	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PR-CR-04</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2021</b>
		<b>Página: Página 1 de 9</b>

## 1. OBJETIVO:

Asegurar el control sobre el manejo de la cartera a través de la verificación del cumplimiento del cupo y plazo asignado a cada cliente y del recaudo y consignación de las ventas de contado y crédito.

## 2. ALCANCE:

El presente procedimiento aplica para los clientes que requieren cartera a través de las ventas que se realizan en los canales de puntos de venta, Geográficos e Institucionales.

## 3. RESPONSABLE:

El responsable de ejecutar esta labor es el Administrador del Punto de venta y/o Bodega, Asistente comercial (Caja – Cartera), Vendedores Geográficos e Institucionales y asistente de cartera bajo la Supervisión del jefe de canal y Gerencia Financiera.

## 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:


### 4.1 Solicitud de creación de clientes:

El vendedor de canal (punto de venta, Geográficos, institucionales, etc) deberá cumplir con la documentación solicitada de acuerdo con el cupo y plazo requerido. ver manual DN-PR-CR-01 creación cliente canal geográfico, DN-PR-CR-02 creación cliente contado punto de venta y DN-PR-CR-03 creación cliente crédito.

### 4.2 Ventas crédito:

#### a) El Administrador del Punto de venta/Bodega deberá:

- Verificar que el cliente se encuentre al día en cartera en cuanto a cupo y plazo; en caso de no encontrarse al día deberá hacer labor de cobro con el cliente.
- Solicitar vía email a cartera desbloqueo del cliente con el compromiso del pago del cliente y/o con la información de la consignación (Fecha, banco y valor) entregada por el Administrador del Punto de venta, en caso de la Bodega escanear la consignación o enviar por WhatsApp.
- Entregar al domiciliario el producto junto con la factura original y copia y relacionarla en el cuaderno control.
- Recibir la factura original con la firma y cedula de ciudadanía de aceptación del cliente y fecha de recibido una vez sea entregado el producto al cliente.
- Verificar si existe merma y si está dentro de los parámetros establecidos por la Empresa:
  - Para producto fresco 4%. Este % varía de acuerdo con la zona y el producto despachado en el día.
  - Para producto congelado, producto empacado en bandeja y carnes frías no está autorizada la merma.
  - Entregar al asistente administrativo y/o comercial (caja – cartera) para que realice la merma en el sistema UNO previa autorización del Jefe de Distrito y/o jefe de logística y despachos.

	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PR-CR-04</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2021</b>
		<b>Página: Página 2 de 9</b>

- Archivar en el fuelle por abecedario, una vez verifique que todas las facturas despachadas estén en físico y firmadas verificando el listado de cierre diario.
- Verificar la fecha de vencimiento de la factura, en el caso de estar por vencerse llamar al cliente para cobro y concretar el pago.
- Enviar al mensajero/ vendedor junior para cobrar la factura.
- Recibir la consignación junto con el recibo de caja y anexarlo en el Control Diario de caja en la casilla de recaudos de cartera y en los egresos la consignación. Deberá verificar que la consignación corresponda a los bancos autorizados por la Empresa sellos del banco y que la fecha corresponda al día de la entrega.  
El recibo de caja (IPC) debe diligenciarse delante del cliente o quien el designe con original y copia, dejando el original al cliente.
- Hacer el cierre de caja, verificando que las ventas de contado y crédito estén consignadas en los bancos de la empresa en el mismo día de haberse recibido el dinero por parte del cliente.
- Enviar la papelería a la oficina principal el mismo día, en el caso de hacer el cierre al medio día y a primera hora del siguiente día hábil cuando el cierre del Almacén o Bodega se hace después de las 3 p.m.

En caso de que un cliente este bloqueado, el facturador y/o jefe de distrito o de canal **no están autorizados para:**

- Enviar producto sin factura
- Realizar factura de contingencia
- Utilizar el código de un cliente para despachar al que está bloqueado (Nota: Acarrea sanciones por parte de la DIAN).
- Ventas de contado que queden como saldo en caja (Nota: Las facturas de contado no tienen garantía para cobro por vía ejecutiva)


Debe avisar al cliente y buscar el pago para poder hacer la respectiva gestión, en caso de que no cancele no se realizará la venta.

