



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA  
EL DEPARTAMENTO DE CARTERA**

**Realizado por:  
ELIANA BARRIENTOS VALDÉS**

**Medellín  
2019**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Temas</b>	<b>Pág.</b>
Introducción.....	2
Objetivo general.....	2
Políticas del departamento de cartera (misión, objetivos, responsabilidades) .....	2
Etapas de recuperación de cartera.....	3
Políticas para el cliente interno.....	3
Políticas para el cliente externo.....	4
Proceso # 1 – Revisión de pedidos.....	4-6
Proceso # 2 – Codificación de clientes.....	6-11
Proceso # 3 – Tratamiento de la papelería.....	11-13
Revisión diaria de carteras por zonas.....	13
Otros procesos del área.....	14-16
Reportes negativos a centrales de riesgos.....	16-18
Proyección de recaudos.....	18-20
Compromisos de pagos con los empleados.....	20-21
Planillas del control del dinero en efectivo.....	21-22
Programador de facturas.....	22-23
Glosario.....	24



## **INTRODUCCIÓN**

Este manual de procedimientos es una fuente informativa y de ayuda para la ejecución de las labores relacionadas con cartera, busca ampliar los conceptos que se abordan en las distintas actividades del departamento, asimismo, guiar la elaboración de cada uno de los procesos, importancia y el orden en que deben ser ejecutados. Contiene imágenes para una mejor comprensión, como las políticas que se deben tener en cuenta para cada situación.

### **Objetivo general**

Desarrollar paso a paso los procedimientos de las funciones del departamento de cartera, a través de un manual dinámico que permita comprender la ejecución de cada una de las actividades concernientes al departamento.

## **POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA**

### **Misión**

El departamento de cartera es responsable de mantener una buena administración de las cuentas por cobrar, el otorgamiento del crédito se realizará bajo un estudio previo a todos los solicitantes, con el fin de disminuir el riesgo de posibles pérdidas; asimismo, se facilitarán diversas técnicas que permitan la consecución de los objetivos.

### **Objetivos**

Dirigir, proyectar, inspeccionar y verificar todo lo relacionado con las cuentas por cobrar e implementar actividades y estrategias que permitan el recaudo exacto y oportuno, permitiendo una mayor rotación de la cartera (que ésta se recupere dentro de los plazos establecidos), cumplimiento con el presupuesto de cobranza y disminución de las cuentas incobrables.

### **Responsabilidades**

El coordinador de cartera deberá supervisar la labor de los recaudadores y vendedores; como también deberá cumplir con las siguientes funciones:

Verificar y autorizar todos los pedidos antes de facturar, aprobar o rechazar solicitudes de crédito, como también, verificar la documentación exigida que debe llevar, antes de la aprobación o rechazo (codificación de clientes). Otorgar cupos de crédito, controlar la documentación, tanto física, como en medio magnético, con el fin de resguardar la información de los clientes, realizar proyecciones de recaudos mensuales por zonas, con el fin de obtener control en los ingresos, asegurar el cumplimiento de las proyecciones de recaudo de la cartera, coordinar que el recaudo de la cartera se efectúe en los términos y condiciones comerciales pactadas, realizar seguimiento y control oportuno de las facturas expedidas por la empresa, reportar negativamente a centrales de riesgos a los clientes que sus obligaciones superen los 90 días de mora, realizar seguimiento diario (a través de cartas, mensajes, llamadas) de las facturas con mayor vencimiento, hacer acuerdos de pago con los clientes que tenga mayor morosidad, verificar la información de las cuentas por cobrar a clientes para conciliar las consignaciones sin identificar, las cuales son reportadas por el área contable, cumplir las políticas y normas laborales establecidas.

## ETAPAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Tabla No 1.

No	ETAPAS	FINALIDAD
1	Preventiva	El vendedor deberá llamar al cliente antes del vencimiento de la factura, con el fin de recordarle el próximo pago de la obligación contraída con la empresa.
2	Administrativa	Una vez la obligación presente desde 15 días de mora y no superior a 60 días (A partir de 45 días desde la fecha de generación de la factura de venta), se iniciará un proceso de cobro persuasivo de las obligaciones a través de llamadas, cartas, mensajes de texto. El vendedor seguirá a cargo de esta labor.
3	Prejurídica	Si cubiertas las anteriores etapas la empresa no ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, a partir del día 61 o de acuerdo al nivel de riesgo se trasladará la gestión de recuperación a la coordinadora de cartera, el cual realizará el envío de cartas, llamadas, mensajes de texto y por último la notificación en el cual se anuncia el reporte a centrales de riesgos.
4	Reporte	A partir del día 90 de mora o de acuerdo al nivel de riesgo, se iniciará el proceso para el reporte negativo a centrales de riesgo (procrédito).

Fuente: Creación propia.

### POLÍTICAS PARA EL CLIENTE INTERNO<sup>1</sup>

- **Días de diferimiento de pago:** Corresponde a 30 días a partir de la fecha de entrega del pedido.
- **Cupos a otorgar:** Este no superará el valor de \$100.000 si es a crédito, en caso contrario deberá de pagar el excedente de contado.
- **Política de descuentos:** Se ha definido un descuento del 30% si el producto es para uso personal, en caso de realizar una actividad comercial con el producto el descuento será de 15%. NO HABRÁ UN DESCUENTO ADICIONAL POR PRONTO PAGO PARA LAS FACTURAS DEL 30% DE DTO.
- **Realización de pagos:** Deberá acercarse al área de recepción con la factura (copia recibida) más el efectivo y la persona encargada deberá elaborar el recibo de pago y se le entregará como constancia del hecho.
- **Política de cobro:** En caso de impagos el departamento de cartera procederá a realizar compromisos de pago con el fin de saldar la obligación.

**Nota:** En caso de retiro de la compañía el empleado deberá estar a paz y salvo por todo concepto de facturación.

IGUALMENTE DEBE SEÑALARSE QUE SU CUMPLIMIENTO ES OBLIGATORIO PARA TODOS.

<sup>1</sup> Son todos los empleados de la empresa.

## POLÍTICAS PARA EL CLIENTE EXTERNO

Para clientes que quieran acceder al crédito, deberá diligenciar la solicitud de crédito ya sea persona natural o jurídica, todas operan de la misma manera, esta papelería a la hora de ser tramitada debe estar acompañada de fotocopia de la cédula de ciudadanía (de la persona que desea tomar el crédito), RUT (en caso de tenerlo), al igual que el certificado de cámara y comercio, el consentimiento para el tratamiento de datos ley 1581 de 2012 (el consentimiento aplica para todos los clientes independientemente si este decide tomar o no el crédito), todo el compilado de la información es verificada en centrales de riesgos y la DIAN por el coordinador de cartera, para posteriormente autorizar o rechazar el crédito.

- **Días de diferimiento de pago:** Corresponde a 30 días a partir de la fecha de entrega del pedido, aplica solo para los clientes que tienen crédito y residen en el área metropolitana.  
Para clientes de otras poblaciones tienen crédito de 45 y 60 días, el vendedor de acuerdo al cronograma de correrías asigna los días de crédito para estos clientes. Para aquellos clientes que no tienen crédito deberán pagar de contado al transportador una vez recibida la mercancía o en su defecto al vendedor en el momento de la compra (aplica para clientes que estén ubicados en el área metropolitana), para clientes de otras poblaciones, deberán consignar antes del envío, para proceder con el respectivo proceso de facturación y despacho.
- **Cupos a otorgar:** Para clientes nuevos dependerá de la información que suministre PROCREDITO y las referencias comerciales a favor del cliente; para los clientes antiguos el cupo se aumentará o disminuirá de acuerdo a su historial crediticio, el cual evidencia el manejo que el cliente ha otorgado al crédito.
- **Política de descuentos:** Se ha definido un descuento del 3% adicional para aquellos clientes que decidan pagar de contado o que los pagos se realicen con un plazo máximo de 10 días después de entregado el producto.  
Los descuentos en los productos para el cliente son asignados por el vendedor de acuerdo a los lineamientos del departamento de ventas.
- **Realización de pagos:** La empresa cuenta con diversos medios de pago para brindar comodidad al cliente, sea en efectivo o transferencias electrónicas.
- **Política de cobro:** La primera gestión la hace el vendedor a través del cobro preventivo, pasa al cobro administrativo y en caso de impagos el departamento de cartera procederá a realizar compromisos de pagos con el fin de saldar la obligación, o realizar reportes negativos a centrales de riesgos.

