

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	1 de 11

1. OBJETIVOS

- Coordinar, controlar, monitorear y verificar la cartera generada por la facturación de los servicios y ventas prestados por la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de zonas francas, así como velar por el oportuno recaudo de estos y de los demás ingresos operativos.
- Determinar las políticas de seguimiento, control y cobranza de la cartera, buscando implementar procedimientos técnicos para la administración eficiente de la misma.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los clientes de la ZFIP.

3. RESPONSABLE

Gestión Contable y Financiera.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1 CALIFICACIÓN POR NIVEL DE RIESGO

Para efectos de provisión la Zona Franca Internacional de Pereira calificará la cartera en las siguientes categorías:

- **Categoría A o “riesgo normal”**

La cartera calificada en esta categoría refleja una atención apropiada.

- **Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”**

Los créditos calificados en esta categoría están atendidos y protegidos de forma aceptable, pero existen debilidades que pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo de la cartera.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	2 de 11

- **Categoría C o “riesgo apreciable”**

Se califican en esta categoría la cartera que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor y comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

- **Categoría D o “riesgo significativo”**

Es cartera de riesgo apreciable, cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

- **Categoría E o “riesgo de incobrabilidad”**

Es cartera de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

4.2 CALIFICACIÓN DE LA CARTERA POR EDAD DE VENCIMIENTO

Las facturas de ZONA FRANCA INTERNACIONAL DE PEREIRA tienen un vencimiento de 30 días para su respectivo pago.

De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera se calificará obligatoriamente de la siguiente manera:

CATEGORIA	RANGO
A	0 A 30 DÍAS
B	31 A 60 DÍAS
C	60 A 90 DÍAS
D	91 A 120 DÍAS
E	>120 DÍAS

Las condiciones señaladas en el cuadro anterior, de edad de vencimiento y clase de cartera, son condiciones objetivas suficientes para adquirir la calificación respectiva.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	3 de 11

4.3 EVALUACION DE LA CARTERA

- **Periodos de evaluación**

Se evaluará la cartera de manera mensual de acuerdo con los criterios señalados en el punto cuatro del presente procedimiento y sus resultados se registrarán al corte de cada mes, respectivamente en el indicador de cartera.

- **Comité evaluador de cartera**

Miembros

La gerencia designará un comité evaluador de cartera de conformidad con la ley, el cual será el órgano encargado de realizar la evaluación de la cartera y estará conformado por:

- ✓ Coordinación Comercial y Servicio al Cliente
- ✓ Directora Gestión Contable y Financiera
- ✓ Directora Gestión Jurídica y Propiedad Horizontal
- ✓ Director Gestión de Operaciones
- ✓ Gerencia

La directora de la gestión contable y financiera será la responsable de la convocatoria y moderación del comité, en caso de su ausencia justificada, asistirá la analista contable y financiera en su reemplazo con la información contable necesaria para realizarlo.

En caso de ausencia de algún otro miembro, deberá designar un suplente de su proceso o a quien considere, para asistir al comité.

Periodicidad

Las reuniones de dicho comité tendrán una periodicidad trimestral, esperando ser realizadas el primer viernes de cada mes.

Registro

Todas las reuniones de dicho comité deberán ser registradas en el formato de actas de calidad FO-CL-13 la cual será enviada a los integrantes en un máximo de

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	4 de 11

ocho días, luego de realizarse dicho comité, esperando dar cumplimiento a las tareas propuestas.

Nota: No obstante, serán los miembros del comité evaluador, junto con el gerente, quienes deberán supervisar cuidadosamente tales evaluaciones de cartera, asumiendo responsabilidad empresarial por las mismas.

4.4 CRITERIOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA CARTERA

Capacidad de pago

- Se actualizará y verificará que el deudor mantenga las condiciones particulares que presentaron al momento de solicitar ser usuarios calificados, prestadores de servicios y/o de apoyo de la Zona Franca Internacional de Pereira, la vigencia de los documentos aportados, la información registrada en contabilidad y la información comercial y financiera provenientes de otras fuentes.

