	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PA-06
	CERCAL GROUP	Revisión N°: 03

## Procedimiento de Cobranzas

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	03

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Procedimiento de Cobranza	
Código: SGC-PA-06	Revisión N°: 03

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología utilizada para cobrar a los clientes y establecer los parámetros bajos los cuales la facturación de un negocio puede ser autorizada.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento es aplicable a la Gerencia de Administración de CERCAL GROUP.

## 3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. El Head of Administration es el responsable del control del proceso de cobro y recuperación de recursos monetarios de CERCAL GROUP. También responsable del control del proceso de cobranza de facturas emitidas por los servicios prestados por CERCAL GROUP.
- 3.2. Administrative Assistant es la responsable de realizar el cobro de las facturas emitidas por los servicios prestados por CERCAL en Colombia y Chile.
- 3.3. General Accountant Es el responsable de suministrar la información de las facturas pendientes por pagar a Administrative Assistant

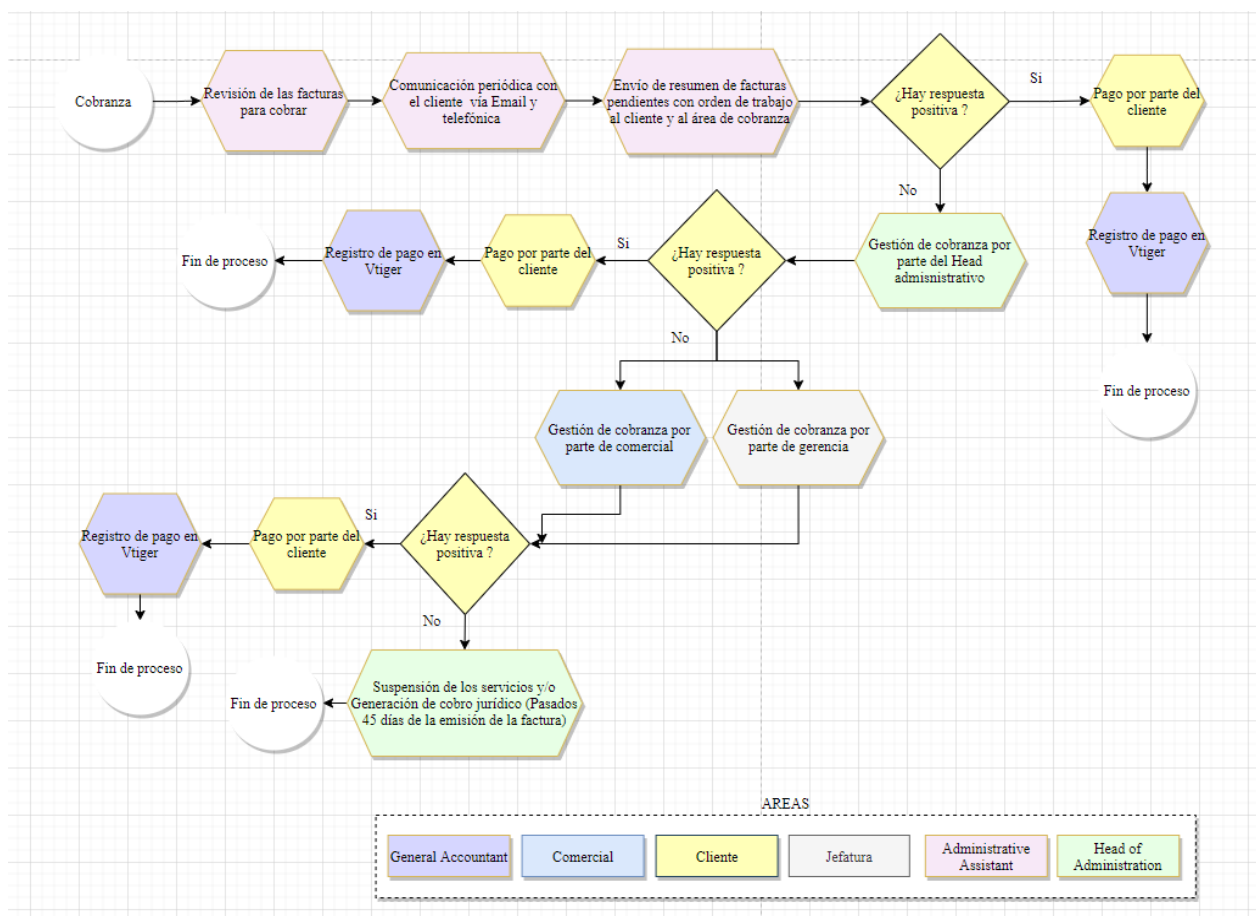
## 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- 4.1. Después de que las facturas se encuentran en la recepción conforme en el CRM Vtiger, Administrative Assistant pasa las facturas a cobranza para realizar la gestión. Luego, establece comunicación con periodicidad semanal vía email y telefónica, envía resumen de facturas pendientes con orden de trabajo al cliente usuario y área de cobranza, asignando la confirmación de lectura e indicando fecha de vencimiento del documento. Se debe obtener fecha de pago, antes del vencimiento del crédito.
- 4.2. De no haber respuesta positiva (no se pueda contactar con el cliente o no se realice el pago), El Head of Administration toma el caso y realiza levantamiento de información para tratar de contactarlo y conseguir una respuesta favorable, de no ser así, solicita el apoyo del área comercial o gerencia para realizar la gestión.
- 4.3. En el caso de existir compromiso de pago y el método de pago es electrónico, debe de realizar el seguimiento hasta la fecha de compromiso, cerciorando que se haga el desembolso del dinero correctamente. En caso de pago con documento (cheque/ vale vista), debe de verificar la fecha de compromiso de pago y pactar con el cliente para el retiro del cheque o deposito del mismo por parte de ellos mismos. Estos seguimientos los realiza Administrative Assistant.

Procedimiento de Cobranza	
Código: SGC-PA-06	Revisión N°: 03

- 4.4. Si es pago a través de transferencia o depósito en cuenta corriente, el Head of Administration procede a validar en cuenta bancaria el abono realizado por parte del cliente.
- 4.5. En todos los casos, General Accountant confirma depósito en banco y registra pago en software de administración y contable de CERCAL GROUP siguiendo el procedimiento de actualización de libros contables y archivo de la información SGC-PA-05.
- 4.6. En caso de no tener respuesta pasados los 45 días de la emisión de la factura el Head of Administration procede a la suspensión de los servicios y/o generar caso de cobro jurídico.

## 5.FLUJO DE PROCESO



Procedimiento de Cobranza	
Código: SGC-PA-06	Revisión N°: 03

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
18/12/2019	Rev 01	-En el Punto 3. Se actualizan las responsabilidades del procedimiento -En el Punto 4 Se actualiza toda la descripción de la actividad -Los puntos 5. / 6. Se integran en la descripción de la actividad.
27/02/2021	Rev 02	- Se actualiza la fuente del documento y el logo de la compañía.
27/07/2021	Rev 03	-Adición de cargos en responsabilidades. -Modificación de la información en la descripción de actividades. -Actualización del flujo de proceso.