### PROCESO # 1

#### REVISIÓN DE PEDIDOS

Todos los pedidos se pasan al departamento de cartera, para que posteriormente puedan ser facturados, se debe verificar: El estado de cuenta del cliente, en caso de tener facturas vencidas este debe cancelar antes de facturar un nuevo pedido, o en caso de tener alguna factura, pero no vencida, se verifica el cupo del cliente, de acuerdo a la viabilidad y a lo que exponga el vendedor, se toma la decisión.

Imagen No. 1 Pasos para la verificación de los estados de cuenta del cliente.

**Menú principal – Búsqueda de terceros**



1

**Se ingresa el nombre, nit o cédula del cliente, clic en búsqueda**



**Se selecciona el cliente, luego clic en ir a terceros**



2



**Clic en Estado de cuenta**

3

**Cupo de crédito**

Fecha	Detalle	Debitado	Credito	Activo	Observaciones
2018/01/01	Saldo Inicial		\$ 141.802		
2018/01/01	Factura de Venta	\$ 12.520			
2018/01/01	Devolución de IVA		\$ 1.18.902		
2018/01/01	Recibo de Caja	\$ 12.920			
2018/01/01	Recibo de Caja	\$ 10.909			
2018/01/01	Factura de Venta	\$ 12.946			
2018/01/01	Factura de Venta	\$ 10.986			
2018/01/01	Recibo de Caja	\$ 11.077			
2018/01/01	Factura de Venta	\$ 18.758			
2018/01/01	Recibo de Caja	\$ 18.872			
	<b>Total</b>	<b>\$ 131.960</b>	<b>\$ 131.960</b>		

**Acá se verifica todo el historial del cliente, desde los pagos hasta los saldos pendientes, todo está en orden cronológico.**

4

Fuente: Creación propia.

Los cupos de crédito pueden variar (aumentar, disminuir o dejar en \$0), dando doble clic en el campo que señala el paso cuatro de la imagen No 1.

Después de que se verifican los estados de cuenta y no haya novedad alguna, se autorizan los pedidos (con el sello de autorizado) y se pasa a facturación.

Imagen No 2. Tomapedido con sello de autorizado.

**COSMENALES S.A.S.** NOMBRE DEL NEGOCIO: Distribuciones ABC  
 FECHA: \_\_\_\_\_ NOMBRE DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_ COD. CLIENTE: 12345  
 TEL.: \_\_\_\_\_ BARRIO: \_\_\_\_\_ CIUDAD: \_\_\_\_\_ DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_  
 CEL.: \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_ ZONA: 05

	ASEO PERSONAL-HOGAR	INV.	CODIGO	CANTIDAD	VALOR		CERA MOLDEADORA	INV.	CODIGO	CANTIDAD	VALOR
470grs	GEL ANTIBACTERIAL POTE		51010				HOM FOR MEN x 120grs.		59999		
940grs	GEL ANTIBACTERIAL LITRO		51012				WOW X 50grs.		60004	8	7
50grs	GEL ANTIBACTERIAL POTE		51013				WOW X 150grs.		60001		
	TRATAMIENTO CAPILAR	INV.	00000	CANTIDAD	VALOR		WOW X 100grs.		60002	3	15
	CREMA PARA PEINAR		09011				WOW X 500grs.		60003		
	CREMA PARA PEINAR		09014				WOW X 500grs. Bolea		60005	2	7
	TRATAMIENTO MEGAREP		09020				CERA VITAL TIME x 50 grs.		60006		
	TRATAMIENTO MEGAREP		09022				CERA VITAL TIME x 120 grs.		60010		
	TRATAMIENTO MEGAREP		09035				CERA VITAL TIME x 300 grs.		60011		
	EXFOLIANTES		53005				ACEITE PARA MASAJES	INV.	00000	CANTIDAD	VALOR
	EXFOLIANTES		53001	3			ACEITE NARANJA x 750ml		03037		
	EXFOLIANTES		53011				ACEITE CAFE x 250ml		03038		
	EXFOLIANTES		53010				ACEITE DE COCO x 260ml		03038		
	EXFOLIANTES		53050				ACEITE DE ALMENDRAS x 260ml		03039		
	EXFOLIANTES		53049				ACEITE HOT x 260ml		03040		
	EXFOLIANTES		53032				REMOVEDOR	INV.	CODIGO	CANTIDAD	VALOR
	EXFOLIANTES		53036	5			REMOVEDOR x 75ml		01060		
	EXFOLIANTES		53040				REMOVEDOR x 270ml		01065		
	EXFOLIANTES		53034				REMOVEDOR x 1055ml		01067		
	EXFOLIANTES		53041				LOCION CAPILAR x 100grs		00205		
	FLUIDO KERASIL x 400grs		04010				LOCION CAPILAR Biza x 100grs		00210		
	CREMA MANOS PURE LOVE x 200gr		04009	7			AGUA MICELAR x 200grs		23040		
	CREMA MANOS PURE LOVE x 10gr		04008								
	CREMA MANOS COCO x 200gr		04011								
	BALSAMO AFEITADA x 120gr		00105								
	POMADA CLEAR WAY x 35gr		60019								
	POMADA CLEAR WAY x 200gr		60020								

OBSERVACIONES

Fuente: Fotografía propia.

En la imagen No 2, podemos observar un tomapedido (documento usado por el vendedor para tomar el pedido al cliente). Pasan a facturación solo los pedidos autorizados, tal como lo muestra la imagen, en caso de que el pedido sea rechazado se le devuelve al vendedor, para que este le informe al cliente la novedad.

## PROCESO # 2


### CODIFICACIÓN DE CLIENTES

Para acceder al crédito comercial el solicitante deberá tramitar la respectiva solicitud.

Documentos para la codificación:

En la imagen No 3, se puede observar el formato de la solicitud de crédito para persona natural; consta de los siguientes campos: Fecha de diligenciamiento, nombre, apellido, número de cédula, fecha de nacimiento, estado civil, teléfono, dirección del negocio, dirección de residencia, ciudad, departamento; referencias comerciales y personales, correo electrónico, firma, huella dactilar, vendedor y zona.

Imagen No 3. Solicitud de crédito para persona natural.



**SOLICITUD DE CRÉDITO PARA PERSONA NATURAL - INDEPENDIENTE**

Fecha		
Dia	Mes	Año

**INFORMACION COMERCIAL**

---

**INFORMACION GENERAL**

Nombres y apellidos		Fecha de Nacimiento	
Cedula de ciudadanía		Correo electrónico	
Sexo	Femenino / Masculino	Teléfono	
Estado civil	Dirección		
Departamento	Ciudad		

**INFORMACION COMPLEMENTARIA**

Actividad que desarrolla	Antigüedad como independiente
Tipo de Vivienda	Dif. Residencia

**REFERENCIAS FINANCIERAS**

Banko	Ciudad	Teléfono


**REFERENCIAS COMERCIALES**

Nombre y/o razón social del establecimiento	Ciudad	Cancelado	Activo	Teléfono Fijo

**REFERENCIAS FAMILIARES**

Nombre	Parentesco	Ciudad	Teléfono Fijo y/o Celular

Cra. 65 45 A 28 Medellín • Tel: 430 09 00  
cosmenales@une.net.co • www.cosmenales.com



**AUTORIZACION**

Yo \_\_\_\_\_, identificado (a) con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ (sociedades comerciales u otras personas jurídicas) identificadas con el NIT \_\_\_\_\_ representada legalmente por \_\_\_\_\_ En ejercicio de mi Derecho a la Libertad y Autodeterminación Informática, autorizo a COSMENALES S.A.S. O a la entidad que mi acreedor delegue para representarlo o a su cesionario, endosatario o a quien ostente en el futuro la calidad de acreedor, previo a la relación contractual y de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, con la finalidad que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios de la cual soy titular, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen), a mi comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de mis hábitos de pago, y aquella que se refiere a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito o celebración de un contrato, sea en general administrada y en especial: capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada por terceras personas autorizadas expresamente por la ley 1266 de 2008, incluidos los Usuarios de la Información. Con estos mismos alcances, atributos y finalidad autorizo expresamente para que tal información sea concernida y reportada en la Base de Datos PROCREDITO operada por FENALCO.