Autorización de consulta

Con el objeto de contar con elementos necesarios para el adecuado análisis de riesgo, la Zona Franca Internacional de Pereira deberá:

- Mantener en el expediente del respectivo usuario calificado, usuario prestador de servicio y/o de apoyo la información personal y financiera completa y actualizada (mínimo una vez cada año), información de las garantías, así como el cruce de correspondencia.

Calificación

- Una vez evaluados los aspectos anteriormente descritos, se procederá a otorgar la calificación definitiva de la obligación observando cada una de las características que identifica la categoría de cartera.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	5 de 11

4.5 PROCESO DE COBRANZA

- **Etapas de cobro de cartera**

Este proceso de gestión de cobro de cartera se realizará estableciendo segmentación del total de la cartera, con el fin de determinar el cobro preventivo, pre-jurídico y jurídico; clasificando la cartera vencida por edades en todas las líneas, una vez realizado el cierre mensual de la cartera.

El proceso de cobro de la cartera se realizará si se requiere según el caso, los días viernes de manera telefónica por parte de la secretaria, previo listado suministrado por la gestión contable y financiera.

La secretaria deberá diligenciar el formato FO-FI-11 Minuta de cobranza de cartera, con las respuestas otorgadas por los clientes, con el fin de hacerle el seguimiento respectivo y presentar informe a la gestión contable y financiera sobre su jornada de cobranza.

- **Etapas Preventiva**

Para las obligaciones después de pasados cinco (5) días de vencimiento de la factura, se les dará un aviso a los clientes, por los siguientes canales: telefónico; para las obligaciones que excedan los treinta (30) días de mora, se deberá gestionar y buscar solución de pago, con una primera comunicación por escrito al usuario, y diez (10) días después, una segunda comunicación o reunión personalizada por parte de la gerencia o quien delegue el comité, en la cual se le informará que en caso de no generarse el pago INMEDIATO de su cartera, se procederá al corte de los servicios prestados por parte del proceso de operaciones en lo que respecta a: 1. Aprobación de formularios de ingreso desde el TAN de mercancía nacional o nacionalizada. 2. Autorización de ingreso del TAN de mercancía nacional o nacionalizada. 3. Autorización de salida de mercancías y la aprobación de sus correspondientes formularios.

Parágrafo 1. En el caso de la comunicación que informa el corte de los servicios, deberá realizarse un pago no inferior al 80% de la obligación vencida para que no proceda el respectivo corte. Si el cliente efectúa un pago menor, se realizará de igual forma el corte de los servicios.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	6 de 11

Parágrafo 2. Si se presentan dos cortes de servicios consecutivos, el deudor deberá cancelar el 100% del total de la obligación (vencida y no vencida) a la fecha del pago, para que se le restablezcan los servicios nuevamente.

- **Prejurídico:**

Pasado el estado preventivo de gestión sin respuesta satisfactoria y con mora superior a sesenta y un días (61), se remitirá el caso a la directora jurídica.

- **Etaapa Jurídica:**

No existiendo solución de pago en las anteriores etapas de gestión y transcurridos un periodo mayor a ciento veinte días (120) días sin resultado alguno, se judicializará la obligación a través de la directora jurídica.

Parágrafo 1. Todos los gastos que ocasione el proceso de cobro jurídico, estarán a cargo del deudor y/o deudores solidarios.

Parágrafo 2. Para entablar el proceso de demanda se requiere evaluar si el caso lo amerita, determinando la viabilidad de recuperar la obligación por esta vía.

- **Acuerdos de pago:**

Para facilitar la recuperación de la cartera, la Zona Franca Internacional de Pereira podrá llegar a acuerdos de pago, para lo cual será necesario elaborar un acta de acuerdo que tenga como mínimo: fechas de pago, cuota, plazo y demás condiciones pactadas. Deberá estar firmada y aprobada por los representantes legales y/o gerentes de las dos empresas.

