de cobranza que en la practica se utilizan en la compañía.

CASO I: DULCERA DE MORELIA S.A. DE C.V. (Fabrica de golosinas)

Este cliente tiene un saldo de antigüedad a mas de 90 días, observándose que el cliente está incumpliendo con las políticas de crédito, ya que a la firma del contrato se le otorgaron 15 días de crédito, se realizaron los métodos básicos de cobranza que se implementan en la compañía, pero el cliente no tiene la solvencia económica para liquidar su deuda. Después de analizar su expediente, se hizo un acuerdo con el cliente, se convino que el deudor pagará la cantidad de \$500.00 por semana, que será tomado como un abono a su adeudo, basado en una promesa de pago que debe constar por escrito, en donde se desglosan los importes y fechas a pagar debiendo estar firmada por el representante legal de la empresa deudora. El cobrador será el responsable de visitar al cliente y recibir los abonos. No se considero necesario el envío del expediente a jurídico ya que el cliente no está negado a pagar, teniendo en cuenta que cualquier anomalía sobre los respectivos pagos, será tomada en cuenta para retomar medidas correctivas. Otra medida correctiva importante, es sin duda alguna, enviar su adeudo al buró de crédito, para asegurar que el cliente corrija su situación crediticia.

COMPARATIVO DE SALDOS NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2009

CLIENTE	SALDO AL CORRIENTE	DÍAS DE VENCIMIENTO					TOTAL DE SALDOS DICIEMBRE	TOTAL DE SALDOS NOVIEMBRE	AUMENTO/DISMINUCION DE SALDO
		1-30 DIAS	31-45 DIAS	46-60 DIAS	61-90 DIAS	+ DE 90 DIAS			
(JUR/JUN09)DULCERA DE MORELIA,	-					8,335.98	8,335.98	8,335.98	-

CASO II : OPERADORA VIPS S.A. DE C.V. (Cadena de Restaurantes Cliente Nacional)

Cliente que opera a nivel nacional, tiene una capacidad económica importante y sus consumos son elevados ya que forma parte la cadena de Wal-Mart, surte en cada una de sus sucursales en Morelia y en el país, teniendo acuerdos con la empresa gasera en lo referente a días de plazo, consumos, forma de pago. En el contrato firmado fueron autorizados 22 días de crédito, la forma de pago es forma electrónica y los consumos varían de acuerdo a la sucursal.

En el recuadro se observa que su saldo aumento del mes de Noviembre al mes de Diciembre, así como también se ve reflejado que tiene un saldo pendiente a más de 90 días. Para gestionar este pago no fue necesario el envío de expediente a jurídico, ya que cuenta con acuerdos a nivel nacional y el cliente no está negado a pagar, la gasera es flexible por tratarse de un cliente importante que no le conviene perder por un saldo que puede ser liquidado en cualquier momento. Tampoco se envía a buró de crédito, solamente se hace la gestión de cobranza vía telefónica y visita del cliente.

COMPARATIVO DE SALDOS NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2009

CLIENTE	SALDO AL CORRIENTE	DÍAS DE VENCIMIENTO					TOTAL DE SALDOS DICIEMBRE	TOTAL DE SALDOS NOVIEMBRE	AUMENTO/DI MINUCION DE SALDO
		1-30 DIAS	31-45 DIAS	46-60 DIAS	61-90 DIAS	+ DE 90 DIAS			
OPERADORA VIPS, S. DE R.L.	112,242.11	141,994.37				- 8,947.00	245,289.48	174,283.00	71,006.48

CASO III : GOBIERNO DEL ESTADO DE MICHOACAN (Dependencias de Gobierno)

El acreditado opera de distinta forma, sus pagos deben estar proyectados en el presupuesto del mes y pasar a autorización por los departamentos necesarios. Como es una institución paraestatal debe de suponerse que sus pagos siempre se desfazan de sus límites de crédito, siendo 22 días en crédito, es por eso que no se cree necesario el envío de expediente al jurídico, así como tampoco la deuda al buró al crédito, solamente se gestionó el pago con los métodos de cobranza ordinarios.

