



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CARTERA

CÓDIGO: P-PAD-02

FECHA: 24/01/2023

VERSIÓN: 7

1. PROPÓSITO

Asegurar que las actividades relacionadas con la administración de cartera respondan a la gestión de cobro de la organización procurando que sea una gestión permanente, constante y efectiva.

2. ALCANCE

El procedimiento cubre las acciones de cobro que se deben realizar desde el momento en que se envía la factura, hasta el debido recaudo y su actualización en el reporte en la Central de Riesgo.

Nota: El reporte en la Central de Riesgo solo se realiza con autorización previa de la empresa.

3. DEFINICIONES

Acuerdo de Pago: Documento que el afiliado o cliente firma comprometiéndose al pago de la deuda adquirida con unos parámetros definidos, de común acuerdo en fechas de pago y valor de cuotas logrando saldar la deuda y evitando así el término de mora en el cual se encuentra.

Afiliado o Cliente Ilocalizado: Deudor que no se ubica por dirección, teléfono u otro medio de correspondencia indicado en los formatos de registro suministrados a los consultores de negocio y colaboradores de la organización que comercializan productos, servicios y eventos.

Cartera castigada: Deuda que se lleva al gasto por ser considerada de difícil recaudo, la cual ha sido provisionada al 100% con previa autorización del comité financiero; la gerencia, dirección administrativa y financiera, ya que se han agotado todas las gestiones de cobro sin obtener intención de pago o localización del cliente.

Cartera Morosa: Obligación que se encuentra en más de 90 días, a partir de la fecha de vencimiento de la factura.

Comité Financiero: Conformado por el director administrativo y financiero, un miembro elegido por la JDN y el asistente de cartera para revisar el estado presupuestal de la organización.

Edad de la cartera: Tiempo en días transcurrido desde el día en que se genera la factura por la organización.

Gestión de Cobro: Es la tarea administrativa y financiera orientada para la captación de los recursos monetarios procedente de los eventos; productos y servicios brindados a los afiliados y clientes.

4. CONDICIONES GENERALES

- Para realizar el reporte en la Central de Riesgos debe existir una autorización por parte del representante legal.
- La gestión de cartera realizada debe tener la trazabilidad a través de correo electrónico, los cuales deben estar remitidos al afiliado o cliente con copia al consultor de negocios o colaborador de la organización que comercializan productos, servicios y eventos, para poner en conocimiento y prestar apoyo en la gestión de cartera.
- La actualización del reporte en la Central de Riesgos se realiza en un archivo plano el cual es cargado una vez al mes en la página web de la central que tenga contratada la organización.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CARTERA

CÓDIGO: P-PAD-02

FECHA: 24/01/2023

VERSIÓN: 7

4. Al Comité Financiero se llevan los casos de los afiliados o clientes cuya edad de cartera supera más de 180 días de vencida, para definir si la suspensión de la facturación se da por cuota de afiliación, por productos o servicios prestados.
5. En caso de ausencia del asistente de cartera, el director Administrativo y Financiero delega a una persona del área administrativa para realizar las labores definidas en este procedimiento.

5. PROCEDIMIENTO GENERAL

5.1 PREPARACIÓN Y APLICACIÓN DE PAGOS

1. El procedimiento inicia cuando el asistente de contabilidad diariamente descarga la información de pagos del portal corporativo y es archivado en el servidor, en la ruta: Archivos/contabilidad/recibos de caja/ <mes> y se procede a notificar al asistente de cartera vía correo electrónico para que pueda iniciar la respectiva revisión y ejecución de las tareas.
2. El asistente de cartera verifica los pagos que han efectuado los afiliados y clientes, los cuales previamente han sido descargados por área de contabilidad (corresponden al día anterior hábil del reporte), iniciando el registro de dichos pagos en el archivo “**Cuadro de Información Pagos**”, el cual se encuentra en la carpeta compartida en el Servidor, en la ruta: Archivos/recibos de caja/cuadro confirmación de pagos.
3. Si hay soportes pagos de las transacciones reportadas el asistente de cartera guarda el documento en el servidor, en la carpeta compartida: **Archivos/contabilidad/recibos de caja/ Cuadro Pagos Cartera/** para consulta y descargue de las facturas de la cartera por parte del asistente de contabilidad.
4. El asistente de contabilidad verifica el “cuadro de información de pagos” y procede aplicarlos en el sistema contable, si se presenta alguna inconsistencia o diferencia con los pagos reportados y no pueden ser aplicados, el asistente de contabilidad debe notificar al asistente de cartera y al área involucrada vía correo electrónico.
5. El profesional de contabilidad debe realizar el cruce de Afiliados Nacionales con las Regionales el último día del mes de las facturas recibidas.
6. Una vez aplicados todos los pagos por el asistente de Contabilidad, el asistente de cartera organiza la información de las empresas que se encuentran en mora para iniciar la gestión de cobro comenzando desde la mora más antigua a la más reciente.
7. El Asistente de Cartera prepara mensualmente la información por centro de costo y terceros (P-F02-PAD-02) ~~x~~ centro de costo (P-F01-PAD-02), esta actividad se realiza una vez el asistente de contabilidad notifique vía correo electrónico la generación de los informes.
8. Despues de elaborados los informes, el Asistente de Cartera los archiva en la carpeta compartida para ser consultados por el director Administrativo y Financiero, en el servidor, en la ruta: \Archivos\ Informes de Cartera por Centro de Costo\presidencial\<mes>-<año>/informe_mes.
9. El Asistente de Cartera envía mensualmente a los jefes de área vía correo electrónico el informe de cartera pendiente por recaudar correspondiente a los productos o servicios prestados.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CARTERA