- **Requisitos para celebrar acuerdos de pago:**

Para la celebración de acuerdos de pago se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:

- ✓ En caso de encontrarse el deudor en instancia pre-jurídica o jurídica, la elaboración del Acuerdo de Pago corresponderá a la Directora Jurídica de acuerdo a las instrucciones recibidas por la Zona Franca Internacional de Pereira.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	7 de 11

- ✓ Para acogerse al acuerdo de pago, el deudor debe demostrar capacidad de pago.
- ✓ Atribuciones para aprobación de acuerdos de pago.
- ✓ Para saldos de deuda hasta (30) SMLMV, serán aprobados por el Gerente.
- ✓ Para saldos de deuda superiores a (30) SMLMV, serán aprobados por la Junta Directiva de ZFIP, o un representante que esta designe.

- **Intereses de Mora:**

La mora en el pago de las obligaciones, causará intereses moratorios a cargo de los responsables y a favor del usuario operador. La tasa de liquidación de estos intereses será la tasa máxima legal vigente, establecida por la Superfinanciera.

Estos intereses empezarán a generarse a partir del día siguiente al vencimiento de la fecha de pago de la factura.

- **Pago con cheque:**

En caso de efectuar un pago con cheque, deberá realizarse mínimo con dos (2) días de anticipación a la fecha máxima de pago, para verificar que se realice el respectivo canje, además en caso de que el cheque sea devuelto por la causal –insuficiencia de fondos-, el cliente se hará acreedor a una penalidad equivalente al 20% del valor del cheque, establecida en el art. 731 del Código de Comercio.

5. CONTROL Y CUSTODIA DE DOCUMENTOS

La factura es el documento que ampara la obligación contraída por el cliente hacia la ZFIP.

Estos documentos en original deberán permanecer bajo el control y la custodia del proceso contable y financiero, hasta que se haga efectivo su pago para realizar la debida entrega al cliente de cada una de ellas.

El área de custodia, recibirá los documentos legales originales que amparan la venta y la obligación contraída por el cliente. La consulta, entrega, recepción,

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	8 de 11

endoso o devolución de los documentos originales se realizará exclusivamente en el área de custodia de documentos.

Estos documentos legales que respaldan la cuenta por cobrar, se mantendrán en un área de acceso restringido, con el fin de garantizar la integridad física de los mismos.

Los documentos legales originales que hayan sido liquidados, así como los convenios de pago se mantendrá su custodia en el área, aun cuando no se encuentren en el espacio de acceso restringido.

Una vez que un cliente ha cancelado una factura, podrá solicitar su entrega a la ZFIP, 3 (tres) días después de realizado el pago, con el recibo de caja correspondiente.

6. CONCILIACIÓN DE LA CARTERA

Cada seis (6) meses si se considera necesario por parte del comité; se realizará una circularización a todos los clientes, con el fin de verificar y garantizar la correcta aplicación de cada uno de los pagos realizados por ellos.

Esto se realizará mediante un formato en el cual los clientes van a consignar su respectivo saldo para que el proceso contable y financiero se encargue de la correspondiente conciliación.

7. PROVISIÓN Y CASTIGO DE CARTERA

La provisión de cartera es el reconocimiento de las deudas de difícil cobro, aquellas que se consideran que no será posible recuperarlas, por tanto constituyen un gasto para la empresa, que entrará a disminuir la utilidad de la misma.

Para realizar esta provisión se debe tener en cuenta la edad de cada una de las deudas, según el artículo 75 del decreto 187 de 1975:

- El cinco por ciento (5%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de tres meses de vencidas sin exceder de seis (6) meses.

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	9 de 11

- El diez por ciento (10%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de seis (6) meses de vencidas sin exceder de un (1) año.
- El quince por ciento (15%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de un (1) año de vencidas.

Es totalmente potestativo del proceso contable y financiero la realización de esta provisión.