De la misma manera autorizo a FENALCO, como Operador de la Base de Datos PROCREDITO que tiene una finalidad estrictamente comercial, financiera, crediticia y de servicios, para que procese, opere y administre la información de la cual soy titular, y para que la misma sea transferida y transmitida a Usuarios, lo mismo que a otros operadores nacionales o extranjeros que tengan la misma finalidad o una finalidad que comprenda la que tiene PROCREDITO.

**Autorizo también a COSMENALES S.A.S. Para que "la notificación" a que hace referencia el Decreto 2552 del 6 de agosto de 2010 en su artículo 2°, se pueda surtir a través de mensajes de texto al número suministrado en la parte inicial de esta solicitud y también declaro el siguiente correo electrónico: \_\_\_\_\_**  
**Así mismo doy fe que el número telefónico del móvil me pertenece y en caso de cambiarlo lo notificaré a COSMENALES S.A.S.**

Certifico que los datos personales suministrados por mí, son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada será de mi única y exclusiva responsabilidad, lo que exonerará a COSMENALES S.A.S. De su responsabilidad ante las autoridades judiciales y/o administrativas.

Declaro que he leído y comprendido a cabalidad el contenido de la presente Autorización, y acepto la finalidad en ella descrita y las consecuencias que se derivan de ella.

FIRMA DEL TITULAR DEL DATO \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_

Huella

VENDEDOR: _____	ZONA: _____
-----------------	-------------

Cra. 65 45 A 28 Medellín • Tel: 430 09 00  
cosmenales@une.net.co • www.cosmenales.com

Fuente: Pantallazo desde el equipo de cartera.

En caso de ser diligenciada se debe anexar: Fotocopia de cédula de ciudadanía y RUT en caso de tenerlo, la solicitud también debe ir acompañada del consentimiento para el tratamiento de datos (requisito según ley 1581 de 2012), este aplica para todos, independiente de la forma de pago, excepto las personas jurídicas. Por último, la coordinadora de cartera se encarga de autorizar o rechazar la solicitud de crédito posteriormente a su estudio.

En la imagen No 4, consentimiento para el tratamiento de datos, este consta de: Nombre, firma y número de cédula de ciudadanía del cliente. El objetivo de esta ley es brindar seguridad al cliente en cuanto a la administración de los datos personales, los cuales serán tratados solo para fines comerciales.



**Imagen No 4. Consentimiento informado.**



**CONSENTIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (HUELLA).**

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y sus normas reglamentarias, autorizo expresamente para que mis datos personales y los datos biométricos (huella dactilar) sean incorporados en una base de datos responsabilidad de COSMENALES S.A.S. Para que sean tratados con la finalidad de realizar gestión de clientes, cobros y pagos, facturación, económica y contable, marketing. Prospección comercial.

El titular de los datos podrá ejercitar sus derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción de sus datos, con un escrito dirigido a COSMENALES S.A.S. A la dirección de correo electrónico [información@cosmenales.com](mailto:información@cosmenales.com), Indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido Cr 65 # 45 a 28 MEDELLÍN, ANTIOQUIA.

La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá consultar o acceder a través del siguiente correo electrónico: [información@cosmenales.com](mailto:información@cosmenales.com), o a través de la página web [WWW.COSMENALES.COM](http://WWW.COSMENALES.COM)

**TITULAR DEL DATO NOMBRE:**

**C.C:**

**FIRMA:**

**Fuente: Pantallazo desde el equipo de cartera.**

**ES OBLIGATORIA LA FIRMA DE ESTE DOCUMENTO ANTES DE PROCEDER A LA CODIFICACIÓN DEL CLIENTE.**

Para las personas jurídicas, se estableció también un formato específico, en la imagen No 5, se puede apreciar el formato de la solicitud de crédito para persona jurídica, la cual consta de los siguientes datos: Fecha de diligenciamiento, Razón social, Nit, nombre comercial, nombre del representante legal y número de cédula de ciudadanía del mismo, teléfono, dirección de la empresa, ciudad, departamento, correo electrónico, sector económico, número de empleados, referencias bancarias, referencias de proveedores; por último debe firmar el representante legal con su respectiva huella dactilar, nombre del vendedor y zona.

Imagen No 5. Solicitud de crédito persona jurídica.

**COSMENALES S.A.S.**  
**SOLICITUD DE CRÉDITO PARA PERSONAS JURÍDICAS**

		Fecha		
		Día	Mes	Año
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA (*)</b>				
Razón social	NIT		Número de empleados	
Nombre Comercial	C.C.		Estado civil	
Representante Legal	Ciudad		Teléfono	
Dirección	Móvil o celular		Sector Económico	
Correo Electrónico				
<b>REFERENCIAS BANCARIAS (*)</b>				
Banco	Sucursal	Ciudad	Teléfono	
Tipo de Cuenta	Numero de cuenta			
<b>REFERENCIAS COMERCIALES PROVEEDORES</b>				
Nombre Comercial	Ciudad	Contacto	Teléfono	
Nombre Comercial	Ciudad	Contacto	Teléfono	
<b>USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA Y/O ESTABLECIMIENTO</b>				
Concepto de vendedor	PROCREDITO		Si	No
Crédito solicitado	Propuesta cupo del vendedor			
<b>Concepto Jefe de Crédito</b>				
Rechazada	Aprobada	Cupo asignado	\$	
Plazo 30 días	60 días	90 días	Mayor a 90 días	
Valor de crédito despachado	\$			
Observaciones:				

**COSMENALES S.A.S.**  
**AUTORIZACIÓN**

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ Expedida en \_\_\_\_\_ y/O \_\_\_\_\_ (sociedades comerciales u otras personas jurídicas) identificadas con el NIT \_\_\_\_\_ representada legalmente por \_\_\_\_\_ En ejercicio de mi Derecho a la Libertad y Autodeterminación Informática, autorizo a COSMENALES S.A.S. O a la entidad que mi acreedor delegue para representarlo o a su cesionario, endosatario o a quien ostente en el futuro la calidad de acreedor, previo a la relación contractual y de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, con la finalidad que la información comercial, crediticia, financiera y de servicios de la cual soy titular, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen), a mi comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de mis hábitos de pago, y aquella que se refiera a la información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito o celebración de un contrato, sea en general administrada y en especial: capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada por terceras personas autorizadas expresamente por la ley 1296 de 2016, incluidos los Usuarios de la Información. Con estos mismos alcances, atributos y finalidad autorizo expresamente para que tal información sea concernida y reportada en la Base de Datos PROCREDITO operada por FENALCO.

De la misma manera autorizo a FENALCO, como Operador de la Base de Datos PROCREDITO que tiene una finalidad estrictamente comercial, financiera, crediticia y de servicios, para que procese, opere y administre la información de la cual soy titular, y para que la misma sea transferida y transmitida a Usuarios, lo mismo que a otros operadores nacionales o extranjeros que tengan la misma finalidad o una finalidad que comprenda la que tiene PROCREDITO.

**Autorizo también a COSMENALES S.A.S. Para que "la notificación" a que hace referencia el Decreto 2352 del 6 de agosto de 2010 en su artículo 2°, se pueda surtir a través de mensajes de texto al número suministrado en la parte inicial de esta solicitud y también declaro el siguiente correo electrónico:**  
 Así mismo doy fe que el número telefónico del móvil me pertenece y en caso de cambiarlo lo notificaré a COSMENALES S.A.S.

Certifico que los datos personales suministrados por mí, son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada será de mi única y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a COSMENALES S.A.S. De su responsabilidad ante las autoridades judiciales y/o administrativas.

Declaro que he leído y comprendido a cabalidad el contenido de la presente Autorización, y acepto la finalidad en ella descrita y las consecuencias que se derivan de ella.