CÓDIGO: P-PAD-02

FECHA: 24/01/2023

VERSIÓN: 7

5.2 GESTIÓN DE COBRO

1. Cuando la cartera **presenta una mora de más de 180 días**, el asistente de cartera debe:
 - a. Informar director Administrativo y Financiero, a través de correo electrónico, el estado de gestión de cartera de más 180 días.
2. Cuando la cartera **presenta una mora mayor a 90 días** el Asistente de Cartera debe:
 - a. Realizar llamada o efectuar envío de correo electrónico a las áreas de cuentas por pagar de las empresas deudoras adjuntando estado de cuenta de las facturas, donde se solicita realizar el pago a la mayor brevedad, si es persona natural se llama directamente.
 - b. Si la empresa o persona manifiesta inconvenientes para el pago de las facturas vencidas se le brinda la posibilidad de suscribir un acuerdo de pago haciendo clara la claridad de las consecuencias de presentar deuda vencida superior a 91 días.
 - c. Informar **vía correo electrónico**, a los consultores de negocio y a los colaboradores de la organización que comercializan productos, eventos y servicios para que realicen el apoyo a la gestión de cobro y se comuniquen con la persona contacto informando el estado de la cartera y solicitando el pronto pago de la deuda.
 - d. Actualizar el reporte en la Central de Riesgos, con el **ESTADO en MORA**, siempre y cuando la empresa con este vencimiento no manifieste intención de pronto pago.
3. Cuando la cartera presenta una mora menor a 90 días el Asistente de Cartera debe actualizar el reporte en la Central de Riesgos, con el **ESTADO en NORMAL**.

5.3 ACUERDO DE PAGO

1. Si el deudor aprueba la generación de un acuerdo de pago, el asistente de cartera procede a:
 - a. Acordar las fechas de pago y las cuotas en que será diferida la deuda.
 - b. Generar el documento y solicitar el cargue en PandaDOC, para ser firmado digitalmente por el representante legal de la empresa deudora y representante legal de CAMACOL. Es válida la suscripción de un acuerdo de pago vía correo electrónico el cual es enviado al deudor para aceptación de las fechas, valores y condiciones de lo pactado.
 - c. Actualizar en el reporte en la Central de Riesgos de **ESTADO MORA** a **ACUERDO DE PAGO**.
 - d. Informar a todas las áreas de la organización sea suspendida la facturación, venta de productos y/o servicios.
 - e. Archivar una copia del acuerdo de pago.
2. En caso de que la empresa deudora no presente cumplimiento con las fechas pactadas del acuerdo de pago, el asistente de cartera solicita autorización al director administrativo y financiero para actualizar el reporte en la Central de Riesgos a **ESTADO DUDOSO RECAUDO**.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CARTERA

CÓDIGO: P-PAD-02
FECHA: 24/01/2023
VERSIÓN: 7

5.4 GESTIÓN CARTERA CASTIGADA

- Una vez agotados todos los mecanismos de cobro, de manera anual el director Administrativo y Financiero procede a solicitar autorización al comité financiero para llevar la deuda al gasto.
- Si se presenta aprobación desde el comité financiero, el asistente de cartera actualiza el reporte de la empresa deudora en la Central de Riesgos con **ESTADO CARTERA CASTIGADA**.

5.5 GENERACIÓN DE INFORMES DE CARTERA

- El Asistente de Cartera genera mensualmente el informe por centro de costo y terceros (P-F02-PAD-02) y centro de costo (P-F01-PAD-02). Esta actividad se realiza una vez el asistente de contabilidad notifique vía correo electrónico la generación de los informes.
- Después de elaborado, el asistente de cartera archiva los Informes Mes a Mes para ser consultados por el director Administrativo y Financiero, en el servidor, en la ruta: \\Archivos\informescartera\Informes de Cartera por Centro de Costo\Presidencial.
- De igual forma, el Asistente de Cartera envía mensualmente a los jefes de área vía correo electrónico el informe de cartera pendiente por recaudar, correspondiente a los productos o servicios. Este reporte se realiza para conocimiento de las áreas, control de su centro de costo y apoyo consultores de negocio y a los colaboradores de la organización que comercializan productos.

