	<b>PROCEDIMIENTO PARA CREAR CLIENTES EN EL SISTEMA CONTABLE</b>	<b>Código: DN-PR-CR-03</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha de Emisión: Mayo de 2.022</b>
		<b>Página: Página 1 de 5</b>

## 1. OBJETIVO:

Creación de clientes de la compañía para establecer una data que permita desarrollar una gestión comercial, asociado a un canal de ventas y validando que cumpla con los requisitos exigidos por la empresa para tal fin.

## 2. ALCANCE:

El presente procedimiento aplica para todos los clientes que se registren en la base de datos.

## 3. RESPONSABLE:

El responsable de aprobar el cupo de la cartera es la Gerencia Regional y/o Gerencia Financiera, el de crear, modificar, revisar los cupos de cartera son las asistentes de cartera bajo la supervisión de la Gerencia Administrativa y Financiera. Los responsables de la entrega de la información confiable es el área comercial bajo la supervisión de la Gerencia Comercial.

## 4. DEFINICIONES:

- **Comité de cartera:** Órgano de control que evalúa la documentación presentada por los clientes y presenta el cliente a la Gerencia Financiera y/o Gerencia Regional para que, de acuerdo a la capacidad de pago, otorgue cupo y plazo de crédito y permanentemente evalúa los riesgos de cartera.
- **Cupo de crédito:** Valor que se otorga a un cliente de acuerdo a sus hábitos de pago y capacidad de endeudamiento, para que sea utilizado en la compra de producto.

## 5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

### 5.1 Solicitud de creación de clientes:


#### 5.1.1. Solicitud de documentación a los clientes:

Para la creación del cliente se requiere la siguiente documentación:

- Cedula / Rut generado fecha a diciembre del año anterior
- Formato de creación de clientes

Para solicitar autorización de cupo y plazo para la creación de un cliente, el jefe de canal debe presentar la compra proyectada para el cliente la siguiente documentación:

- Compra de Contado:** Cedula / RUT, Formato para creación de clientes en el sistema. (Ver Formato **Creación de Clientes DN-FR-CR-01**)
- Compra a crédito:**
  - \* Todo cliente nuevo que requiera un credito, debe primeo comprar de contado durante tres (3) meses y despues de este periodo el vendedor debera solicitar la documentacion de acuerdo a la capacidad de pago.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CREAR CLIENTES EN EL SISTEMA CONTABLE</b>	<b>Código: DN-PR-CR-03</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha de Emisión: Mayo de 2.022</b>
		<b>Página: Página 2 de 5</b>

\* Cliente entre \$100.000 a \$3.000.000: Cedula/RUT, formato para creación de clientes en el sistema, Carta de presentación del cliente, Carta autorización tercero. (Ver formatos **Carta presentación del Cliente DN-FR-CR-04**), Pagare firmado con huella y carta de instrucciones.

\* Compra del cliente entre \$3.001.000 a \$7.000.000: Anexo al punto b) Información general sobre bienes. (Ver Anexo 1: Pagare; Anexo 2: Carta de instrucciones y ver Formato DN-FR-CR-02 **Información General sobre bienes**), 3. solicitar certificación bancaria vigente. 4. Declaración de renta.

\* Compra del cliente entre \$7.001.000 en adelante: Soportar a los documentos de los puntos b y c, la firma y huella del codeudor con información general sobre bienes y estados financieros, declaración de renta del año anterior, formato de información de SAGRILAFIT firmado por el Representante Legal, cámara de comercio, certificación bancaria (2) y certificación comercial (2).


El jefe de canal verificara los documentos soportes y junto con el vendedor efectuaran visitas aleatorias a los clientes de contado y en el caso de los clientes crédito debe ir a hacer reconocimiento del negocio.