FIRMA DEL TITULAR DEL DATO. \_\_\_\_\_  
 C.C. \_\_\_\_\_

Huella \_\_\_\_\_

VENDEDOR: \_\_\_\_\_ ZONA: \_\_\_\_\_

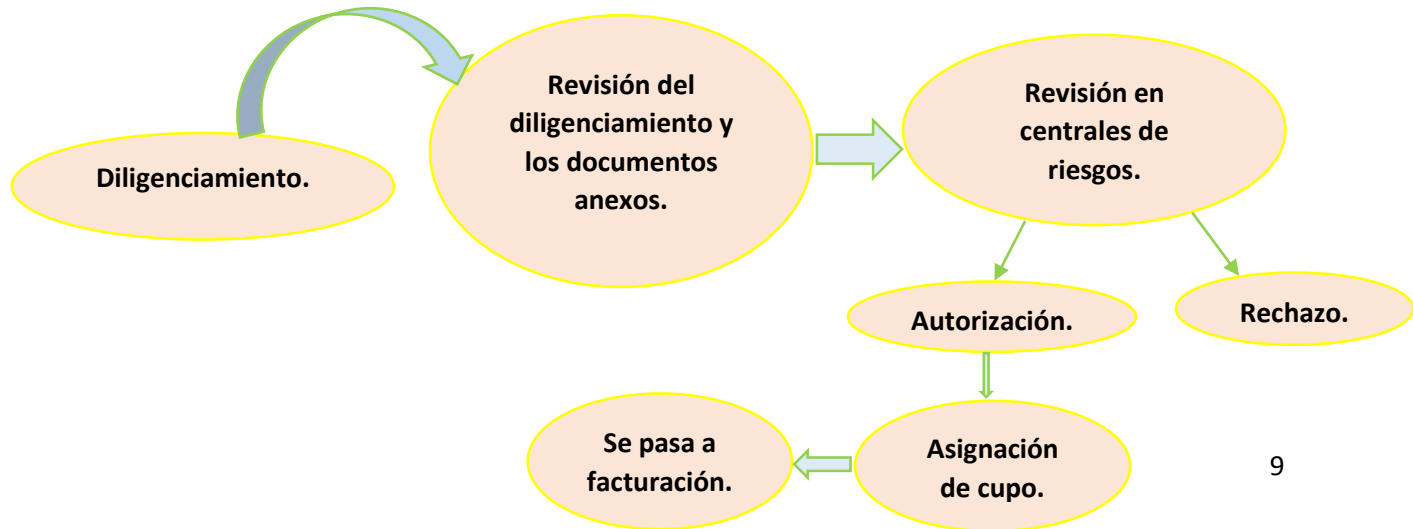
Cra. 65 45 A 28 Medellín • Tel: 430 09 00  
 cosmenales@une.net.co • www.cosmenales.com

Cra. 65 45 A 28 Medellín • Tel: 430 09 00  
 cosmenales@une.net.co • www.cosmenales.com

Fuente: Pantallazo desde el equipo de cartera.

En caso de diligenciamiento se debe anexar: Fotocopia de cédula de ciudadanía del representante legal, copia del RUT, certificado de cámara y comercio vigente. Por último, la coordinadora de cartera se encarga de autorizar o rechazar la solicitud de crédito posteriormente a su estudio.

Después de conocer los documentos relacionados con la codificación de clientes, pasamos a una explicación más dinámica del **paso a paso** de este proceso:



- ❖ **Revisión en centrales de riesgos, ruta de acceso:** Se ingresa a la plataforma, se da clic en consulta de documentos y se ingresa el número de la cédula en caso de persona natural o NIT para personas jurídicas y luego clic en consulta **score + básica**, este arroja un puntaje y color de acuerdo al riesgo crediticio que representa el consultado.

El puntaje que aparece en la plataforma de procrédito tiene un rango entre 150 a 950 puntos, entre más alta sea la calificación mejor son las referencias comerciales. El semáforo, verde representa bajo riesgo, amarillo probabilidad de riesgo y rojo alta probabilidad de riesgo.

Únicamente se autorizan las solicitudes que tengan semáforo verde y en caso de no tener historial crediticio, se verifican las referencias comerciales que el interesado haya reportado en la solicitud, de acuerdo a la información que se recolecte se toma la decisión de aprobación o rechazo del crédito.

- ❖ **Autorización de la solicitud:** Se crea el cliente en el sistema y se procede a la facturación del pedido.
- ❖ **Rechazo de la solicitud:** Se le informa al vendedor el porqué del rechazo, pero la solicitud se debe conservar, ya que es el documento soporte de autorización para la consulta en centrales de riesgos.

**Ruta de acceso a PROCREDITO para consultar.**

The collage consists of four numbered screenshots illustrating the user interface for PROCREDITO:

- Screenshot 1:** Shows the 'Acceso Plataforma PROCREDITO' login page. The 'Ingresar' button is circled in red.
- Screenshot 2:** Shows the 'MENU PROCREDITO' dashboard. The 'Consulta de Documentos' menu item is circled in red.
- Screenshot 3:** Shows the 'CONSULTAS' page with a search box for 'Cédula Consultar' circled in red.
- Screenshot 4:** Shows the 'Lista de documentos' table with the 'Consulta Score + Básica' button circled in red.

### CONSULTA SCORE + BÁSICA

43-825-432 - DIANA MELENA CORTES LOPEZ  
Fecha y hora de consulta: 18/11/2019 20:18:116,707080709

Se presenta reporte negativo cuando (a) persona(s) natural(es) y jurídic(a) efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones. Se presenta reporte positivo cuando (a) persona(s) natural(es) y jurídic(a) están al día en sus obligaciones.

Hoja de Credito			
Item	Ultimos 7 Dias	Ultimos 30 Dias	Ultimos 6 meses
Índice	Índice	Índice	Índice
Tipo Documento	Documento	Nombre / Nombre Comercial	
CEDULA CIUDADANA	43.815.432	DIANA MELENA CORTES LOPEZ	
Dirección		Teléfono	
CR 51 37 11 BRB SARU - 134220		8127171 - DAGE	

Historia Devisaciones | Historia Trámites

#### Resultado Score

Riesgo bajo

**972 pts**

Valores otorgados en los últimos 24 meses

\$1.578.781	\$966.391
Máximo	Promedio

Aprobación del crédito

5

### PROCESO # 3

### TRATAMIENTO DE LA PAPELERÍA

El primer paso, escanear.

Es importante digitalizar los documentos, en este caso las solicitudes de crédito, no solo para proteger la información de los clientes sino para que en caso de reportar a centrales de riesgo o iniciar un proceso de cobro sea mucho más fácil la búsqueda de los datos adicionales que contiene la solicitud (referencias), desde el buscador del computador que hacerlo de manera manual. Se clasifica por nombre de vendedor y zona, luego el nombre del cliente, tal como se muestra en la imagen No 6.



