	PROCEDIMIENTO	Código: PT-AF-07
	FACILIDAD DE PAGO A CLIENTES Y MANEJO DE CARTERA	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 1 de 9

1. OBJETIVO

Garantizar que todas las operaciones con plazo de pago que apruebe el CDAV Ltda., representen certeza para el proceso de recaudo de la cartera, en busca de eficacia y eficiencia; minimizando el riesgo de deterioro y pérdida, previniendo morosidad de cartera de clientes, que conlleva a incrementar la liquidez y fortalecimiento de la estructura financiera del CDAV Ltda.

2. ALCANCE


El proceso inicia con la solicitud y actualización de la documentación del cliente requerido por parte del área comercial y el estudio del cliente, otorgamiento de cupo y plazo de pago por parte del área administrativa y financiera. Una vez se haya prestado el servicio, los procesos operativos realizan la facturación electrónica respectiva a través de la Plataforma tecnológica autorizada por la DIAN, y posteriormente se gestiona el cobro de las facturas hasta el pago total. De igual forma, este procedimiento abarca el seguimiento de la cartera para fines de gestión y evaluación de esta.

3. REQUISITOS GENERALES

- 3.1. Plan General de Contabilidad Pública.
- 3.2. Manual de procedimiento de la Contaduría General de la Nación.
- 3.3. Resolución No. 037 de 2018 Contaduría General de la Nación.


4. RESPONSABILIDADES

- Funcionarios del área Comercial: Solicitud de documentación de cliente.
- Dirección Administrativa y Financiera: Evaluación y aprobación de cupo.
- Funcionarios asignados para la facturación de servicios: Elaboración de la facturación electrónica.
- Profesional encargado de cartera: Realizar gestión de cobro y recuperación de cartera, contabilizar pagos de clientes, generar reportes semanales de cartera y retroalimentar a las direcciones comerciales, operativas y financieras sobre el estado de cartera de los clientes.
- Funcionario asignado en Tesorería: Generación de facturas electrónicas por otros cobros diferentes a servicios, contabilizar facturas de venta a crédito y notas crédito.
- Funcionarios asignados del área Jurídica: Realizar el proceso de cobro ejecutivo de los clientes que incumplan los acuerdos de pago.

	PROCEDIMIENTO	Código: PT-AF-07
	FACILIDAD DE PAGO A CLIENTES Y MANEJO DE CARTERA	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 2 de 9

5. DEFINICIONES

- 5.1. Cuentas por cobrar:** En esta denominación, se incluyen las cuentas que representan los derechos adquiridos por la empresa en desarrollo de sus actividades, de las cuales se espera a futuro, la entrada de un flujo financiero fijo o determinable a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento financiero.
- 5.2. Cartera:** Corresponde a las cuentas pendientes por cobrar que tienen las entidades, clientes del CDAV.
- 5.3. Cliente:** Es todo individuo, persona natural o jurídica, sujeto a contraer obligaciones que accede a los servicios prestados por el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.
- 5.4. Facilidad de pago:** Es el plazo otorgado a una persona natural o jurídica, clientes del CDAV Ltda., por servicios prestados.
- 5.5. Facturación electrónica:** Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios, y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas, y deberá cumplir con los requisitos de ley definidos en el Estatuto Tributario (Art. 617).
- 5.6. Cuenta en mora:** Se considera que una cuenta está en mora cuando el cliente no ha realizado el pago dentro del plazo otorgado.
- 5.7. Informe de cartera:** Relación detallada de las facturas de venta a crédito, por edades y/o por clientes.
- 5.8. Gestión de cobro:** Proceso mediante el cual se incluyen actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.
- 5.9. Consignación:** Documento que soporta los pagos de las facturas de venta, realizados por los clientes.
- 5.10. Registro contable:** Asiento o notación contable que debe ser realizada para reconocer una transacción contable o un hecho económico que afecte la Entidad, atendiendo las normas generales de causación y prudencia.

	PROCEDIMIENTO	Código: PT-AF-07
	FACILIDAD DE PAGO A CLIENTES Y MANEJO DE CARTERA	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 3 de 9

6. DESCRIPCIÓN

6.1. Otorgamiento facilidad de pago

Todo servicio a plazo pactado que realice el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., a empresas no pertenecientes al sector público, debe cumplir desde su otorgamiento hasta el pago con los siguientes principios:

6.1.1. El área comercial debe documentar las solicitudes de facilidad de pago en el formato **FO-GC-02 Registro de clientes y/o solicitud de convenio**, en dicho formato debe registrarse expresamente la justificación del cupo sugerido, el valor sugerido, el plazo del cupo, ejemplo un año, dos años, etc., las condiciones de pago (plazo de las facturas, 30 días, 60 días, etc.) y la forma como se utilizará el cupo, ejemplo órdenes de compra remitidas por el cliente, relación de vehículos o personal a atender, etc.