5.6 ARCHIVO DE LA GESTIÓN EN CARTERA

- El informe de Cartera por centro de costos e Informe de Cartera por centro de costos y terceros se archivan en el Servidor, en la ruta: Archivos/ Informes de Cartera y Facturación / informes centro de costo/Presidencia/ <mes>.
- Los correos de gestión de cartera se archivan en Buzón de Usuario / área de cartera / correos de cobro/ <año>.

6. ANEXOS

Formato de Resumen de Cartera (P-F01-PAD-02)

Formato de Informe de Cartera por Terceros y Centro de Costos (P-F02-PAD-02)

Documentos de Referencia: Acuerdo de Pago.

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha emisión
7	Se realizan las siguientes actualizaciones: 1) Se cambia cargo auxiliar contable por asistente contable, 2) se modifica y reorganiza las acciones de gestión de cobro basado en la edad de cartera de acuerdo con la dinámica actual de la organización, 3) Se indica la gestión de cobro pre-jurídico opcional, cuando haya disponibilidad de proveedor de cobranzas jurídica, 4) se incorpora el seguimiento de la gestión del cobro en los comités financieros y 5) se actualizan las áreas de la organización con las cuales interactúa el procedimiento.	24/01/2023



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CARTERA

CÓDIGO: P-PAD-02

FECHA: 24/01/2023

VERSIÓN: 7

Versión	Descripción	Fecha emisión
6	Se da lectura al procedimiento para aclarar y complementar las actividades de gestión de cartera con afiliados seccionales, afiliados nacionales y empresas que reciben productos y servicios de la organización.	12/11/2019
5	Se realizan las siguientes actualizaciones: 1) Se cambia CIFIN por TransUnion, 2) Cartera Morosa, se hace el cambio de 60 días a 90 días ya que en esa es la altura de Mora es donde se cambia el estado de Normal a Cartera en Mora 3) Cartera castigada: se incluye que la información que esta cartera ya debe estar previamente previsionada y previa autorización de Comité Financiero. 4) En Condiciones Generales se incluye que solo se puede realizar reporte en la Central de Riesgos si existe autorización firmada por Representante Legal. 5) Se lleva al comité financiero las empresas que tienen 180 días y más. 6) Se suprime la gestión de cobro cuando la cartera presenta mora de 31 a 60 días, 7) Se cambia el cargo auxiliar contable por asistente de contabilidad.	15/11/2017
4	Se eliminan en anexos, los documentos de referencia: Carta de Cobro 31 Días, Carta de Cobro 61 Días, Carta de Cobro 91 Días. Se incluyen los numerales "Acuerdo de Pago", "Cobro Pre-Jurídico" y "Cartera Castigada". Se da lectura a todo el procedimiento y se verifican las nuevas condiciones y actividades identificadas en el área administrativa.	14/07/2015
3	Se modifican los primeros 7 numerales del procedimiento incluyendo las actividades previas al cobro de cartera. Se elimina el periodo de tres (3) meses en que se determine el procedimiento para el castigo de cartera. Se ajusta en el ítem 7(d) que se debe Informar vía correo electrónico a la Coordinación Nacional y a la Gerente Seccional, con el fin que se proceda a gestionar el pago oportuno de su cartera. Se elimina el diagrama de flujo del procedimiento (P-D01-PAD-02). Se modifica el formato del procedimiento dado el cambio en el procedimiento de control de documentos. Se incluyen los ítems Seguimiento de la gestión de cartera y Archivo.	11/04/2014
2	De acuerdo con la observación registrada en la auditoría interna registrada al 15 de marzo, se debe incluir el correo electrónico como soporte de cobro, adicional a la carta de 31, 61 y 91 días. Se elimina el registro en un cuadro de seguimiento y se cambia Gerente Seccional por Jefe de área del producto o servicio.	20/03/2012
1	Se cambia auxiliar de cartera por Asistente de Cartera. Se cambia la herramienta Adminsite por Software de Registro Nacional de Afiliados. Se convierten los formatos de cartas en documentos de referencia.	20/09/2011
0	Creación de un documento de cartera específico para Camacol Presidencia, dado que en el procedimiento utilizado por Camacol Cundinamarca se especificó cargos que no existen en Camacol Presidencia.	14/07/2009