Imagen No 6. Digitalización de las solicitudes de crédito por zonas

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
00 - PENDIENTES POR DOCUMENTOS	09/10/2019 12:09 ...	Carpeta	ALEJANDRO OSORIO GÓMEZ	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
BOGOTÁ - 08	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta	ALEXANDRA MARÍA RINCÓN GIL	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
CALI ZONA 06 - EDGAR DE JESÚS RESTRE...	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta	ANILLY ZULEIBY ÁLVAREZ RÚA	26/08/2019 3:48 p...	Carpeta de archivos	
DIEGO MAURICIO VALLEJO ZONA 05	09/10/2019 12:05 ...	Carpeta	ASTRID ELENA JARAMILLO ECHEVERRY	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
EDGAR DE JESUS RESTREPO CÁRDENAS ...	09/09/2019 2:21 p...	Carpeta	BÁRBARA CAROLINA MATHEUS CORREA	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
GENY LILIANA BUSTAMANTE ZONA 03	26/09/2019 11:46 a...	Carpeta	BLANCA MIRIAM SERNA	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
JULIO CÉSAR ESCOBAR OQUENDO ZON...	20/08/2019 9:20 a...	Carpeta	CARMEN ROSA GÓMEZ ORTIZ	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
LUZ FANERY MACHADO ZONA 14	12/08/2019 2:24 p...	Carpeta	CAROLINA YEPES MONTOYA	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
MARIBEL HENAO GRISALES	25/07/2019 5:15 p...	Carpeta	CLAUDIA PATRICIA CASTAÑEDA PULGA...	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
SOLICITUDES RECHAZADAS - TODAS LA...	28/08/2019 5:40 p...	Carpeta	DANIELA MIRA ARANGO	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
WILSON JACKSON MONTOYA ZONA 00	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta	DANIELA PIEDRAHITA CÁRDENAS	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
ZONA 01 HÉCTOR ARMANDO GUTIÉRREZ	07/10/2019 11:56 a...	Carpeta	DIANA MARÍA GRISALES	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
ZONA 02 - CARLOS ALBERTO RÍOS CEBAL...	07/10/2019 11:56 a...	Carpeta	DIANA PATRICIA MIRA PÉREZ	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
ZONA 04 HÉCTOR ARMANDO GUTIÉRREZ	01/10/2019 12:00 ...	Carpeta	DORA ALICIA SÁNCHEZ PATIÑO	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
			DORA STELLA GARCÍA SALAZAR	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
			ERICA ESMERALDA SALADARRIAGA DÍAZ	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
			ESTEFANÍA HOLGUIN LOAIZA	10/09/2019 11:34 a...	Carpeta de archivos	
			FRANCISCO ALONSO SÁNCHEZ	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
			GLORIA ELENA RESTREPO	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
			GREICI YAMILÉ VASCO HERRERA	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
			IRAIS ARROYAVE ÁLVAREZ	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	
			JAIBER ARLEY PÉREZ URIBE	22/07/2019 3:42 p...	Carpeta de archivos	

Fuente: Pantallazo desde el equipo de cartera.

Las carpetas que muestra la imagen No 6, están ubicadas en el disco local (F) del equipo de cartera.

Segundo paso, archivo de documentos.

Inmediatamente, de que las solicitudes de crédito se hayan digitalizado, estas se archivan en carpetas marcadas por vendedor y zona, se guardan en el estante, así como se evidencia en la imagen No 7, este estante permanece bajo candado (política para protección de la información). La única persona a cargo del manejo de las carpetas, es la coordinadora de cartera.



Imagen No 7 Almacenamiento de las solicitudes de crédito diligenciadas.

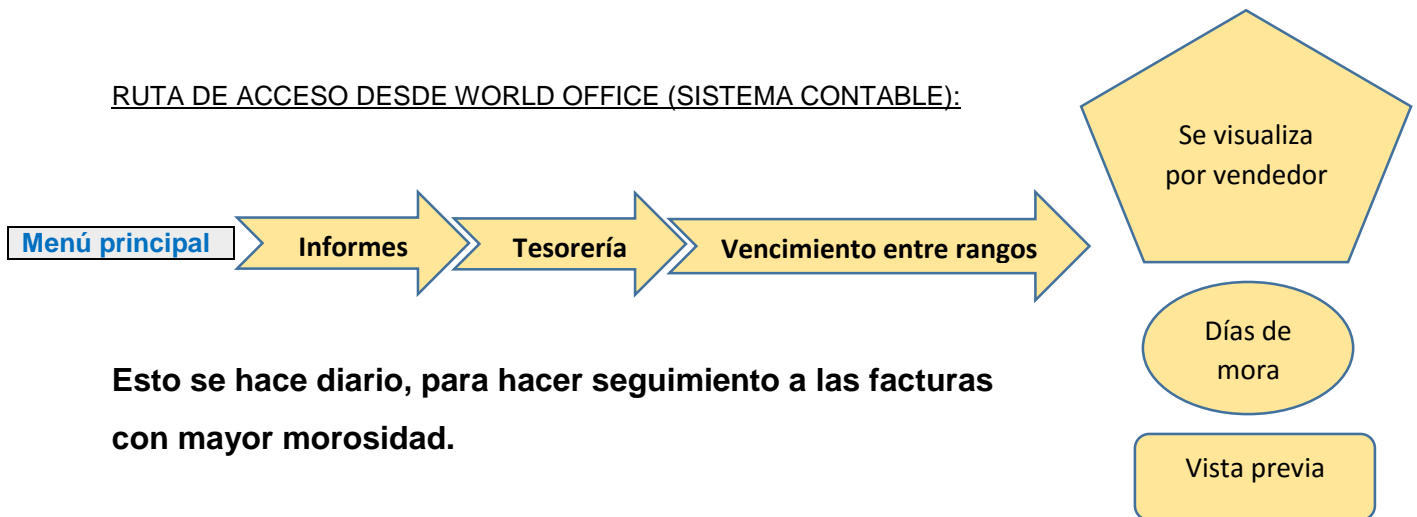


Fuente: Fotografía propia.

### REVISIÓN DIARIA DE CARTERAS POR ZONAS

Del informe de cuentas por cobrar, se extrae las cuentas con mayor morosidad, se toma cada caso y se habla con el vendedor, para luego tomar una decisión al respecto con las cuentas.

RUTA DE ACCESO DESDE WORLD OFFICE (SISTEMA CONTABLE):



Esto se hace diario, para hacer seguimiento a las facturas con mayor morosidad.

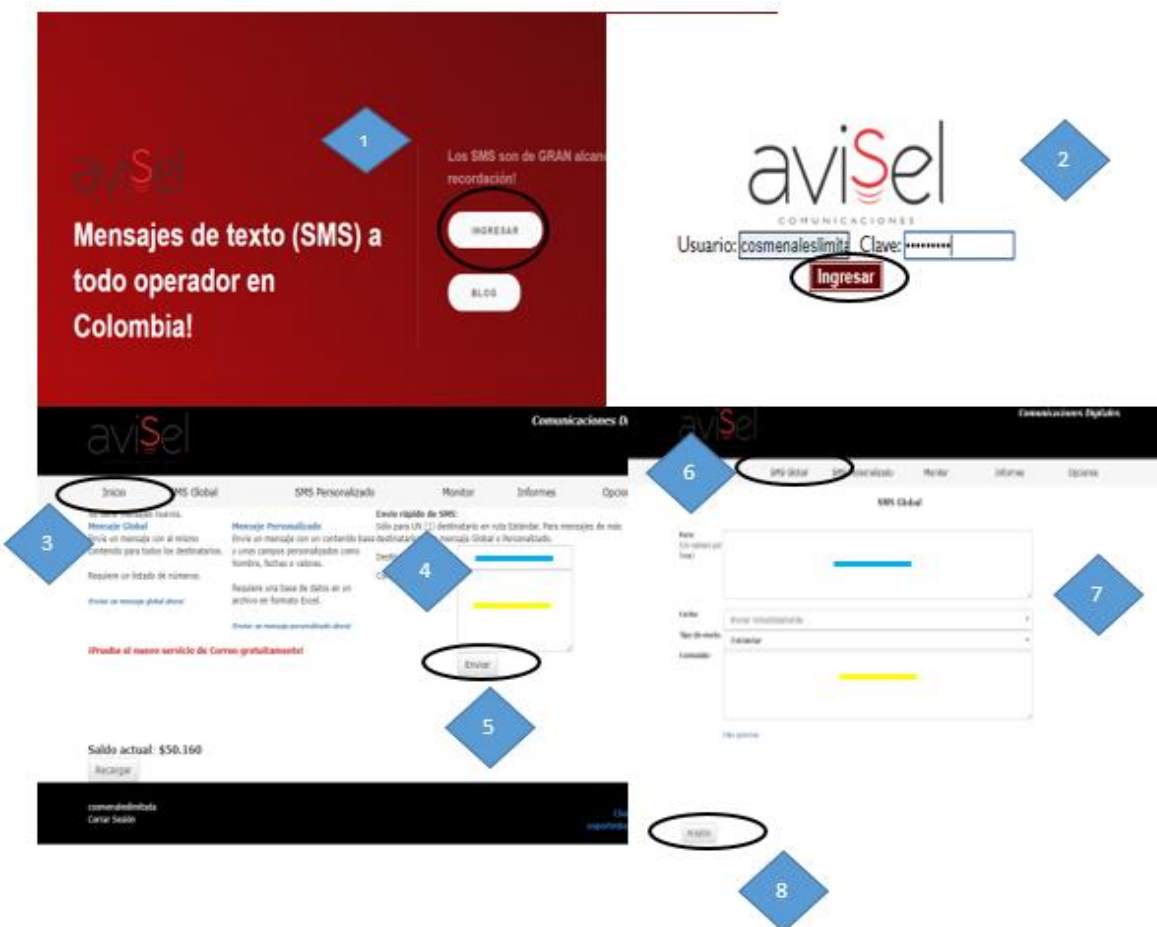
## OTROS PROCESOS DEL ÁREA

(Realización de cobro persuasivo, mensajes, notificaciones)

