**I. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos a seguir para realizar el cobro de las cuentas de clientes.

**II. ALCANCE**

Aplica para todas las cuentas por cobrar vigentes. La aplicación de la presente política deberá ser inmediata, una vez se realice su aprobación y divulgación.

**III. MÉTODOS DE COBRANZAS**

1) Comunicaciones telefónicas

2) Correo electrónico

3) Correo certificado

4) Carta Documento

5) Acciones Legales

**IV. GERENCIAS/SECTORES INVOLUCRADOS**

• Finanzas/Tesorería.

• Mercaderías.

• Contabilidad.

• Trading

• Gerencias de Puertos (Administración)

**V. DISPOSICIONES GENERALES**

1. El sistema debe tener parametrizados los siguientes plazos de pago para los clientes a crédito:
   1. 15 días corridos para facturación en dólares.
   2. 2/3 días para facturación en pesos (gastos de acondicionamiento)
2. La gestión de cobro debe ser realizada por el área de Tesorería (Ver apartado 5.)
3. Existe un **Comité de Cobranzas** conformado por Dirección, Controlling, Finanzas, Tesorería, Contabilidad y Auditoría Interna.
4. Semanalmente se conciliarán los saldos de las cuentas a cobrar entre Contabilidad y Finanzas.
5. Tesorería deberá generar mensualmente el reporte de cuentas por cobrar detallando la anticuación de las mismos junto con el reporte de notas crédito, de tal forma que se pueda realizar el correspondiente seguimiento en el Comité.
6. Tesorería deberá informar mensualmente los proveedores/clientes con saldos a cobrar pendientes y obtener la autorización del sector correspondiente para continuar con los pagos a los mismos. De no contar con dicha autorización el sector Tesorería no podrá cancelar nuevas facturas.

6) Finanzas realizará, a su vez, un seguimiento periódico al estado de la cartera de acuerdo a su antigüedad, verificando el cumplimiento en las cobranzas y realizando su clasificación.

7) La **Dirección Administrativa** recibirá semanalmente un informe preparado por Finanzas con la situación de saldos pendientes a cobrar y a pagar.

**VI. CONTENIDO:**

Las rutinas operativas de aplicación para instrumentar el proceso de cobranzas, se encuentran desarrolladas en 6 (seis) apartados específicos que en su conjunto conforman el Procedimiento de Cobranzas, de acuerdo con el siguiente detalle:

**1. Facturación**

* 1. Los responsables de facturación EMITEN las facturas dentro de las 24 hs. de perfeccionarse la prestación del servicio y se ENVIAN automáticamente a la casilla de correo de los clientes.

**2. Cobranzas:**

El Sector Tesorería PROCESA las cobranzas de la siguiente manera:

2.1. Para compensaciones con pago:

Al ser cobros que deban compensarse con Órdenes de Pago, dichas compensaciones deben ser determinadas por el sector Tesorería, de manera tal que la Orden de Pago y de Cobro, se generen en el mismo momento, emitiendo el pago por el saldo Neto.

De esta manera, no quedarían en Tesorería Órdenes de Cobro sin su correspondiente compensación, ya que al no poder compensarse, Tesorería deberá pasarlas nuevamente a la Agenda de pago del sector emisor.

Tesorería será responsable de realizar el seguimiento de las OP/OC compensadas, para que las mismas no queden pendientes en la base de datos.

2.2. Para ingreso de valores, ventas locales o cobros de servicios:

a) Recepción de Valores: Los valores deben ser recibidos y controlados por el sector Tesorería. En el momento de su acreditación en cuenta se REGISTRA el importe del valor a cobrar con el crédito correspondiente, haciendo todos los reclamos que se consideren necesarios. En caso de existir diferencias, las mismas se remitirán al emisor.

b) Los valores recibidos o depositados por el cliente en forma directa, deberán ser ingresados al sistema por Tesorería en el mismo día que se reciben o acreditan, o día posterior. Por su parte, el sector Mercaderías enviará a Tesorería el siguiente legajo:

- En caso de Cobro Total: Factura de venta (duplicado) debidamente autorizada y controlada (Ver Anexo III), Constancias de Retención (en caso de existir), Valores y constancia de acreditación Bancaria, si correspondiere.