Las facturas crédito son custodiadas por la Administradora de cada almacén, archivadas en un fuelle por abecedario.

**b) El Vendedor Institucional, Geográfico y Tienda a Tienda deberá:**

- Realizar la labor de ventas directa con el cliente
- Hacer el pedido a través del Madroño móvil
- Verificar que la cartera se encuentre al día, en caso contrario realizar la labor de cobro.

Si el cliente está bloqueado solicitar a cartera el desbloqueo a través de email en donde se especifique el valor de la consignación y las facturas que está cancelando, con este soporte y con el envío de la consignación vía WhatsApp, Cartera procederá a desbloquear el cliente. En el caso que el vendedor no haya consignado el dinero,


	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PR-CR-04</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2021</b>
		<b>Página: Página 3 de 9</b>

pero necesite el desbloqueo del cliente, este se realiza y se verificara la consignación a más tardar al siguiente día.

Si el cliente no cancelo, pero tiene un compromiso de pago solicitar el desbloqueo del cliente a través de cartera quien solicitara a la Gerencia Financiera y/o Administrativa la autorización del desbloqueo vía email de acuerdo con la trayectoria de pago y del extra cupo a dar el cual no puede ser superior al 20% del valor del cupo asignado.


- Enviar el pedido al área asignada para los despachos del producto solicitado ya sea desde el Punto de venta o Bodega principal o Planta de beneficio de la Zona de acuerdo una vez tenga la autorización del desbloqueo.
- Hacer seguimiento de la entrega, manejo de la merma y custodia de la factura (esta debe ser entregada a la Asistente Comercial y/o Asistente de cartera).
- Revisar las mermas de clientes que superen el 4 % para producto fresco y para producto congelado la merma no está autorizada. Solicitar autorización al jefe de logística y despachos y/o jefe de distrito para su aplicación.
- Entregar al asistente comercial y/o cartera, copia de la factura con la merma liquidada y con la autorización, para que se realice la respectiva nota de cartera en la cuenta contable merma clientes. Una vez realice la merma en el sistema contable, guardar la factura en el fuelle. Esta labor se debe hacer diariamente y no se debe acumular para cuando el cliente cancele la factura.
- En el caso que el cliente requiera la nota se baja de la carpeta generada en pdf del día y se envía en físico o por email.
- Verificar la fecha de vencimiento de la factura, solicitar la factura para el cobro.
- Realizar el cobro al cliente, hacer el recibo de caja y entregarlo al cliente firmado.
- Realizar la consignación en los bancos establecidos por la Empresa.
- Entregar al Asistente Administrativo y/o comercial, los recaudos de vendedor especificando relación de los recibos de caja con su respectivo valor, junto con las consignaciones originales y copia del recibo de caja entregado al cliente.
- Guardar la copia adicional del ingreso provisional de caja (IPC) para cualquier revisión y verificación. Una vez se termine el talonario se solicita el nuevo a la Asistente Administrativa / comercial, y/o cartera y este le hará la entrega de un nuevo talonario. Se debe mantener el consecutivo de los recibos de caja, en caso de anularse, se debe guardar el original con las tres copias.
- Enviar los recaudos por vendedor junto con la planilla de control diario de caja.
- Solicitar a cartera y/o Asistente Administrativo/comercial, el reporte de cartera para estar pendiente del cobro y del control de las facturas, labor que se debe hacer semanalmente.

Los vendedores no podrán llamar al conductor para que entreguen en dirección distinta a la que aparece en la factura, en caso de existir sucursales, en la creación del cliente deben quedar identificadas, en todos los casos se debe dar aviso al jefe de canal para que de la respectiva autorización.

	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PR-CR-04</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2021</b>
		<b>Página: Página 4 de 9</b>