### Cobro persuasivo

En algunos casos<sup>2</sup> es pertinente que sea la coordinadora de cartera quien llame al cliente a recordar la obligación que ha contraído con la empresa, hacerlo brinda formalidad, ejerce presión y se le brinda acompañamiento al vendedor, a veces estas llamadas se deben acompañar del envío de cartas, las cuales deben detallar los datos del cliente, el estado de cuenta y la fecha en qué debió cancelar.

### Mensajes

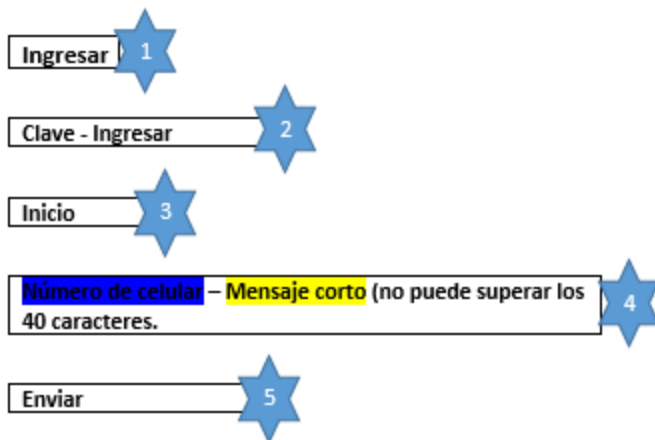


<sup>2</sup> Cuando el cliente no contesta o ya ha incumplido el compromiso de pago.

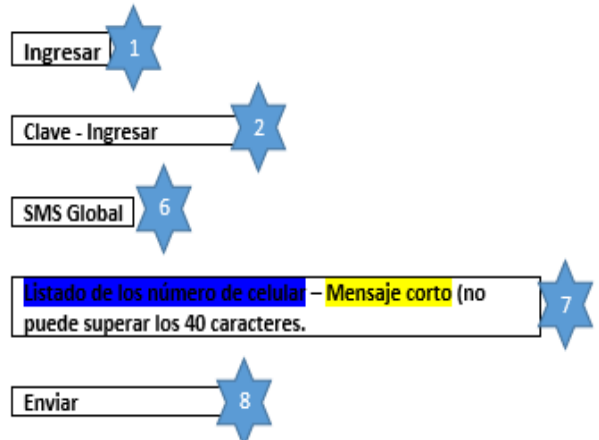
A través de la plataforma AVISEL podemos enviar mensajes de texto, los cuales busca, recordar los compromisos de pagos pactados, anunciar las visitas del vendedor en la zona y notificar al cliente.

**Ruta de acceso para enviar mensajes de texto (SMS):**

**PARA UN SOLO REMITENTE**



**PARA VARIOS REMITENTES**



**Notificación**

En caso de que lo anterior no funcione, tratándose del pago del cliente, se deberá notificar, de igual manera se puede hacer por la plataforma AVISEL o a través de una carta física que en la mayoría de los casos el vendedor realiza la entrega del documento al cliente.

La carta detalla aparte de los datos principales del cliente, el valor en mora y la fecha en que debió haber cancelado la obligación.

La imagen No 8, es un ejemplo de la carta de notificación que se le envía la cliente. Todo lo relacionado con el departamento de cartera se encuentra en el disco local (F), carpetas en orden alfabético.



### Imagen No 8. Carta de notificación.



Medellín, 23 de agosto 2019

05

Señor (a): **CINDY YOLIMA PULGARÍN URAN**  
Domicilio: CL 57 92 CC 43 BLANQUIZAL  
Ciudad: MEDELLÍN (ANTIOQUIA).

Cordial saludo,

Le comunico que Usted se encuentra en mora frente a las obligaciones adquiridas con COSMENALES S.A.S. Por medio de contrato de adquisición de bienes celebrado y aceptado por Usted, toda vez que su fecha de pago fue el día 17 de julio del 2019, fecha en la cual usted debía haber pagado la suma de \$271.890. En consecuencia, de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 1266, le solicitamos ponerse al día y pagar sus obligaciones de manera inmediata. Transcurridos 20 días calendario posteriores al envío de esta comunicación, si usted no hace efectivo el pago, o demuestra que lo realizó, con base en la autorización que usted nos ha otorgado, de manera previa a la concesión del crédito y celebración del contrato, en ejercicio de su Derecho a la Libertad de Autodeterminación Informática, procederemos a concernir en la Base de Datos PROCRÉDITO, la Información Negativa que refleje el estado actual de su obligación como morosa. Esta comunicación se genera con la finalidad expresada en el mismo artículo 12 de la mencionada Ley, es decir, con el fin de que Usted pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
**ELIANA BARRIENTOS VALDÉS**  
Departamento de Cartera.

Cra. 65 45 A 28 Medellín • Tel: 430 09 00

Fuente: Creación propia.

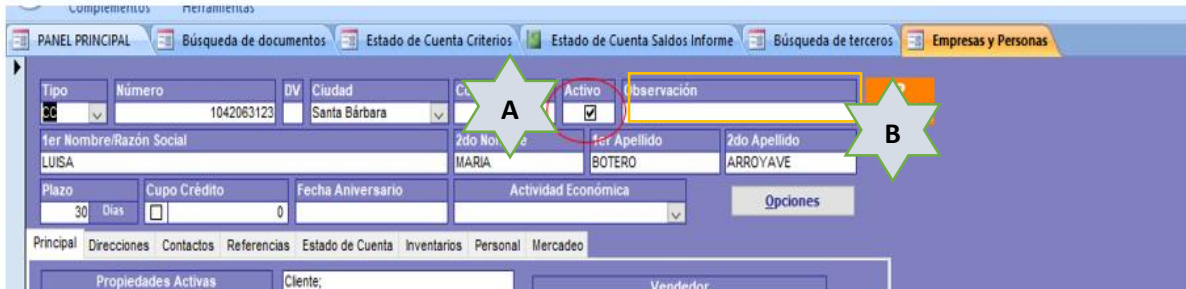
## REPORTES NEGATIVOS A CENTRALES DE RIESGO

Después de entregada la carta o enviado el mensaje de notificación, el cliente tiene 20 días calendario para ponerse al día con la obligación, en caso contrario se realiza el reporte negativo a la central de riesgo. El reporte genera bloqueos a nivel comercial, es decir, las personas reportadas presentarán inconvenientes a la hora de solicitar nuevos créditos con otras entidades, en caso de que este desee recuperar su vida crediticia deberá pagar las deudas pendientes, es una forma de presionar al cliente para el debido cumplimiento en los pagos con todos los proveedores que tenga en el momento.

La lista de los clientes reportados también se debe bloquear en el sistema, con el fin de evitar la generación de nuevas ventas.

- A) El ingreso es el mismo de la imagen No 1, solo se llega hasta el segundo paso, se da clic en el chulito de activo que muestra la imagen No 9, para que desaparezca y el cliente queda inactivo.
- B) Luego en el campo de observaciones, recuadro que muestra la misma imagen No 9, se debe detallar el porqué está inactivo.

Imagen 9. Para inactivar clientes.



Fuente: Pantallazo del sistema contable.