La justificación del cupo a solicitar debe basarse en el conocimiento que el área comercial tenga del cliente, visita a sus instalaciones, observación de su operación, revisión somera de los estados financieros y confirmación telefónica de las referencias obtenidas, de lo que dejará nota firmada en el formato **FO-GC-02 Registro de clientes y/o solicitud de convenio**.

Para gestionar la aprobación del cupo debe diligenciar y adjuntar los siguientes anexos:

- Certificado de Cámara y Comercio no mayor a 30 días.
- RUT actualizado.
- Fotocopia del documento de identidad del Representante legal.
- Estados financieros actualizados bajo nuevo marco normativo.
- Referencia bancaria (1)
- Referencia comercial (1).

6.1.2. El área Comercial procede a entregar los documentos mencionados en el punto anterior al Director Administrativo y Financiero, quien realiza la evaluación y aprobación del cupo, en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles.

6.1.3. El área comercial debe limitar la gestión de venta al nivel de cupo disponible y estado de cartera reportado semanalmente por la Dirección Administrativa y Financiera, de igual forma para efectos de la prestación del servicio esta información es remitida en las mismas condiciones a las áreas misionales, lo anterior implica que la prestación del servicio solo será viable si el cliente

	PROCEDIMIENTO	Código: PT-AF-07
	FACILIDAD DE PAGO A CLIENTES Y MANEJO DE CARTERA	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 4 de 9


cumple con las condiciones de cupo y plazo de pago pactadas en el presente documento y en sus anexos.

- 6.1.4.** La dirección comercial debe mantener registro y control del vencimiento de los cupos y gestionar con oportunidad su renovación, mediante la actualización de los documentos referidos en el punto 6.1.1. Igual procedimiento debe aplicar cuando se requiera ampliar el valor del cupo para facilitar operaciones adicionales con clientes.
- 6.1.5.** Para los contratos con empresas del estado o interadministrativos, no aplica el procedimiento dispuesto en los numerales anteriores, en estos casos la contratación se realiza conforme a las normas de contratación estatal. El área comercial entrega al área de contratación, al área administrativa y financiera y al área operativa involucrada en el servicio, la información necesaria para conocer la condición de la negociación, (propuesta comercial, certificado de disponibilidad presupuestal, contrato, acta de inicio).
- 6.1.6.** Para eventos decretados por el Gobierno nacional como emergencia económica, el cliente puede solicitar mediante un documento firmado por su representante legal, un estudio para la restructuración de las condiciones negociadas el cual debe ser presentado al comité de gerencia del CDAV LTDA., para su debida autorización.

6.2. Facturación Electrónica

- 6.2.1.** La facturación se realiza de forma electrónica según los lineamientos emitidos por la DIAN.
- 6.2.2.** En las áreas de revisión vehículos y de evaluación de conductores, atienden el servicio validando la orden servicio o el listado de funcionarios y vehículos a atender. Luego de esta validación, se asigna a los colaboradores responsables de la generación de las facturas de venta de los clientes con plazo de pago en el momento en que se presten los servicios y considerando la fecha máxima estipulada por el cliente para el recibo de la facturación, a través de la plataforma de facturación se envía automáticamente a un correo electrónico que el cliente indica desde la creación y actualización de datos, para la recepción de las facturas de venta emitidas por el CDAV Ltda.

En los casos de clientes que tienen facilidad de pago y exigen que se incluya el número de la orden de compra o similares en la facturación, deben enviar la orden de compra antes de la prestación del servicio al área comercial y se remitirá al responsable de la facturación.

	PROCEDIMIENTO	Código: PT-AF-07
	FACILIDAD DE PAGO A CLIENTES Y MANEJO DE CARTERA	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 5 de 9

Un responsable asignado en el área de Tesorería se encargará de generar las facturas de venta para los casos específicos relacionados con cobros administrativos y otros cobros diferentes a servicios directos prestados por el CDAV Ltda. Posteriormente, el funcionario encargado realizará la contabilización de la facturación a crédito en el software contable.


