
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCAR307-PR002	
	PROCESO: CARTERA	Fecha elaboración 30/09/2014	Fecha modificación 15/12/2020
	PROCEDIMIENTO: CARTERA DE SERVICIOS	Versión: 6.0	Página 1 de 4

PROCESO: CARTERA	SUBPROCESO (PROCEDIMIENTO): CARTERA DE SERVICIOS
RESPONSABLE: JEFE DE CARTERA	
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO: Realizar seguimiento al cobro de los servicios vendidos, los cuales no han cumplido con los pagos dentro de los tiempos acordados con las diferentes áreas responsables de su venta.	
ALCANCE: Se inicia con la emisión y aceptación de la facturas y va hasta la terminación de cobranza administrativa y /o cancelación.	
DEFINICIONES:	
CARTERA. Son las deudas que los clientes tienen con nuestra empresa, y están originadas en las ventas que se hacen a crédito.	
COBRANZA. Es el proceso que se realiza para hacer efectivo el pago de la prestación de un servicio.	
SERVICIO. Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	
Sistema de Gestión de la calidad; Norma Técnica de calidad y Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario, NTC ISO 9001:2015, Reglamento Interno de Trabajo, Manuales de Funciones, Procesos y Procedimientos (Ver normograma).	
CONDICIONES GENERALES:	
Que la información suministrada por las diferentes dependencias de la caja, sea legible, veraz y oportuna.	



VIGILADO SuperSubsidio

 <p>ComfaCasanare Caja de Compensación Familiar de Casanare</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAR307-PR002	
	PROCESO: CARTERA		Fecha elaboración 30/09/2014	Fecha modificación 15/12/2020
	PROCEDIMIENTO: CARTERA DE SERVICIOS		Versión: 6.0	Página 2 de 4

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO


No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1	Reporte de Cartera	Se genera reporte de cartera (facturas) para realizar la gestión de cobro.	Oficina de cartera	Coordinador cartera	Reporte de cartera "software"	
2	Gestión de Cobro	Se realiza llamadas, envío de correos, notificaciones.	Oficina de cartera	Coordinador cartera	Listado de cartera Correo institucional notificaciones	Recibido de notificación
3	Retroalimentación	De acuerdo a las novedades presentadas en la gestión de cobro el coordinador de cartera las resolverá junto con el responsable de la venta de los servicios.	Oficina de cartera	Funcionario responsable de la venta del servicio Y Coordinador de cartera	Correo institucional	
4	Identificación de pagos	De la gestión de cobro se identifican los pagos realizados y se pasan al área responsable para registrarlos en el sistema.	Oficina de cartera Tesorería	Coordinador de cartera Tesorera	Correo electrónico	Verificación de software
5	Cobro Jurídico	Una vez cumplida la etapa de cobranza administrativa y de no lograr la recuperación de la cartera, se procede a remitir a la oficina de jurídica la documentación necesaria para su inicio de cobro. Lo anterior teniendo en cuenta el Manual de Cartera.	Oficina cartera Oficina jurídica	Coordinador de cartera Jefe Oficina Jurídica	Comunicado Interno	Comunicado con recibido



CO09/2884



VIGILADO SuperSubsidio

 <p>ComfaCasanare Caja de Compensación Familiar de Casanare</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAR307-PR002	
	PROCESO: CARTERA		Fecha elaboración 30/09/2014	Fecha modificación 15/12/2020
	PROCEDIMIENTO: CARTERA DE SERVICIOS		Versión: 6.0	Página 3 de 4

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
6	Comité de Cartera	Para las facturas que han cumplido todas las etapas de cobro, se llevan a comité de cartera para analizar cada caso de manera individual y determinar las acciones a ejecutar con la finalidad de lograr recaudo o castigar dichas obligaciones.	Oficina cartera	Jefe cartera Miembros comité de cartera	Acta comité de cartera	Consecutivo de actas

INDICADORES	OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS	FORMATO DE DOCUMENTOS
Mes anterior - Valor cartera mora mes actual Nota: La cartera pasada a cobro jurídico no se tendrá en cuenta en este indicador.	Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad	MCAR001 MANUAL DE CARTERA DOCUMENTO DEL SISTEMA REPORTE CARTERA CARTAS DE COBRO Y/O NOTIFICACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: ANDREA DEL PILAR SOCHA BURGOS Cargo: Jefe de Cartera	Nombre: ANA MERCEDES CHINOME SANABRIA Cargo: Subdirectora Administrativa y Financiera	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PCAR307-PR002