La actualización de la información se realiza cada mes, puede ser en los últimos 3 días del mes o en los primeros 5 días del siguiente mes, consiste en ingresar los datos de los clientes a reportar o simplemente actualizar de nuevo la lista de clientes que ya se encuentren en la planilla y subirlo a la plataforma de procrédito.

Imagen No 10, esta plantilla debe ser diligenciada para la realización de los reportes negativos a la central de riesgo, este formato está en Excel y es proporcionado por Fenalco Antioquia (Procrédito), allí se detalla todo lo referente al cliente que se reportará, ejemplo: Se ingresa nombre completo, número de cédula de ciudadanía, número de factura, valor en mora, fecha de la obligación, dirección, ciudad, departamento. Una vez finalizada se sube al portal de procrédito para actualizar la lista de reportados.

Imagen No 10. Plantilla en Excel para reporte a procrédito.

**PLANTILLA DE REPORTE**

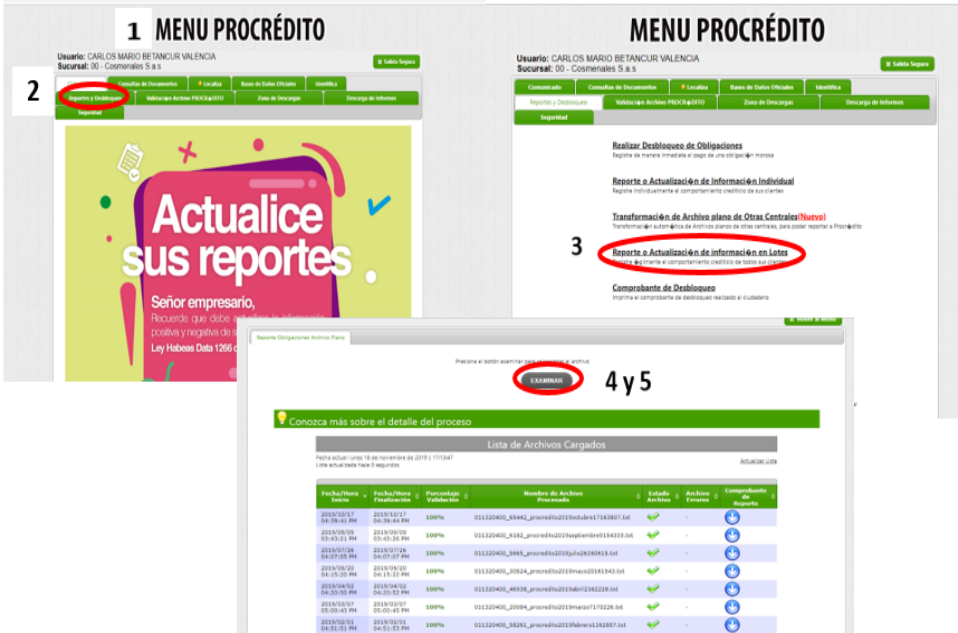
**PROCRÉDITO**  
INFORMACIÓN CREDITICIA  
SISTEMA DE RIESGO CREDITICIA

Versión: 2.6 Realizar Validación

Información del Afiliado								
Tipo de Documento	2 Seccional Afiliación		1					
Número Documento	811027993		Fecha de Corte					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tipo Documento Cliente	Número Documento Cliente	Nombre Completo	Tipo Garante	Sucursal Obligación	Tipo Obligación	Número Obligación	Tipo Contrato	Refinan (
1	1028010173	MAYELI ALEJANDRA TORO GARCES	1	00	3	176489	1	
1	30238027	SARA EUNICE GIRALDO HERNANDEZ	1	00	3	178714	1	
1	30238027	SARA EUNICE GIRALDO HERNANDEZ	1	00	3	179337	1	
1	15459126	ANDRES ELIAS ZAPATA	1	00	3	195534	1	
1	70097032	LUIS FERNANDO SALAZAR VELEZ	1	00	3	195871	1	
1	1030599878	LAURA TATIANA AMORTEGUI CARDENAS	1	00	3	190089	1	
1	39679748	MARTHA CRISTINA NARANJO SERRATO	1	00	3	199982	1	
1	29671205	FLOR BETY MOSQUERA RIVAS	1	00	3	197774	1	
1	52877722	FERNANDA ARDILA MORALES	1	00	3	198666	1	
1	51962442	ELSY YANIRA ANGULO RIVERA	1	00	3	197572	1	
1	9078626	ALVARO RAFAEL CABALLERO PAOLA	1	00	3	188525	1	
1	9078626	ALVARO RAFAEL CABALLERO PAOLA	1	00	3	188926	1	
1	78750562	AMAURY ENRIQUE BARON CASTRO	1	00	3	187744	1	
1	33226403	YOSELIS JUDITH CARBAL ANILLO	1	00	3	188636	1	
1	71737962	CARLOS ALBERTO ECHEVERRY GALLEG0	1	00	3	189958	1	
1	1035417825	JONATAN TABARES QUINCHIA	1	00	3	197130	1	

Fuente: Pantallazo desde el equipo de cartera.

**ruta de acceso:**



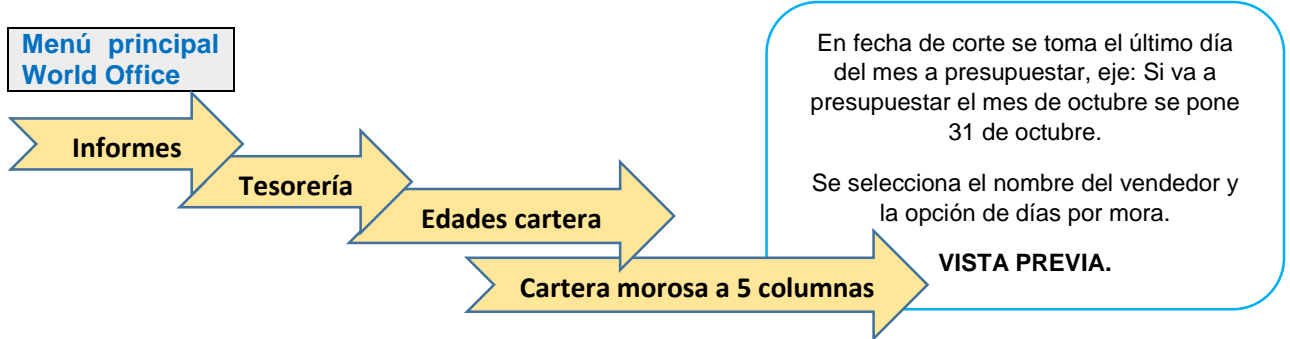
**PROYECCIÓN DE RECAUDOS**

Las proyecciones se fijan entre los primeros 3 días de cada mes, ya que son los días de cierre del mes<sup>3</sup> anterior y la información que se necesita para realizar el presupuesto es con corte al 30, mientras se asigna el presupuesto no se pueden ingresar recibos de caja, porque variarían las proyecciones.

Para realizar las proyecciones sobre recaudos, esto se hace por vendedor y zona, de la siguiente manera:

**Se descargan las carteras** por cada vendedor con corte al último día del mes a presupuestar, del valor total se toma el 70%, ese mismo porcentaje aplica para todas las zonas, ese es el valor que deberán cumplir como meta cada vendedor.

**Ruta para descargar carteras por vendedor:**



<sup>3</sup> Se hace inventario, no se generan facturas.

Los concursos se realizan cada tres meses; estos operan de manera distinta, es decir, los porcentajes varían de la siguiente manera:

Se toma el 90% del total de la cartera de cada uno, ese sería el valor a presupuestar (la cuota del mes), quien cumpla el 90% del valor que se fijó obtiene el tercer premio, el cual en la mayoría de veces es de \$100.000, el que cumpla el 95% de la cuota, se lleva el segundo premio \$150.000 y el 100% de cumplimiento da un premio de \$200.000 que corresponde al primer lugar.

La imagen No 11, es un ejemplo del presupuesto de un mes con concurso.

