



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CARTERA

**CÓDIGO:** C-PAD-08

**FECHA:** 10/10/2022

**VERSIÓN:** 15

### 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 recaudo y su actualización en el reporte en la Central de Riesgo.

### 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 el formato de afiliación o información suministrada al ejecutivo comercial 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 donde se han agotado todas las gestiones de cobro, la cual ha sido provisionada al 100% con previa autorización del comité financiero; la gerencia, dirección administrativa y financiera.

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

**Comité Financiero:** Comité conformado por el director administrativo y financiero, un miembro elegido por la JDR 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

1. Para realizar el reporte en la Central de Riesgos debe existir una autorización por parte del representante legal, a través del formato de solicitud de Afiliación (C-F02-PAF-01). La consulta de este documento debe realizarse en la carpeta digital del afiliado.
2. La gestión de cartera debe tener la trazabilidad a través de correo electrónico, los cuales deben estar remitidos al afiliado con copia al ejecutivo de cuenta que comercializan productos, servicios y eventos, para poner en conocimiento y preste apoyo en la gestión.
3. La política de cartera presenta los lineamientos que deben tener los ejecutivos de cuenta o de las áreas que venden productos y servicios llevando a la práctica. La política de cartera debe ser consultada y practicada por las áreas que realizan venta de productos y servicios.

**ELABORADO POR:**  
COORDINADORA DE CALIDAD

**REVISADO Y APROBADO POR:**  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

PÁGINA 1 DE 5



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CARTERA

CÓDIGO: C-PAD-08

FECHA: 10/10/2022

VERSIÓN: 15

- La actualización del reporte en la Central de Riesgos se realiza en un archivo plano el cual es cargado una (1) vez al mes en la página Web de la central que tenga contratada la organización.
- Al Comité Financiero se llevan los casos de los afiliados o clientes cuya edad de cartera supera más de 180 días de vencida, por lo cual, se procede a verificar la política de cartera para definir si la suspensión de la facturación se da por cuota de afiliación, por productos o servicios prestados.
- 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

- 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/Presidencia/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.
- 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/cuadros confirmación de pagos a contabilidad/Cundinamarca/.
- Si hay soportes pagos de las transacciones reportadas el asistente de cartera guarda el documento en el servidor, en la carpeta compartida: **Archivos/Regional/contabilidad/recibos de caja/ Cuadro Pagos Cartera/** para consulta de las facturas de la cartera por parte del asistente de contabilidad.
- El asistente de contabilidad verifica el cuadro 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 debe notificar al asistente de cartera y al área involucrada vía correo electrónico.
- 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.
- El Asistente de Cartera prepara mensualmente la información por centro de costo y terceros (C-F02-PAD-02) y centro de costo (C-F02-PAD-02), esta actividad se realiza una vez el asistente de contabilidad notifique vía correo electrónico la generación de los informes.
- Después de elaborados los informes, el Asistente de Cartera los archiva en la carpeta compartida para ser consultados por el director Administrativo, en el servidor, ruta: [\\Archivos\\informescartera\\Informes de Cartera por Centro de Costo\\Regional\\<mes>-<año>/informe\\_mes](#).
- 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.

ELABORADO POR:  
COORDINADORA DE CALIDAD

REVISADO Y APROBADO POR:  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

PÁGINA 2 DE 5



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CARTERA

CÓDIGO: C-PAD-08

FECHA: 10/10/2022

VERSIÓN: 15

### 5.2 GESTIÓN DE COBRO

1. Cuando la cartera **presenta una mora de más de 180 días**, el asistente de cartera debe 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 a las áreas de cuentas por pagar de las empresas deudoras informando vencimiento de la cartera, donde se solicita realizar el pago a la mayor brevedad, si es persona natural se llama directamente.
  - b. Enviar un correo electrónico a las empresas deudoras informando de la deuda y adjuntando el estado de la mora e informar la posibilidad de suscribir un acuerdo de pago y las consecuencias de presentar una mora superior a 91 días.
  - c. Informar **vía correo electrónico**, a los consultores de negocios y a los colaboradores de la organización que comercializan productos, eventos y servicios (tales como venta de patrocinios, pautas, inscripciones, información, estudios, etc), 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 para ser firmado digitalmente por el representante legal de la empresa deudora y representante legal de Camacol Regional Bogotá y Cundinamarca. 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.
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:** C-PAD-08

**FECHA:** 10/10/2022

**VERSIÓN:** 15

### 5.4 GESTIÓN CARTERA CASTIGADA

1. 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.
2. 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

1. El **Asistente de Cartera** genera mensualmente genera el informe de cartera por centro de costo y terceros (C-F02-PAD-08) y centro de costo (C-F01-PAD-02), esta actividad se realiza una vez el asistente de contabilidad notifique vía correo electrónico la generación de los informes.
2. 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\Cundinamarca\.
3. De igual forma, el **Asistente de Cartera** envía mensualmente a los jefes de área vía correo electrónico el informe de cartera pendiente por recaudar. Este reporte se realiza para conocimiento de las áreas, control de su centro de costo y apoyo comercial.