**c) El vendedor de Ruta deberá:**

- Hacer el cobro correspondiente a la Ruta de acuerdo con la fecha de vencimiento.
- Realizar el recibo de caja (IPC) y entregarlo al cliente firmado por el vendedor.
- Consignar el dinero de las ventas de contado el mismo día de haber recibo del dinero.
- Guardar la copia del ingreso provisional de caja (IPC) para cualquier revisión y verificación. Una vez se termine el talonario se entregará a la persona encargada de cartera y este le hará la entrega de un nuevo talonario.
- Realizar la labor de ventas directa con el cliente
- Hacer el pedido a través del Madroño móvil
- Enviar los pedidos a la persona encargada de Telemercadeo y verificar que sean recibidos.
- Enviar la legalización de la Ruta anterior a cartera, cancelando las facturas que se encuentran con vencimiento y/o las canceladas de contado.
- Solicitar a cartera la autorización de salida de la Ruta cuando presente un saldo por cancelar, previo compromiso de pago del saldo, el cual no debe exceder de dos días después de la fecha de vencimiento.
- Hacer seguimiento del vehículo y coordinar el recibo y entrega del producto.
- Entregar al cliente junto con la factura y verificar el peso.
- Solicitar la firma del cliente con la cedula de ciudadanía y la fecha de recibo. No se aceptan escritos sobre la factura, estos deben hacerse al reverso de la factura.
- Diligenciar el formato de merma en el caso que se presente, esta debe estar firmada por el cliente.
- Recibir el dinero correspondiente a las ventas de contado y/o recaudos de cartera.
- Salvaguardar los dineros de la Empresa para la integridad personal y de la organización, distribuyendo el dinero en sitios diferentes al maletín o morral y consignar en los bancos estipulados por la empresa cuando tenga más de \$4.000.000.
- Solicitar la firma y cedula sobre la factura con fecha de recibo cuando la venta es a crédito.
- Custodiar la factura a crédito, archivarla por consecutivo en un fuelle hasta que sea cancelada por el cliente.
- Revisar las mermas de clientes que superen el 4% para producto fresco, para trabajar la nota en el sistema contable debe estar autorizada por el jefe de Logística y despachos, con el visto bueno de la Gerencia de planta de producción. Para el caso de producto congelado no está autorizada la merma.
- Hacer formato de devolución de producto y hacer seguimiento del recibo del producto en la Planta de Producción y/o Bodega de distrito, cumpliendo con las

	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PR-CR-04</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2021</b>
		<b>Página: Página 5 de 9</b>

normas del proceso para hacer devoluciones. Anexar la copia del documento de devoluciones junto con la factura en la legalización de la Ruta.

- Entregar a cartera copia de la factura con la merma liquidada en el formato de control de entrega de mercancías.
- Entregar al Asistente comercial y o asistente de cartera, la legalización de la Ruta junto con las consignaciones originales y copia del recibo de caja entregado al cliente. Entregar la legalización del gasto de viaje previamente autorizado por el Jefe de canal.
- Solicitar al Asistente de Cartera y/o Asistente comercial, el reporte de cartera para realizar los respectivos cobros, esta labor se debe hacer semanalmente.
- Tener a disposición las facturas debidamente firmadas con las notas crédito tanto de mermas como de producto devuelto, para verificación por parte de Asistente de cartera y/o control interno.


#### **4.3 Control de cartera:**

##### **a) El Administrador PDV/ Bodega y/o Auxiliar de caja Cartera/Asistente comercial tiene la responsabilidad de:**

- Listar del sistema UNO la relación de ventas y recaudos una vez finalicen las ventas (listado de facturas contado (A), crédito FE/Factura de contingencia/DV)
- Verificar que las facturas que entregan los vendedores juniors/domiciliarios estén relacionadas en el listado (relación de ventas y recaudos) y que la sumatoria tenga como soporte la consignación.
- Verificar que las facturas a crédito que reciben en el día estén debidamente firmadas por el cliente, o de acuerdo con la autorización de recibo de producto por terceros, con fecha de recibido y firma de la persona que realizó la factura.
- Informar al jefe inmediato cuando las mermas excedan el 4% en producto fresco y merma en producto congelado.
- Firmar el arqueo en aceptación que los recibos entregados corresponden a las consignaciones recibidas.
- Guardar en el fuelle por abecedario cada cliente junto con las mermas de clientes y la nota de devolución.

El documento de merma a clientes es contabilizado por la Asistente Administrativa/comercial, previa autorización dada por el Jefe de Distrito.

- Mantener en un lugar seguro el fuelle de las facturas debidamente organizadas por cliente y fecha.
- Tener a disposición el fuelle, ordenado y depurado, para el personal de Gestión del riesgo y/o el Jefe de Distrito.
- Entregar a los vendedores y/o mensajero cobrador las facturas debidamente relacionadas en un libro control en donde se especifique la fecha de entrega, No. factura, Nombre del cliente, valor y firma de quien recibe.


	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PR-CR-04</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2021</b>
		<b>Página: Página 6 de 9</b>

- Hacer quincenalmente un auto arqueo, listando la cartera del centro de operación y verificando que la factura original este físicamente o entregadas a un vendedor, teniendo en cuenta los requisitos de firma y/o sello en el caso de una Institución. Al igual la fecha de recibido del cliente y la firma de la persona que elaboro la factura.
- Guardar los auto arqueos en una carpeta con la firma y fecha de realizado.
- Llevar control de los IPC utilizados, verificando el consecutivo y pasar a cuadro control de entrega de IPC a vendedores.

**b) El jefe de canal tiene la responsabilidad de:**

- Revisar los miércoles el listado de cartera así:
  - Solicitar al Asistente de cartera y/o Asistente comercial la cartera detallada por cliente.
  - Revisar por cliente el cumplimiento del cupo y el plazo.
  - Revisar el comportamiento de compra semanal factura a factura para detectar cualquier irregularidad y que esta sea informada de forma inmediata.
  - Verificar los saldos pequeños de cartera a que corresponden y dar solución.
  - Gestionar los cobros para que la cartera este al día.
  - Hacer acompañamiento a los vendedores en visitar a los clientes que tengan cartera y en especial los de difícil cobro.
  - Efectuar arqueos de cartera esporádicamente directamente con los clientes para mantener controlada y verificada la cartera por punto de venta y vendedores.
  - Reportar las anomalías presentadas a Gestión Humana para hacer el respectivo proceso disciplinario o a la Gerencia Administrativa para ampliar la investigación.
- Revisar una vez al mes el listado de cartera así:
  - Solicitar al Asistente comercial y/o Asistente de cartera, la cartera detallada por cliente.
  - Verificar con el fuelle las facturas físicas contra el sistema, en cuanto a valor, descuentos previamente autorizados, devoluciones con el soporte de la nota crédito, firma y/o sello de la factura, fecha de recibo, firma de la persona que elaboro la factura.
  - Revisar el cumplimiento del cupo y plazo.
  - Solicitar al encargado de cada Almacén y/o Bodega las facturas que están en el sistema pero que no se encuentran físicamente. Hacer seguimiento con el cliente si la factura se encuentra por cancelar o si esta cancelada. En el caso de estar cancelada solicitar copia del recibo de caja o la fecha de cancelación y la persona que recibió el dinero.
  - Llamar al vendedor y/o mensajero cobrador y solicitar explicación de la no entrega el dinero consignado a la Empresa. Solicitar el reintegro inmediato del dinero.




	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PR-CR-04</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2021</b>
		<b>Página: Página 7 de 9</b>

- Informar al jefe inmediato y a Gestión Humana para su respectivo proceso disciplinario.  
En el caso de encontrarse una situación anormal deberá suspenderse de las labores de manejo de dinero o producto a la persona implicada hasta que la situación se aclare.
- Firmar y archivar el arqueo de cartera junto con la persona encargada del manejo de las facturas.

**c) La Asistente de cartera y/o Asistente comercial tiene la responsabilidad de:**

- Recibir la planilla de cierre diario de cuentas por cobrar de cada vendedor y/o Mensajero y/o Administrador de punto de venta junto con las consignaciones soportes.
- Listar la cartera por centro de operación cuando lo requiera el Jefe de Distrito.
- Realizar el recibo de caja así:
  - Verificar la planilla de cierre diario de cuentas por cobrar así:
    - ✓ Revisar la relación de IPC con los entregados físicos
    - ✓ Sumar los IPC
    - ✓ Sumar las consignaciones y transferencias
    - ✓ Verificar que la sumatoria de IPC correspondan al total de las consignaciones entregadas por el vendedor.
    - ✓ Verificar la relación de cheques con los datos de la consignación.
    - ✓ Firmar una vez el arqueo se encuentre cuadrado.
  - Verificar el control diario de caja del punto de venta así:
    - ✓ Revisar en ingresos la relación del IPC
    - ✓ Verificar que la suma de IPC corresponda al valor que se encuentra registrado en el control diario de caja.
    - ✓ Verificar que en egresos la sumatoria de las consignaciones de los IPC estén relacionadas por separado.
  - Realizar el recibo de caja en el sistema, imprimirlo y entregarlo al vendedor para ser anexado a la caja y entregarla a control de almacenes
  - Verificar los recibos de caja (IPC) estén debidamente diligenciados (consecutivo, valor y sumatoria) y sin tachones.
  - Verificar las consignaciones en original, teniendo en cuenta el banco, numero de la cuenta y si la consignación está realizada en efectivo o en cheque de acuerdo con lo relacionado en el portal del banco.
  - Confirmar **las consignaciones realizadas directamente por los clientes**, las transferencias, las enviadas vía email, por fax o en fotocopia, con la auxiliar de Control de almacenes, encargada de verificar las consignaciones en los bancos.