7.1 CASTIGO DE CARTERA

Después de analizar la provisión de cartera y haber realizado el debido proceso o gestiones de cobro pertinentes probando que son cuentas definitivamente perdidas, además de contar con la autorización de la junta directiva, se procede a realizar la respectiva reclasificación, y posteriormente castigo de la cartera la cual se decide dar de baja.

8. FORMATOS

- **FO-FI-11** Minuta de Cobranza de Cartera.

9. CAMBIOS.

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Cambios con respecto a la versión anterior
2	18/07/14	<ul style="list-style-type: none"> • Se adicionó la palabra “monitoreo” al primer objetivo. • Fue incluido en el proceso de cobranza un procedimiento para el cobro semanal, mediante el formato FO-FI-11. • Se realizó énfasis en los medios preventivos de pago. • Los acuerdos de pago, deberán estar firmados por los representantes legales y/o gerentes. • Se estipulo la ley mediante la cual se realiza la provisión.

PROCEDIMIENTO DE CARTERA

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	10 de 11

3	25/02/15	<ul style="list-style-type: none"> Se especificaron los siguientes puntos del comité de cartera: asistentes, periodicidad y registro. En la etapa preventiva también se realizara reunión personalizada por parte de la gerencia o quien delegue el comité. El proceso pre jurídico y jurídico estará a cargo de la directora jurídica de la ZFIP.
4	19/08/15	<ul style="list-style-type: none"> Se especifica que la evaluación mensual de la cartera se hace mediante el indicador de cartera. Se excluye la gerencia como miembro del comité y en su reemplazo ingresa la dirección comercial. Se excluye la coordinadora administrativa de los invitados permanentes. Se incluyen los párrafos de los suplentes para los miembros del comité. Se modifica la periodicidad de los comités, de mensual a trimestral. En etapas de cobro de la cartera se adiciona la frase “si se requiere según el caso”, para las llamadas telefónicas. En la conciliación de la cartera se adiciona la frase “si se considera necesario por parte del comité”, para la circulación a clientes semestral.
5	15/04/16	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye plazo de vencimiento de facturas Se modifica la etapa preventiva del proceso de cobranzas, incluyendo plazos diferentes y se denota el corte de los servicios de operaciones. Se modifica la etapa pre jurídica de 91 a 61 días de mora Se incluye intereses de mora a partir del día 1 de vencimiento.
6	30/05/17	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el proceso financiero por proceso contable y financiero. En el comité de cartera se modifican: la

PROCEDIMIENTO DE CARTERA

CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PÁGINA
PR-FI-01	18/07/14	10/01/18	08	11 de 11

		<p>dirección comercial por la coordinación comercial, la contadora por la directora contable y financiera, la subgerencia jurídica y de operaciones por el director de operaciones, se suprime la administradora de propiedad horizontal y se añade la gerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> En el caso de cobro jurídico no se remitirá a un abogado externo, sino que será realizado por la Directora Jurídica. La provisión de la cartera se realiza plena potestad del proceso contable y financiero.
7	24/08/17	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye parágrafo 1 en la etapa preventiva, que establece un pago mínimo del 80% para no realizar el corte de los servicios. Se incluye el punto Pago con cheque, que define una fecha máxima de pago y penalidad por cheque devuelto.
8	10/01/18	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la modificación de la razón social en el procedimiento de acuerdo a la actualización realizada en el rut agregando las palabras “de zonas francas”. Se realiza el cambio de proceso por gestión en todo el procedimiento de acuerdo a la modificación realizada en el mapa de procesos. Se adiciona el parágrafo 2 en la etapa preventiva de la cartera, en la cual se especifica la dinámica para un segundo corte consecutivo de servicios.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Claudia Ramírez	Nombre: Stephanie Montoya	Nombre: Claudia Ramírez
Fecha: 28 de Diciembre 2017	Fecha: 10 de Enero 2018	Fecha: 10 de Enero 2018
Firma:	Firma:	Firma: