

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GF-03
	Proceso de Gestión Financiera		Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de gestión de cobros, recuperación y auditoría de cartera.		Versión: 0

REV	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	DESCRIPCIÓN
0	01/03/2024	Gestion Financiera - Cartera	Gestion de calidad	Versión original

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GF-03
	Proceso de Gestión Financiera Procedimiento de gestión de cobros, recuperación y auditoría de cartera.	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

1. OBJETIVO

Realizar acciones de recuperación de cartera vencida de clientes de la compañía por medio del análisis, gestión de cobros y auditorías, para mantener un flujo de caja adecuado y tener una mayor liquidez financiera.

2. ALCANCE

Análisis y seguimiento a la cartera

Inicia con la planificación de las metas de recuperación de cartera y finaliza con el informe mensual de cumplimiento de metas de recuperación de cartera

Gestión de cobros

Inicia con la generación de los cortes semanales de seguimiento a las metas planificadas y finaliza con el castigo de la cartera vencida mayor a 360 días.

Auditoría de Cartera

Inicia con el informe del estado de cartera por zona a auditar y finaliza cuando informa las novedades al área de Gestión Humana para aplicación de procedimiento PR-GH-07 Procesos disciplinarios.

3. RESPONSABLES

- Gestión Financiera – Área de cartera

4. NORMATIVIDAD

4.1 NORMATIVIDAD

- Ley de protección de datos personales o ley 1581 de 2012. Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.
- Ley 1266 de 2008. Dicta las disposiciones generales del hábeas data y regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.
- Ley 1066 de 2006
- Políticas internas de Districol Ltda.

5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GF-03
	Proceso de Gestión Financiera	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de gestión de cobros, recuperación y auditoría de cartera.	Versión: 0

- **B2B:** Se refiere a las siglas en inglés “business to business”, donde se realiza la gestión comercial para realizar la venta a organizaciones que requieren el producto para consumo propio.
- **B2C:** Se refiere a las siglas en inglés “business to costumer”, donde se realiza la gestión comercial para realizar la venta a organizaciones que requieren el producto para su comercialización.
- **Cartera** deudas de los clientes de una empresa sea por compras a crédito o en efectivo.
- **Cartera corriente:** Deudas de los clientes que se encuentran dentro de los 30 días después de emitida la factura de venta
- **Cartera no corriente:** Deuda de los clientes que se encuentra por encima de los 30 días, después de emitida la factura de venta.
- **Cartera productiva**
- **Centrales de riesgo:** Empresa externa encargada de recopilar datos relevantes sobre tu historial financiero y crediticio.
- **Comisión:** e importe que se le paga a los miembros de un equipo de ventas por comercializar un producto y cerrar un trato
- **Edades-mora:** son rangos o periodos que se fijan en el sistema, los cuales te permiten conocer las facturas de venta que se encuentran vencidas y/o por vencer en los rangos definidos para cada uno de los clientes
- **Recaudo:** untar o amontonar recursos, generalmente dinero, con el fin de satisfacer las necesidades de terceros o solventar una obligación
- **Rutero:** Ruta definida por la organización para la entrega de producto en cliente.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La empresa Districol Ltda., bajo la dirección del proceso de gestión financiera, plantea el siguiente documento para llevar a cabo el procedimiento de liberación de pedidos, el cual se describe a continuación:

Análisis y seguimiento a la cartera			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Genera reporte y planifica metas de recuperación de cartera, y envía a coordinadores y asesores comerciales. Nota 1: La planificación de las metas se realiza por canal, zona y por asesor.	Analista de cartera	FOR-GF-05 Planificación de metas mensual
2	Realiza dos cortes semanales de seguimiento a las metas planificadas, para verificar la recuperación de cartera.	Analista de cartera	FOR-GF-06 Informe periódico de recaudos

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GF-03
	Proceso de Gestión Financiera	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de gestión de cobros, recuperación y auditoría de cartera.	Versión: 0

Análisis y seguimiento a la cartera			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
3	Envía el FOR-GF-06 Informe periódico de recaudos al área comercial y auxiliar de cartera para recuperación de cartera vencida.	Analista de cartera	Correo electrónico con informe periódico de recaudos
4	Realiza informe general de la cartera según la edad-mora y se comparte al gerente general, gerente financiera, jefe de cartera y directores comerciales. Nota 1: El informe se estructura con la evolución de la cartera en las diferentes edades-mora, teniendo en cuenta las siguientes condiciones: • Cartera corriente: son las facturas que no se han vencido a la fecha. • Cartera no corriente: son las facturas que se vencieron y se encuentran en mora, según la condición de pago acordada. Nota 2: La cartera no corriente se divide en edades de mora según la siguiente estructura: • 1 a 30 días desde la fecha de vencimiento de la factura. • 31 a 60 días desde la fecha de vencimiento de la factura. • 61 a 90 días desde la fecha de vencimiento de la factura. • De 90 días en adelante. Nota 3: La cartera productiva para el canal B2C es aquella menor a 90 días desde la fecha de emisión de la factura. Nota 4: La cartera productiva para el canal B2B es aquella menor a 120 días desde la fecha de emisión de la factura.	Analista de cartera	FOR-GF-07 Estado de cartera

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.		Código: PR-GF-03
	Proceso de Gestión Financiera Procedimiento de gestión de cobros, recuperación y auditoría de cartera.		Fecha: 01/03/2024
			Versión: 0

