

GRUPO SUMINISTRA	PROCEDIMIENTO COBRANZAS	PRO-ADM-01 Versión. 02 Fecha: 22/08/25
-------------------------	--	---

Historial de revisiones

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01		Emisión inicial.
02	22/08/25	Actualización del documento.

Preparo	Reviso	Aprobó

GRUPO SUMINISTRA	PROCEDIMIENTO COBRANZAS	PRO-ADM-01 Versión. 02 Fecha: 22/08/25
------------------	--------------------------------	--

1. Objetivo

El presente procedimiento busca garantizar el cobro oportuno y eficiente de la mayor cantidad de lo facturado, priorizando que el 90% de los pagos se realicen antes del cuarto día hábil del mes. Se gestiona la cobranza de manera que tenga un impacto positivo o nulo en la normal prestación de servicios, fortaleciendo al mismo tiempo la relación con los clientes y optimizando los procesos de recupero.

Como objetivo secundario, se establece la identificación proactiva de clientes en situación de morosidad, la implementación de canales de comunicación efectivos y la colaboración con estudios jurídicos para la resolución de casos judiciales.

2. Alcance

Este procedimiento comprende desde el control y seguimiento de las fechas de vencimiento de la cartera de clientes hasta la conciliación bancaria y la efectiva recepción de los pagos.

3. Responsabilidades

- Contaduría
- Facturación
- Tesorería
- Costos
- Comercial

4. Descripción del procedimiento

4.1. Generación y Análisis del Archivo de Facturas Pendientes

- Migración del sistema de un archivo con todas las facturas pendientes de pago.
- Análisis de saldos, incluyendo retenciones.
- Gestión de cobranzas mediante email, llamadas telefónicas o plataformas digitales.

4.2. Envío de la Factura al Cliente

- Envío de factura y registro del estado del pago.
- Seguimiento según escenario identificado:
 - Fecha probable de pago: Notificar y hacer seguimiento.
 - Factura extraviada: Reenvío solicitado a Facturación.
 - Factura rechazada: Verificación del motivo y corrección con Facturación.
 - Factura retenida: Identificación del motivo con Facturación y Liquidación.
 - Datos de contacto incorrectos: Actualización con el área Comercial.

GRUPO SUMINISTRA	PROCEDIMIENTO COBRANZAS	PRO-ADM-01 Versión. 02 Fecha: 22/08/25
-------------------------	--	---

4.3. Recepción de la Factura por el Cliente

- Pago a tiempo: Registro y carga en el sistema.
- Pago fuera de vencimiento: Notificación de que no se acepta fuera de términos.
- Falta de pago: Insistencia en recordatorios y escalamiento al ejecutivo comercial si es necesario.

4.4. Recepción y Registro del Pago

- **Modalidades de pago:**
 - Transferencia bancaria
 - Cheque electrónico o físico
 - Efectivo
- **Registro de la cobranza y retenciones:**
 - Reclamo de retenciones faltantes desde ARCA/AGIP/ARBA.
 - Notificación a Tesorería en caso de grandes transferencias.

4.5. Rechazo del Pago

- **Cheques rechazados:** Gestión del reemplazo con el cliente.

4.6. Clientes Morosos

- **Moroso:** Gestión del cobro o envío de carta documento.
- **Incobrable:** Envío a pérdida tras consulta con estudio jurídico.
- **En gestión judicial:** Seguimiento con estudio jurídico.

4.7. Facturas con Retenciones o Problemas Legales

- Coordinación con estudio jurídico para la resolución de cuestiones legales.

4.8. TAREAS PERIÓDICAS

4.8.1. Mensuales

- Armado del Cash-Flow: Elaborado el tercer lunes de cada mes, con proyección de pagos y acreditaciones.
- Análisis de Informes Nosis: Evaluación de solvencia de clientes a través de CUIT en el portal Nosis.

4.8.2. Diarias

- Informes y Reportes: Envío al jefe de Cobranzas el reporte diario de lo cobrado, facturado y pendiente.

GRUPO SUMINISTRA	PROCEDIMIENTO COBRANZAS	PRO-ADM-01 Versión. 02 Fecha: 22/08/25
-------------------------	--	---

4.9. INDICADORES DE GESTIÓN

- Tasa de recupero: Mantener un 90% de lo facturado cobrado en los primeros cuatro días hábiles.
- Manejo de morosidad: Reducir la cartera morosa en un 10% anual.
- Cumplimiento de plazos: Cobros gestionados en tiempo y forma en un 95% de los casos.

4.10. PROPUESTAS DE MEJORA

4.10.1. Información Nueva Incorporada

- Definición de indicadores de gestión para medir recuperación de cartera y cumplimiento de plazos.

4.10.2. Propuestas para Mejorar la Eficiencia

- Automatización de informes: Uso de herramientas como Power BI para reportes automáticos.
- Auditorías semestrales: Verificación de registros de pagos y retenciones.
- Capacitaciones regulares: Formación del equipo en herramientas tecnológicas y gestión de clientes.

4.10.3. Propuestas para Mejorar el Proceso y su Documentación

- Revisión continua: Actualización anual para incorporar mejoras tecnológicas o normativas.
- Diagramas de flujo: Representación visual del proceso de cobranza.

Notas Finales:

- Toda la información original se ha mantenido y reestructurado para mayor claridad y legibilidad.
- Las mejoras propuestas buscan garantizar un proceso de cobranza eficiente y sostenible en el tiempo.

Diagrama de Flujo

No aplica.

5. Documentación de referencia

No aplica.