### 5.6 ARCHIVO DE LA GESTIÓN EN CARTERA

1. 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/Cundinamarca/ <mes>.
2. Los correos de gestión de cartera se archivan en el Buzón de Usuario / área de cartera / correos de cobro/<año>.

## 6 ANEXOS

Formato de Resumen de Cartera por Centros de Costo (C-F01-PAD-02)

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

**Documentos de Referencia:** Acuerdo de Pago.

## 7 HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha emisión
15	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 incorpora el seguimiento de la gestión del cobro en los comités financieros, 4) se elimina "transUnión" dado que es el nombre de la empresa de la central de riesgos y 5) se incluye a los "colaboradores de la organización que ofrecen productos y servicios" dado que hay varias áreas de la organización que interactúan con el procedimiento.	10/10/2022

**ELABORADO POR:**  
COORDINADORA DE CALIDAD

**REVISADO Y APROBADO POR:**  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

PÁGINA 4 DE 5



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CARTERA

**CÓDIGO:** C-PAD-08

**FECHA:** 10/10/2022

**VERSIÓN:** 15

Versión	Descripción	Fecha emisión
14	Se realizan las siguientes actualizaciones: 1) Se cambia CIFIN por Transición, 2) Cartera Morosa, cambio de 60 a 90 días, 3) Cartera castigada: se incluye que la información que esta cartera ya debe estar previamente provisionada 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 RL 5) comité financiero solo + 180 días 6) Se suprime la gestión de cobro cuando la cartera presenta mora 31-60 días, 7) Cargo auxiliar contable por asistente de contabilidad.	13/10/2017
13	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", "gestión Cobro Pre-Jurídico" y "Gestión Cartera Castigada". Se da lectura a todo el procedimiento y se verifican las nuevas condiciones y actividades identificadas para el área administrativa y para los equipos comerciales de la organización.	02/07/2015
12	En condiciones generales, se modifica la altura de la mora de 90 días a <b>120 días</b> , para no vender o prestar ningún servicio a los afiliados morosos.	03/06/2014
11	Se modifican los primeros 7 numerales del procedimiento incluyendo las actividades previas al cobro de cartera. Se elimina el periodo de 3 meses para el castigo de cartera. Se incluyen los ítems de Seguimiento de la gestión de cartera y Archivo.	12/05/2014
10	De acuerdo con la observación registrada en auditoría interna, se incluye el correo electrónico como soporte de cobro, se amplían las condiciones generales.	15/05/2012
9	Se cambia auxiliar de cartera por Asistente de Cartera. Se convierten los formatos de cartas en documentos de referencia.	20/09/2011
8	Por observación de auditorías internas, se realiza una revisión detallada 1) Se elimina el Formato Carta de deudor no localizado C-F09-PAD-08, aplica el mismo procedimiento que un deudor localizado, se incluye actividades para realizar el reporte a CIFIN. Se modifican los formatos del procedimiento.	09/05/2011
7	Se cambia el cargo auxiliar cartera por auxiliar contable en la actividad No. 1 y No. 4. se cambia Adminsite por Sistema de Información CRM, esto se relaciona con sistema donde se suspende al afiliado que se encuentre en un estado específico de cartera.	22/10/2010
6	Se elimina el tema de CIFIN, dada la instrucción de la Gerencia de solicitar confirmación a los afiliados sobre el tema a través de un documento de autorización.	14/07/2009
5	La Gerencia toma como justificaciones la consecución al convenio realizado entre la Asobancaria y la organización en cuanto al tema de CIFIN. Igualmente, se actualizan las cartas de cobro dadas las nuevas instrucciones definidas en el procedimiento. Se crea el nuevo Formato de Carta de Cobro deudor no localizado (C-F09-PAD-08).	07/04/2009
4	Se actualiza el procedimiento incluyendo la autorización de CIFIN y el Vo. Bo de la Dirección Administrativa y financiera en los puntos críticos.	16/10/2008
3	Se actualizó el procedimiento y se crearon dos formatos.	30/04/2007
2	Se eliminó el formato de cobro de cartera. Se incluyó los formatos de resumen de cartera, informe de cartera por centro de costos, carta cobro 90 - 120 días y 180 días.	23/08/2006
1	Se modificó Gerente Administrativo por responsable del proceso administrativo.	28/06/2006
0	Creación del documento	23/02/2004