### 5.1.2 Verificación del cliente en entidades

- La jefe de cartera deberá ingresar a las siguientes páginas de datos públicos que no necesita autorización de HABEAS DATA
  - **Antecedentes Policía Nacional:** página/ [antecedentes.policia.gov.co/](http://antecedentes.policia.gov.co/) tratamiento datos aceptar/ cedula/ Asuntos pendientes con las autoridades judiciales
  - **Registraduría Nacional del estado civil:** Pagina/ cedula/ certificado de vigencia/ expedir certificado /fecha expedición.... Digitar información / Existencia cliente/
  - **DIAN:** verificar si la cedula está registrada en el RUT
  - **Consultas centrales de crédito:** Se envía a Reyca para consulta de la cedula o el Rut junto con el formulario en donde autoriza el cliente la consulta a centrales de riesgos (DN-FR-CR-01) aplica únicamente para clientes crédito

Estos documentos se imprimen y se archivan en la carpeta del cliente y se debe actualizar anualmente.

En el caso de tener novedades se debe enviar a la Gerencia Financiera quien evaluara y determinara si se crea el cliente.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CREAR CLIENTES EN EL SISTEMA CONTABLE</b>	<b>Código: DN-PR-CR-03</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha de Emisión: Mayo de 2.022</b>
		<b>Página: Página 3 de 5</b>

### 5.1.3 Verificación de datos directamente con el cliente

El Asistente de cartera realiza la llamada con el cliente verificando el nombre del cliente, dirección, barrio y teléfono,

Si el cliente valida los datos se procede a presentar el cliente para autorizar el cupo y el plazo, en el caso de cliente de contado se crea en el sistema.

## 5.2 Autorización de cupo y plazo:

### 5.2.1 Integrantes del comité de crédito y cartera:

- El comité de Cartera está conformado por la Gerencia Regional, Gerencia Administrativa, Gerencia Financiera, la Gerencia Comercial y el Asistente de Cartera; en el caso de no poder asistir la Gerencia Financiera se reemplazará por la Gerencia Administrativa.


### 5.2.2 Atribuciones del comité:

- El Comité de cartera presenta el cliente a la Gerencia Financiera cuando el cupo a solicitar es menor o igual a \$7.000.000, valores superiores deben pasarse a la Gerencia de la regional, el cual tiene por cámara de comercio autorización para dar cupo de crédito a clientes hasta 400 SMMLV, cupos superiores se deben pasar a la Junta directiva.
- La Gerencia Regional, Gerencia Financiera y/o Administrativa tienen la facultad de autorizar extra cupo o plazo de acuerdo al compromiso de pago del cliente por un 20% adicional al cupo otorgado.


### 5.2.3 Reglas del comité:

**El jefe de cartera deberá verificar antes de convocar el comité que se cumplan los requisitos necesarios para la otorgación de un crédito.**

- El Comité de Cartera se reunirá quincenalmente en la oficina Administrativa de cada Regional y la convocatoria la hará el Asistente de cartera con anticipación para que los tres integrantes principales puedan participar.
- Realizar acta de cada reunión y llevar archivo.
- Antes de presentar al Comité de cartera el jefe de canal deberá haber verificado con anticipación vía telefónica o presencial los datos que se encuentran en el Formato de creación de clientes.
- La veracidad de los datos es responsabilidad del Área comercial bajo la supervisión del jefe de canal. En el caso de disponer de asesoría Jurídica deberá realizar la verificación previa de los documentos entregados como soporte del crédito que este para aprobación.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CREAR CLIENTES EN EL SISTEMA CONTABLE</b>	<b>Código: DN-PR-CR-03</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha de Emisión: Mayo de 2.022</b>
		<b>Página: Página 4 de 5</b>

