



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006

Rev.: 007

Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	12-01-2018	Proceso:	Finanzas	Dueño del Proceso:	Gerente Corporativo de Finanzas	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Crédito y Cobranza	Colaboradores del Proceso:	Coordinador de Tesorería, Coordinadora de Tesorería, Supervisor de Crédito y Cobranza, Analista de Crédito y Cobranza				
Propósito y Alcance:	Garantizar la liquidez de la organización a través del cobro oportuno a los clientes. Aplica a todas las empresas del grupo, desde la generación de la factura al cliente hasta cobrar la totalidad de la deuda						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Administración de ventas	1.- Promesa de cobranza	.- Planificar proceso de crédito y cobranza .- Planificar cobros .- Establecer objetivos y metas del proceso .- Diseñar Indicadores de Gestión .- Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	.- Realizar análisis de vencimiento de facturas .- Establecer límites de crédito para clientes .- Revisión de documentos del cliente previa a la apertura de un crédito .- Gestionar con el vendedor el cobro oportuno de facturas .- Asignar líneas de crédito .- Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades .- Calcular y actualizar indicadores	1.- Estatus de seguimiento de cobranza	1.- Gestión financiera
2.- Ventas	2.- Recibo y soporte de cobro				
3.- Gerencia Estratégica	3.- Plan Estratégico				
4.- SIG	4.- No Conformidades, Matriz de Riesgos				
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		.- Elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. .- Visitar al cliente para lograr acuerdo de pago .- Remitir el caso de deuda al departamento de asuntos legales .- Registrar una cuenta provisión de cuentas incobrables .- Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso. .- Identificar y proponer mejoras al proceso. .- Consolidar información para una nueva planificación	.- Verificar ingresos en cuentas bancarias .- Verificar gestión de cobranzas con la fuerza de ventas .- Evaluar el perfil crediticio del cliente .- Verificar y analizar indicadores del proceso .- Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades .- Comunicar resultados		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
.- Oficina con mobiliario .- Papelería e insumos de oficina .- Equipo tecnológico y de comunicación .- Colaboradores con competencias en gestión financiera, pagos y tesorería.	P-TE-003 GESTION DE CREDITO Y COBRANZA		N/A	
	Identificación de Riesgos			