PROCESO: CARTERA

Fecha elaboración
30/09/2014

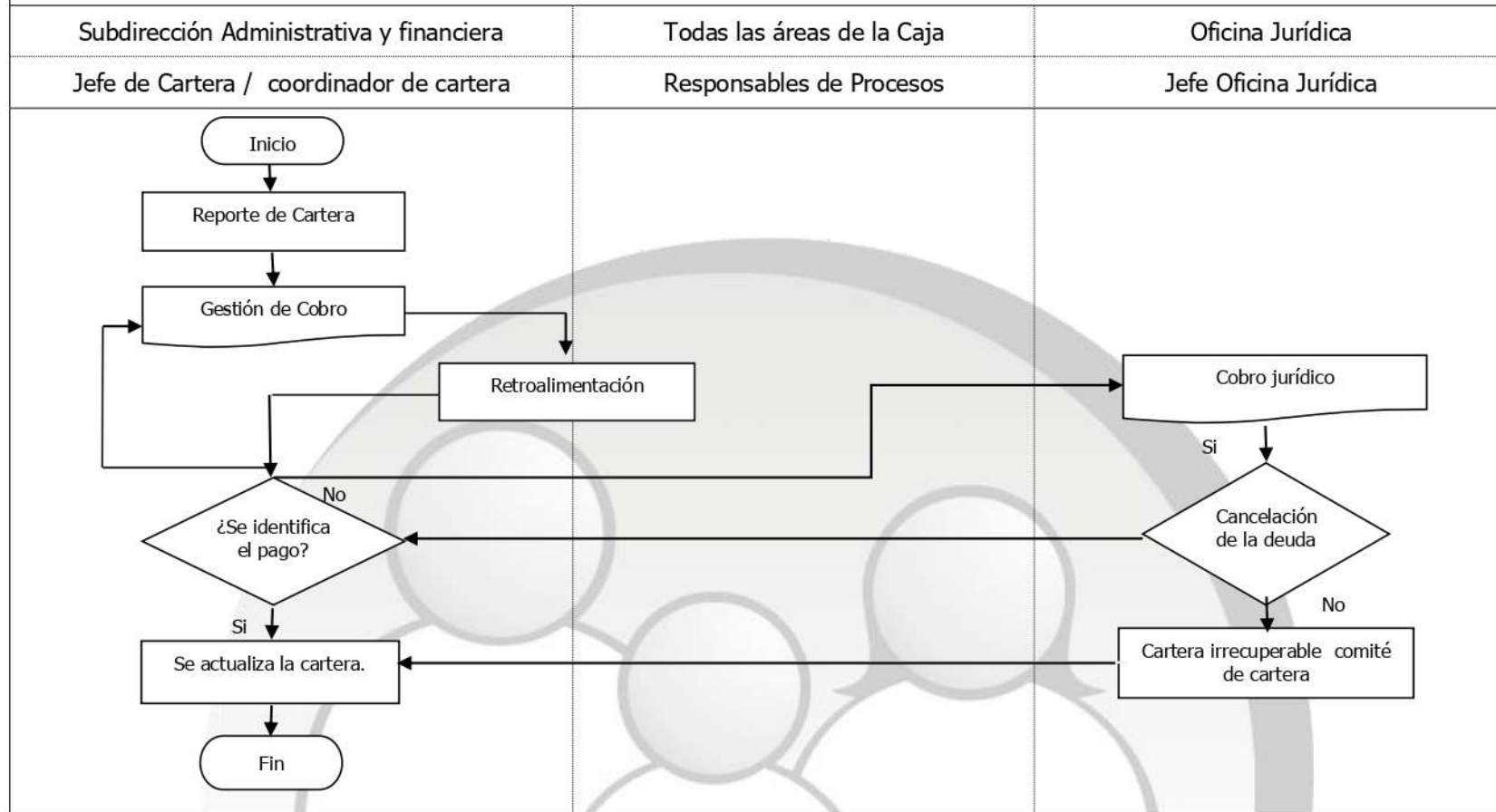
Fecha modificación
15/12/2020

PROCEDIMIENTO: CARTERA DE SERVICIOS

Versión: 6.0

Página 4 de 4

ANEXO 01. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



VIGILADO SuperSubsidio