- Los documentos del numeral 1.1. deben presentarse completamente diligenciados y firmados por el vendedor y el cliente, quienes certifican que la información contenida en ellos es real. En caso de faltar algún documento será devuelto al jefe de canal para que empiece el proceso nuevamente.
- Los documentos deben presentarse en original al comité de cartera y en copia únicamente está autorizado la cedula de ciudadanía y el RUT. El archivo del punto de venta o Bodega se maneja en copia.  
En el caso de las Rutas para crear clientes deberá:
  - Clientes de contado: Enviar vía email o WhatsApp la documentación y el día de legalización de la Ruta deberá entregar el original firmado por el jefe de canal.
- El vendedor debe velar porque la carta de autorización dada por el cliente para firmar la factura por un tercero se renueve cada vez que se realice cambios de personal en el Negocio del cliente.
- Para personas jurídicas deben anexar Cámara de comercio con vigencia no menor a 30 días de expedida y renovada en el año de vigencia, RUT con vigencia actual, Referencias Bancarias, estados financieros de los últimos dos años y declaración de renta. **Estos documentos deben ser solicitados al vendedor anualmente para su renovación.**
- El pagare debe diligenciarse en blanco, con firma y huella. Si por fuerza mayor el cliente exige que lo diligencia debe ser autorizado por la Gerencia Financiera.
- Una vez aprobado el crédito por la Gerencia Financiera y/o Gerencia Regional, el Dpto. de cartera emitirá carta enviándola por correo electrónico (informando el cupo y plazo aprobado), este se envía al jefe de canal.
- En caso de no aprobación se le notificara al cliente por medio de carta y se devuelven los documentos al jefe de canal.
- El Asistente de cartera deberá velar porque las autorizaciones de cartera de cupo y plazo se cumplan, para esto deberá bloquear los clientes en el sistema y se desbloquea únicamente con la autorización vía email de la Gerencia Regional, Gerencia Financiera y/o Administrativa.
- El Asistente de cartera y jefes de canal deberán velar porque las facturas a crédito tengan la firma del cliente con cedula de ciudadanía y fecha de recibido y la factura electrónica sea aceptada, estos requisitos son indispensables para cobros jurídicos y temas fiscales, como prueba de la relación comercial.
- La solicitud de correo electrónico para el envío de la factura es de obligatoriedad en caso de no entregarlo el cliente se debe solicitar la firma en la factura como aceptación de la venta.
- Las aprobaciones de cupo y plazo a los clientes deben ser guardadas y archivadas en la carpeta de cada cliente, junto con los soportes entregados por él. **ESTOS SOPORTES DEBEN SER ORIGINALES, NO PUEDEN VENIR COPIAS, LAS UNICAS COPIAS AUTORIZADAS SON EL RUT Y/O CEDULA DE CIUDADANIA.**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CREAR CLIENTES EN EL SISTEMA CONTABLE</b>	<b>Código: DN-PR-CR-03</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Fecha de Emisión: Mayo de 2.022</b>
		<b>Página: Página 5 de 5</b>

### 5.3. Creación de cliente sistema contable:

- El Asistente de cartera realizan la creación del cliente (ver instructivo para creación de clientes DN-IN-CR-01) teniendo en cuenta:
  - Lista de precios
  - Canal de ventas
  - Cupo y plazo autorizado

### 5.4 Aprobación del cliente:

Una vez se realicen los numerales del 5.1 al 5.3, se realiza carta dirigida al cliente aprobando el crédito, en donde se especifica el cupo y plazo autorizado y las cuentas en donde se consigna el dinero.

En caso de no aprobación del cliente se deben devolver los documentos al jefe de canal para que hable con el cliente y pueda subsanar los requisitos que no se cumplen.

### 5.5 Anexos

No.	Nombre del anexo	Código
1	Formato de creación de clientes	DN-FR-CR-01
2	Formato carta de presentación del cliente	DN-FR-CR-04
3	Formato carta aprobación crédito	DN-FR-CR-05
4	Formulario de vinculación de clientes y proveedores	

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción	Responsable	Fecha de modificación	Versión
DN-PR-CR-03	Arminda Rojas Cote	Enero de 2.021	01
DN-PR-CR-03	Arminda Rojas Cote	Marzo de 2.021	02
DN-PR-CR-03	Arminda Rojas Cote	Abril de 2.021	03
DN-PR-CR-03	Arminda Rojas Cote	Mayo de 2.022	04

## 7. APROBACION DEL PROGRAMA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Arminda Rojas Cote <b>Gerencia Administrativa</b>	Xiomara Corredor Paola Fontecha Oberto Fuentes <b>Asistentes cartera</b>	Claudia M. Guzman M <b>Gerente Regional</b>