	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PR-CR-04</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2021</b>
		<b>Página: Página 8 de 9</b>

El recibo de caja no se puede realizar hasta que la confirmación sea devuelta vía email.

- Firmar el arqueo al vendedor de la legalización de la ruta, en donde se especifica la fecha de entrega, la relación de los recibos de caja (IPC), valor cancelado por cada recibo este no debe tener enmendaduras ni tachones.

**Todos los recibos de caja deben tener su consignación de lo contrario no podrá bajarse la cartera.**

- Realizar en el módulo de cartera los recibos de caja así:
  - Verificar con la persona encargada de control de consignaciones la consignación entregada por el vendedor
  - Ingresar al módulo de Financiero/ Tesorería/ Recaudos/ Centro operación/
  - Especificar la fecha, nombre del cliente, detalle
  - Buscar la factura a cancelar de acuerdo con lo enviado por el cliente.
  - Se elige método de recaudo (consignación, caja) luego se da el código especificado para cada uno (Código de banco o caja).
  - Verificar que el valor coincida con la consignación y el soporte del Ingreso provisional de caja (IPC)
  - Verificar que el recibo este cuadrado
  - Imprimir el recibo de caja y anexarlo a la consignación.
  - Anexar a la factura el recibo de caja (IPC) y el recibo de caja del sistema.
  - Entregar diariamente los recibos de caja (Papel/sistema) al Administrador de la Bodega para sean anexados en el control diario de caja.
  - Archivar y guardar soporte de los recibos de caja en una carpeta para verificaciones posteriores.

El Asistente Administrativo/ comercial deberá custodiar la papelería pre numerada y con logo de Avícola el Madroño, llevar control sobre el consecutivo y guardar en un lugar seguro bajo llave los documentos.


#### **4.4 Manejo de Efectivo:**

##### **Montos de dineros autorizados para transportar:**

La Asistente de cartera y/o El Asistente comercial debe informar al jefe de distrito cuando los montos de dineros autorizados para transportar exceden de los siguientes parámetros:

\* Dinero que es transportado por mensajeros en moto (temporales y directos) tienen autorización para llevar desde \$1 hasta \$4.000.000



	<b>PROCEDIMIENTO MANEJO DE CARTERA</b>	<b>Código: DN-PR-CR-04</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha de Emisión: Marzo de 2021</b>
		<b>Página: Página 9 de 9</b>

\* El transporte de dinero por personal con contrato laboral que se transporta en vehículos propios o del empleado o en taxi solicitado vía telefónica, llevando control de los datos del vehículo que preste el servicio, tienen autorización para llevar dinero entre \$4.001.000 hasta \$8.000.000.

\* Para transportar la suma de \$8.001.000 hasta \$15.000.000, debe ir el empleado con un acompañante que tenga contrato laboral, los cuales deben ir en vehículo de la empresa o de propiedad de los empleados.

Todos los que transporten dinero deben ser contratados por la empresa o por la empresa temporal en misión para realizar trabajos para Avícola el Madroño.

Los vendedores deben informar al Jefe de Distrito y/ o jefe de canal, cuando tengan situaciones por fuera de estos parámetros con el fin de dar la solución oportuna.

En el caso de existir eventualidades de pérdida de dinero por robo, antes de instaurar la denuncia, deberá comunicarse con la Gerencia Administrativa.

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción	Responsable	Fecha de modificación	Versión
PR-GFCA-PT-02	Arminda Rojas Cote	09/09/15	01
DN-PR-CR-04	Arminda Rojas Cote	Marzo de 2.021	02

## 6. APROBACION DEL PROGRAMA

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