**Imagen No 11. Tabla del presupuesto en recaudos.**

PRESUPUESTO DE RECAUDO CARTERA SEPTIEMBRE 2019			
VENDEDOR	VALOR PRESUPUESTADO	ACUMULADO 30/sep	VALOR ACUM %
WILSON JACKSON MONTOYA TORRES - 00	\$ 40.500.000	\$ 17.812.866	44,0%
CARLOS ALBERTO RÍOS CEBALLOS - 02	\$ 77.800.000	\$ 45.177.231	58,1%
JENNY LILIANA GONZÁLEZ BUSTAMANTE - 03	\$ 30.600.000	\$ 20.852.232	68,1%
HÉCTOR ARMANDO GUTIÉRREZ VERGARA - 01 - 04	\$ 86.900.000	\$ 57.402.627	66,1%
DIEGO MAURICIO VALLEJO OSORIO - 05	\$ 41.500.000	\$ 38.300.732	92,3%
JULIO CESAR ESCOBAR OQUENDO - 07	\$ 30.600.000	\$ 20.806.381	68,0%
CARLOS MARIO BETANCUR VALENCIA -08	\$ 9.500.000	\$ 9.123.693	96,0%
NINI JOHANA HINCAPIÉ ARISTIZÁBAL - 15	\$ 9.000.000	\$ 10.638.944	118,2%
EDGAR DE JESÚS RESTREPO CÁRDENAS - 17	\$ 14.500.000	\$ 3.620.189	25,0%
MARIBEL HENAO GRISALES - 18	\$ 25.000.000	\$ 20.758.642	83,0%
LUZ FANERY MACHADO ZAPATA - 14	\$ 15.000.000	\$ 20.113.341	134,1%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 380.900.000</b>	<b>\$ 264.606.878</b>	<b>69,5%</b>

CONCURSO	
% CUMPLIMIENTO	PREMIO
90%	\$ 100.000
95%	\$ 150.000
100%	\$ 200.000

Fuente: Creación propia.

Después que se determinen los ganadores del concurso, la coordinadora de cartera realiza el acta como evidencia de entrega del premio tal como se muestra en la imagen No 12, se imprimen dos copias, ambas se deben firmar por la coordinadora y el ganador, una queda en contabilidad como soporte del comprobante de egreso y la segunda copia del acta se archiva dentro del departamento de cartera como evidencia de las actividades realizadas. Luego el gerente realiza el pago en efectivo al ganador.

## Imagen No 12. Actas de los concursos.



Medellín, 02 de octubre 2019

05

### CUMPLIMIENTO EN RECAUDOS

A continuación, se detallan los ganadores por cumplimiento en recaudos del mes de septiembre del año en curso:

NOMBRE VENDEDOR	% CUMPLIMIENTO	BONIFICACION	FIRMA DE RECIBIDO Y C.C
Diego Mauricio Vallejo O.	92,3%	\$100.000	
Nini Johana Hincapié A.	118,2%	\$200.000	
Luz Fanery Machado Z.	134,1%	\$200.000	

Atentamente;

\_\_\_\_\_  
Eliana Barrientos Valdés  
Coordinadora de Cartera.

Cra. 65 45 A 28 Medellín • Tel: 430 09 00  
cosmenales@une.net.co • www.cosmenales.com

Fuente: Creación propia.

## COMPROMISOS DE PAGOS CON LOS EMPLEADOS



De acuerdo a las políticas para el cliente interno, los créditos otorgados a los empleados se dan bajo la supervisión de la coordinadora de cartera, quien que cada quincena los compromete a realizar el pago de manera cumplida y en caso de tener cuentas vencidas no se podrá generar facturas nuevas hasta que no haya cancelado.

Los compromisos se realizan de la siguiente forma, cada mes (en los primeros días), se debe imprimir la cartera de la zona 00 (vendedor Wilson Montoya), cartera en la cual aparecen todos los estados de cuenta (facturas de venta pendientes) de los empleados y se programa con cada uno de ellos los pagos para la primera y segunda quincena del mes, estos compromisos (imagen 13) son realizados por la coordinadora de cartera, luego se

pasan quincenalmente a gerencia para que sean descontados en el momento en que se paga la nómina.

La ruta de acceso para visualizar la cartera es la misma que hay detallada en proceso de *proyección de recaudos*.

Imagen No 13. Compromiso de pago.

			
COMPROMISO DE PAGO 15/10/2019: DANIEL ESTIBEN MARTÍNEZ TOBÓN		COMPROMISO DE PAGO 30/10/2019: DANIEL ESTIBEN MARTÍNEZ TOBÓN	
DETALLE	TOTAL	DETALLE	TOTAL
CANCELA FACTURA DE VENTA 226739	\$ 19.992	ABONA FACTURA DE VENTA 226133	\$ 16.470
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 19.992</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 16.470</b>

Fuentes: Creación propia.

## PLANILLAS DEL CONTROL DEL DINERO EN EFECTIVO

### ENTREGA DE PLANILLAS

La coordinadora de cartera, cada mes debe entregar una planilla a cada vendedor y al recaudador, con el fin de que relacionen los pagos recibidos en efectivo.



### ARCHIVO DE LAS PLANILLAS

Al finalizar el mes, los vendedores devuelven las planillas debidamente diligenciada y firmada a la coordinadora de cartera, esta las archiva en una carpeta marcada por mes.



La imagen No 14, es un ejemplo de la planilla, la cual tiene como función detallar los recaudos en efectivo que ingresan a la empresa, es usada por vendedores y el recaudador.

Está compuesta por los siguientes campos: Nombre del recaudador, fecha de la entrega del recaudo, valor cobrado y la firma de quien recibe el dinero.



Imagen No 15. Programador de facturas.



PROGRAMADOR DE FACTURAS

FECHA: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

CLIENTE: \_\_\_\_\_ NOMBRE DE NEGOCIO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_ CELULAR: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

FACTURA DE VENTA	FECHA INICIAL	FECHA 2	FECHA 3	FECHA 4	COMENTARIOS

Cra. 65 45 A 28 Medellín • Tel: 430 09 00  
 cosmenales@une.net.co • www.cosmenales.com

Fuente: Creación propia.

Imagen No 15, su función es programar las facturas con altos vencimientos, es decir, facturas que requieren seguimiento.



**TODO LO TRATADO ANTERIORMENTE SE ENCUENTRA MARCADO EN CARPETAS EN ORDEN ALFABÉTICO – EQUIPO DE CARTERA DISCO LOCAL (F).**





## GLOSARIO

**Manual de procedimientos:** Es una guía o lineamientos para la ejecución de funciones.

**Cuentas por cobrar:** Representan el dinero por recuperar a corto plazo.

**Deudores:** Todos los clientes con cuentas pendientes a pagar.

**Mora:** Días de retraso después de la fecha límite de pago.

**Edades de cartera:** Es el informe que muestra el compilado de facturas organizado por periodos de tiempo, ejemplo: Facturas que están dentro de los 30 días, 60 días, 90 días y más de 120 días.

**Notificación:** Es la carta o mensaje que se le envía al cliente, el cual anuncia el posible reporte negativo a centrales de riesgos.

**Presupuesto:** Es la formulación de cálculos anticipados con el fin de que puedan cumplirse en un periodo de tiempo.

**Cartera:** Es un grupo de activos financieros que representa la liquidez de la empresa.

**Digitalización:** Conservación de los documentos en medio electrónico.

**Archivo:** Guardar de manera ordenada cada uno de los documentos relacionados con el área, por lo general van en carpetas y estas a su vez van nombradas.

**Políticas:** Parámetros o normas establecidas para su debido cumplimiento.

**Solicitud de crédito:** Formato organizado y establecido de acuerdo a las necesidades de la empresa para la asignación de crédito.

**Consentimientos informados:** Formato que después de haber sido firmado por el cliente, autoriza a la empresa a verificar y tratar los datos personales con fines específicos.

**Crédito:** Plazos establecidos que el cliente tiene a favor para luego ponerse al día con la obligación que ha contraído con la empresa.

**Tomapedido:** Formato usado por el vendedor para tomar el pedido al cliente.

**Reporte negativo:** Es la información que aparece en procrédito detallando las cuentas vencidas pendientes por cancelar al igual que la información de la empresa que la reporta.

**Central de riesgo:** Entidad que se encarga de recolectar y consolidar la información de las personas del sector financiero y comercial.