COMPARATIVO DE SALDOS NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2009

CLIENTE	SALDO AL CORRIENTE	DÍAS DE VENCIMIENTO					TOTAL DE SALDOS DICIEMBRE	TOTAL DE SALDOS NOVIEMBRE	AUMENTO O DISMINUCION DE SALDO
		1-30 DIAS	31-45 DIAS	46-60 DIAS	61-90 DIAS	+ DE 90 DIAS			
GOBIERNO DEL ESTADO DE MICHO	9,593.13	12,984.09	2,816.38			25,393.60	12,778.87	12,614.73	

CASO IV: UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO (Institución Educativa)

El crédito en una escuela de Educación Superior Publica, tiene sus limitantes, siendo así que la compañía gasera debe adecuarse a las necesidades del acreditado, hay que mencionar que el cambio de administración, de personal o cambios en el presupuesto, afectan a los proveedores, siendo nosotros uno de ellos. Sus días de crédito otorgados son 15, pero el cliente siempre por razones de burocracia, se desfasa hasta 45 días, después de analizar el cliente, se realizan solamente gestiones de cobranza comunes, ya que el envío a jurídico y el buró de crédito no se consideraron necesarios.

COMPARATIVO DE SALDOS NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2009

CLIENTE	SALDO AL CORRIENTE	DÍAS DE VENCIMIENTO					TOTAL DE SALDOS DICIEMBRE	TOTAL DE SALDOS NOVIEMBRE	AUMENTO/DISMINUCION DE SALDO
		1-30 DIAS	31-45 DIAS	46-60 DIAS	61-90 DIAS	+ DE 90 DIAS			
UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SA	-	19,863.44	3,283.22				23,146.66	21,207.51	1,939.15

CASO V : AGROPECUARIA TARASCA S. DE P. R. DE R. L.. DE C.V. (Sector Primario)

Dentro del sector primario, éste cliente es de los mas importantes, la gestión de cobro que se implementa, se debe tratar con especial cuidado, su capacidad económica y liquidez, es parte importante para la compañía gasera.

Cabe mencionar que el descuento otorgado a sus consumos es relativamente alto, es por eso que en crédito le fueron otorgados 05 días solo de crédito. Como se muestra en el recuadro, tiene un alto saldo si bien, está al corriente, lo que significa que paga casi siempre dentro de su limite, ya que de no hacerlo, provoca conflictos en el flujo de recursos de la compañía gasera, siendo importante para la toma de decisiones. Con este cliente es de suma importancia, no descuidar la fluidez de sus pagos, aplicando las técnicas básicas de cobranza.

COMPARATIVO DE SALDOS NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2009

CLIENTE	SALDO AL CORRIENTE	DÍAS DE VENCIMIENTO					TOTAL DE SALDOS DICIEMBRE	TOTAL DE SALDOS NOVIEMBRE	AUMENTO/DISMINUCION DE SALDO
		1-30 DIAS	31-45 DIAS	46-60 DIAS	61-90 DIAS	+ DE 90 DIAS			
AGROPECUARIA TARASCA, S. DE F	352,622.79	28,897.71					381,520.50	444,940.28	- 63,419.78

CONCLUSION

Como conclusión puedo decir que el crédito sin la confianza es inconcebible, y existe siempre que haya un contrato a término, entonces, uno de los activos circulantes más importantes de un negocio es el capital invertido en cuentas por cobrar a clientes.

Y para poder otorgar el crédito se deben tener políticas ya que dan la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste.

Después de otorgar el crédito, el saldo del deudor entra a una cartera de clientes, que se puede definir como un conjunto títulos valores, es decir, todo lo que represente un derecho financiero, de futuro o de opción. Y comienza el proceso de la cobranza que es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague.

Cuando el proceso de recuperación de la cartera no se concluye es necesario revisar, analizar y corregir los errores cometidos tanto del encargado de crédito y cobranza, como del cobrador, supervisores y encargado de ventas, así como procurar hacer las gestiones de cobranza necesarias con los clientes, intentando recuperar la mayoría de las cuentas incobrables. Recordando la frase " **¿Quién hace un negocio para no recibir su dinero de vuelta y una utilidad?** Entonces, ningún negocio se crea tener cuentas incobrables, por eso se debe tener el control y las estrategias oportunas de acuerdo a cada circunstancia y así tener un prospero negocio.

BIBLIOGRAFIA

www.google.com.mx

Pagina de Intranet grupo Zeta

www.grupozeta.com