- En caso de Cobro Parcial o con Reclamos: Factura de venta (duplicado) debidamente autorizada y controlada en original (Ver Anexo III), con detalle del pago a cuenta, o del reclamo que se está realizando.

c) Los Recibos son CONFIRMADOS el día de la recepción o transferencia de valores, junto con el cual se emitirá la Orden de Cobro correspondiente. La documentación se ARCHIVA en LEGAJOS, los cuales estarán conformados por los siguientes documentos:

1. Orden de Cobro

2. Factura de Venta (originales o fotocopias según corresponda) debidamente firmada y autorizada.

3. Fotocopia de Constancia de Retención.

4. Duplicado del Recibo.

5. Fotocopia de la Boleta de Depósito y/o copia del Extracto Bancario o del Informe del sistema de Transferencias Electrónicas.

6. En caso de un Cobro Parcial: detalle del sector Mercaderías en planilla o listado del Sistema, donde se establece el saldo a cancelar de esas facturas.

2.3. Tesorería deberá EMITIR Y CONCILIAR al cierre de cada mes el listado de *valores a depositar*, para lo cual CONSULTA el Menú “Valores Recibidos” (este listado formará parte del Cierre mensual).

**3. Saldos de cobranzas menores a USD 100.-**

3.1 Transcurridos 30 (treinta) días y habiéndose acreditado la gestión de cobranza pertinente, las diferencias de saldo inferiores a USD 100 (por factura) podrán ser AJUSTADAS, una vez aprobado en el **Comité de Cobranzas**, a través de la emisión de Notas de Créditos que se aplicarán sobre la facturas originales.

**4. Gestión de cobranzas**

4.1Toda la gestión de cobranza deberá quedar debidamente registrada y documentada, incluyendo los compromisos y comentarios que hace el cliente.

* 1. Al perfeccionarse el vencimiento, Tesorería se comunicará telefónicamente y por mail con el deudor a los fines de reclamar el pago correspondiente.
  2. De no producirse novedades a los 2 (dos) días hábiles de concretada la llamada telefónica el personal de cobranzas enviará un correo electrónico reclamando nuevamente los saldos adeudados.
  3. Pasados 2 (dos) días hábiles del envío del mail, y en caso de no perfeccionarse la cobranza, se informará esta situación al sector Trading, quien en 3 (tres) días hábiles informara sobre la continuidad de la realización de ventas al deudor u otras medidas que considere válidas.
  4. En caso de haberse agotado los pasos anteriores, Trading consultará al Departamento de Legales sobre la necesidad o no del envío de una carta documento al deudor reclamando los montos adeudados. Legales tendrá 2 (dos) días hábiles para expedirse.
  5. Cobro extra judicial / judicial: cumplido el punto d) Legales y Trading evaluarán en conjunto la ejecución de un cobro extra judicial o bien el inicio de acciones legales.
  6. Todos los gastos generados por las acciones legales interpuestas deberán ser canceladas por el cliente.

**5. Facturación y cobro de Impuesto a los sellos**

5.1 Al inicio de cada mes el Dpto. de Legales informará a la administración de los puertos y encargados de facturación de Buenos Aires, con copia a Tesorería y Auditoría Interna, el detalle de los contratos sellados y los montos abonados por impuesto de sellos del mes inmediato anterior más los saldos informados como pendientes por el sector Cobranzas durante el mes anterior (Ver punto 5.4), a fin de que los administrativos de los puertos y encargados de facturación de Buenos Aires corroboren si han facturado y cobrado la parte del impuesto a cargo del proveedor o contratista.

5.2 Los administrativos de los puertos y responsables de facturación de Buenos Aires informarán los números de Nota de Debito que corresponde a cada saldo informado.

5.3 Tesorería (sector Cobranzas) verificará e informará qué saldos ya han sido cobrados (descontados de los pagos al proveedor) y cuáles están aún pendientes de cobro.

5.4 Los saldos ya cobrados serán dados de baja por Tesorería (sector Cobranzas) del informe mensual que envía el Departamento de Legales y enviará los importes pendientes de cobro a Auditoría Interna y Legales, quien los incorporará al informe a enviar el mes siguiente.

**6. Verificación y asesoramiento**

* 1. Auditoría Interna está facultada para verificar el cumplimiento de esta norma y asesorar.
  2. Cualquier modificación de la presente política, será aprobada por el Comité de Cobranzas.