- 6.2.3.** Para los servicios prestados a clientes que no alcancen a ser facturados al cierre contable mensual, por motivo de solicitud del cliente por fechas de corte contable, los colaboradores responsables de facturar en las áreas operativas deben reportar el detalle de estos servicios al área de Tesorería, donde se procede a registrar contablemente estos servicios como servicios pendientes de facturar en el periodo donde se prestó el servicio, y al mes siguiente se deben facturar, en casos donde no sea posible facturar en ese tiempo el área comercial debe justificar y gestionar con el cliente.

6.3. Anulación de facturación

- 6.3.1.** Cuando se requiera anular una factura de servicios prestados, se debe realizar por medio del formato **FO-AF-23 Solicitud de anulación de facturas de venta**, el responsable en Tesorería realiza las notas de crédito en la plataforma tecnología autorizada por la DIAN, solo aplicará en los siguientes casos y autorizaciones:

- 6.3.1.1. Error en facturación:** Puede generarse por motivo de precio, cantidad, o concepto de servicio, el responsable de facturación del área respectiva solicita por correo electrónico al área de Tesorería la anulación, indicar la factura sujeta de anulación, la justificación o concepto de anulación, y anexar los soportes respectivos, debe llevar aprobación del jefe del área respectiva, para proceder a anular por parte de Tesorería.

- 6.3.1.2. Rechazo de factura por parte del cliente o falta de recibo de la factura por correo:** En los casos por concepto de fecha de cierre de recibo de factura, por falta de información en la factura (orden compra, desactualización de datos y otros), el área comercial a través de la aprobación y centralización del Líder del área enviará el formato **FO-AF-23 Solicitud de anulación de facturas de venta** por correo con la justificación respectiva. Para los casos de rechazo de facturación por parte del cliente sin una causa válida, se genera nuevamente la factura para pago de contado.

	PROCEDIMIENTO	Código: PT-AF-07
	FACILIDAD DE PAGO A CLIENTES Y MANEJO DE CARTERA	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 6 de 9


6.4. Cartera

6.4.1. Gestión de cobro y recuperación de cartera

- 6.4.1.1. El profesional encargado de cartera debe revisar periódicamente los saldos y las fechas de vencimiento de las facturas por cada cliente, en el reporte por edades generado por el sistema, para notificarlos oportunamente y controlar así el nivel de morosidad.
- 6.4.1.2. Dos (2) días antes del vencimiento de las facturas, se procede a comunicarse telefónicamente o por correo electrónico con el cliente para averiguar sobre la programación de pago de las facturas. Para el caso de las facturas vencidas, esto es cuando no se ha efectuado el pago en la fecha límite, se debe continuar con esta gestión y dejar registro en el formato **FO-AF-24 Gestión cobro de cartera**.
- 6.4.1.3. Pasados sesenta (60) días del vencimiento de la factura, el área que presentó la operación debe iniciar gestiones adicionales de recaudo, que incluyen llamadas, correos y/o visita a la empresa para recordar las cuentas vencidas, se debe dejar registro en el formato **FO-AF-24 Gestión cobro de cartera**.
- 6.4.1.4. En caso de que un cliente presente mora igual o superior a sesenta (60) días y/o condiciones pactadas, el profesional encargado de cartera debe enviar oficio firmado por el director Administrativo y Financiero, notificando el cobro de las facturas. Adicionalmente, se informa al cliente que, de no obtener respuesta, se procederá con la suspensión de los servicios hasta el pago de la cartera vencida.
- 6.4.1.5. En caso de no obtener respuesta de un compromiso de pago por parte del cliente, se generarán tres (3) oficios de cobro persuasivo, estos deben ser notificados al cliente por correo certificado y pedir el cotejo de los oficios.
- 6.4.1.6. Cuando la mora sea igual o superior a noventa (90) días y/o condiciones pactadas, el área comercial y cartera se reúnen para estudiar los diferentes casos con el fin de poder llegar a un acuerdo de pago con el cliente.

Los documentos requeridos para llevar a cabo este acuerdo de pago son:

- Oficio del cliente solicitando acuerdo de pago, firmado por el representante legal.
- Tabla de rango de la deuda y el plazo con cuota inicial %

	PROCEDIMIENTO	Código: PT-AF-07
	FACILIDAD DE PAGO A CLIENTES Y MANEJO DE CARTERA	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 7 de 9