Análisis y seguimiento a la cartera			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	Nota 5: El analista de cartera a través del informe general presenta los resultados de la campaña de cartera mayor a 61 días mora.		
5	Realiza informe mensual de cumplimiento de metas de recuperación de cartera y es enviado al área comercial y de gestión humana. Nota 1: El informe es compartido al área comercial para darles a conocer los resultados mensuales de la recuperación de cartera por parte de los asesores, y es compartida al área de gestión humana para el cálculo de comisiones.	Analista de cartera	FOR-GF-06 Informe periódico de recaudos

Gestión de cobros			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Realiza dos cortes semanales de seguimiento a las metas planificadas, para verificar la recuperación de cartera.	Analista de cartera	FOR-GF-06 Informe periódico de recaudos
2	Envía el FOR-GF-06 Informe periódico de recaudos al área comercial y auxiliar de cartera para recuperación de cartera vencida.	Analista de cartera	Correo electrónico con informe periódico de recaudos
3	Realiza gestión de cobros de cartera vencida. Nota 1: El contacto a clientes de cartera vencida se realiza por medio de llamadas telefónicas y estado de cuenta por medio de correos electrónicos. Nota 2: La gestión de cobros se realiza de acuerdo a la evolución de la cartera, principalmente aquella que es improductiva, según lo establecido en las notas 3 y 4 de la actividad 4 del desglose de actividades del procedimiento de análisis y seguimiento a la cartera.	Auxiliar de cartera de gestión de cobros	FOR-GF-08 Seguimiento gestión de cobros a clientes

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GF-03
	Proceso de Gestión Financiera	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de gestión de cobros, recuperación y auditoría de cartera.	Versión: 0

Gestión de cobros			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
4	Hace seguimiento a la gestión de los cobros realizados por la auxiliar de cartera. Nota 1: Cuando la gestión de cobros no se logra con efectividad, se analiza e implementan nuevas estrategias de cobros a través de los asesores comerciales, bases de datos, auditorías de cartera o abogado de la compañía. Nota 2: Los clientes con cartera vencida superior a 30 días será notificado por correo electrónico de la deuda que tiene con la compañía y será informado una vez más con una diferencia de 15 días entre aviso. Nota 3: Los clientes con cartera vencida superior a 60 días debe realizar acuerdos de pago con la compañía y además será reportado en las centrales de riesgo. Nota 4: Si el cliente hace caso omiso al pago de la deuda y han transcurrido 90 días desde el vencimiento de la factura, será enviado a cobro jurídico. Nota 5: Si los clientes se ponen al día con sus deudas, desde el área de cartera se emiten paz y salvo. Nota 6: En caso de ser requerido los clientes pueden hacer solicitud de certificaciones comerciales.	Analista de cartera	FOR-GF-08 Seguimiento gestión de cobros a clientes
5	Castigo de cartera vencida. Nota 1: El analista de cartera realiza informe de clientes con cartera superior a 360 días. Nota 2: Si al acotar todas las instancias administrativas o jurídicas no se logra recuperar la cartera y esta supera los 360 días mora, se debe analizar con	Analista de cartera Dirección Financiera Dirección comercial Gerencia General	FOR- GF-07 Estado de cartera

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GF-03
	Proceso de Gestión Financiera	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de gestión de cobros, recuperación y auditoría de cartera.	Versión: 0

Gestión de cobros			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	Dirección financiera, Dirección comercial y Gerencia General si se va a realizar el castigo de la misma.		

Auditoría de cartera			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Realiza informe del Estado de Cartera por zona a auditar.	Analista de cartera	FOR- GF-07 Estado de cartera
2	Planifica y realiza auditoria de cartera a clientes existentes de la compañía. Nota 1: Las auditorias de cartera por zona deben realizarse sorpresa, para poder realizar un proceso de evaluación exitoso. Nota 2: Durante la auditoria de cartera, el auditor debe verificar: • El estado de cuenta del cliente, concuerde con las cobranzas realizadas • Debe estar en capacidad de negociar la cartera vencida. • Realizar acuerdos de pago en caso de ser necesario. • Actualizar la información personal de los clientes.	Auditor de cartera	FOR-GF-09 Rutero de auditoría de cartera
3	Realiza informe de auditoría y presenta al jefe del área de cartera, donde informa el estado actual de la cartera por cliente, sus oportunidades de mejora y la identificación de novedades. Nota 1: Terminadas las visitas de la zona planificada, el auditor debe informar en un plazo máximo de 2 días hábiles las novedades identificadas al jefe del área de cartera.	Auditor de cartera	FOR-GF-10 Informe de auditoría de cartera

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GF-03
	Proceso de Gestión Financiera Procedimiento de gestión de cobros, recuperación y auditoría de cartera.	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

Auditoría de cartera			
No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
4	Investiga y hace seguimiento a las novedades identificadas producto de la auditoría de cartera. Nota 1: En caso de ser necesario, el jefe de cartera puede realizar visita in situ para ampliar la información de la situación o novedad identificada. Nota 2: Si realizadas las respectivas investigaciones, implica tomar acciones disciplinarias, debe remitirse al procedimiento PR-GH-07 Procesos disciplinarios.	Jefe de Cartera	FOR-GF-10 Informe de auditoría de cartera
5	Informa novedades al área de Gestión Humana para aplicación de procedimiento PR-GH-07 Procesos disciplinarios.	Jefe de Cartera	Correo electrónico informando novedades identificadas

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GF-03
	Proceso de Gestión Financiera Procedimiento de gestión de cobros, recuperación y auditoría de cartera.	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
PR-GF-03	Gestión de cobros, recuperación y auditoría de cartera.	Gestion Financiera - Cartera	Digital	Gestión de calidad	5 años	Conservación