- Someter a aprobación del comité de cartera.
- Emitir un oficio de citación para suscribir un acuerdo de pago, este se debe enviar una vez el cliente remita la solicitud de hacer acuerdo de pago.
- Formalizar el acuerdo de pago por medio del formato **FO-AF-25 Acuerdo de pago.**
- Pago de cuota inicial y activación de prestación de los servicios, teniendo en cuenta el cupo que tiene en mora y el que tiene disponible, a medida que el cliente vaya cancelando el cupo se irá normalizando el aprobado.
- Si se incumple el acuerdo de pago, se lleva al comité de cartera donde se define si se pasa a la Dirección Jurídica para iniciar un proceso ejecutivo o las acciones correspondientes que se deban tomar.
- La Dirección Administrativa y Financiera a través del profesional encargado de cartera, entregará el formato **FO-AF-25 Acuerdo de pago** con la información correspondiente a la Dirección Jurídica para iniciar el proceso de cobro en dicha instancia.

6.4.1.7. A los clientes que han incumplido el acuerdo de pago solo se les prestará el servicio de contado. En caso de incumplimiento, se aplicará el **PT-GJ-17 Procedimiento gestión de cobro ejecutivo de obligaciones a favor del CDAV.**

6.4.1.8. Los clientes que tuvieron dificultad en los pagos de sus obligaciones y en algún momento deciden solicitar de nuevo facilidad de pago, se someterán a aprobación por parte del comité de cartera y de ser aprobado, se les solicitará la documentación del punto 6.1.1.

6.4.1.9. Una vez se verifique el pago de una factura, con el respectivo soporte se debe registrar en el respectivo sistema o aplicativo contable, garantizando el cumplimiento del marco normativo y el debido cruce de información.

6.4.1.10. No obstante, lo dispuesto en este procedimiento, es función de todas las áreas involucradas, en especial del área comercial, estar atentas a las condiciones de deterioro financiero o legal que puedan estar atravesando las empresas vinculadas, para alertar suspendiendo cupos o tomando medidas especiales, aun cuando mantengan vigentes y en plazo sus operaciones con el CDAV

	PROCEDIMIENTO	Código: PT-AF-07
	FACILIDAD DE PAGO A CLIENTES Y MANEJO DE CARTERA	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 8 de 9

6.4.2. Reporte al Boletín de Deudores Morosos del Estado

Semestralmente el profesional de cartera deberá enviar la información de los deudores que, con corte a mayo 31 y a noviembre 30, respectivamente, cumplan con los parámetros establecidos por la Contaduría General de la Nación, al Líder de Contabilidad o al Contador Público que tenga a su cargo la contabilidad de la entidad, quien es el responsable de realizar el reporte durante los diez (10) primeros días calendario de los meses de junio y de diciembre de cada año, a través del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP, en la categoría denominada Boletín de Deudores Morosos del Estado – BDME y en los formularios establecidos para tal efecto.

De igual forma, cuando existan acuerdos de pago incumplidos, debe enviarse la información al Líder de Contabilidad o al Contador Público que tenga a su cargo la contabilidad de la entidad, para que realice el respectivo reporte al BDME. Una vez el deudor haya cancelado o se haya puesto al día con la obligación, se debe informar a contabilidad para que sea retirado del BDME, para cualquiera de estos casos debe entregarse la información en el respectivo formulario.


6.4.3. Indicador

Se determina como indicador el de **rotación de cartera**, con la cual la empresa puede establecer en qué tiempo las cuentas por cobrar se vuelven efectivo, es decir, cuánto se demora la empresa en recuperar su cartera.

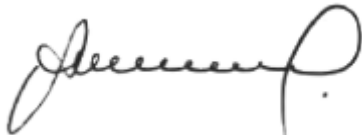

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

7. DOCUMENTOS CITADOS

- 7.1. PT-GJ-17 Procedimiento Gestión de cobro ejecutivo de obligaciones a favor del CDAV.
- 7.2. FO-GC-02 Formato Registro de clientes y/o solicitud de convenio.
- 7.3. FO-AF-23 Formato Solicitud anulación facturas de venta.
- 7.4. FO-AF-24 Formato Gestión cobro de cartera.
- 7.5. FO-AF-25 Formato Acuerdo de pago.

	PROCEDIMIENTO	Código: PT-AF-07
	FACILIDAD DE PAGO A CLIENTES Y MANEJO DE CARTERA	Versión: 2
		Rige: 2021-07-01
		Pág.: 9 de 9

8. VALIDACIÓN DOCUMENTAL

Elaborado por:	Autorizado por:
Nombre: Ana Maria Dorado	Nombre: Diego Mauricio Marmolejo A.
	
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director Administrativo y Financiero
Fecha: 23 de Junio de 2021	Fecha: 25 de Junio de 2021

