



**PROCEDIMIENTO
DE CUENTAS POR COBRAR**

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR COBRAR

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
01-02-2021	01	Versión Inicial del documento.

Samir Fernando Mojica Acosta	Olga Lucia Cervantes Prieto	Fabiola Márquez Grisales
Profesional Estrategia Empresarial	Contadora	Directora Defensa Judicial
Elaborado por		

María Elizabeth Laverde Enciso	Claudia Lilliana Guerrero Tarazona	Carlos Alberto Hernández Zuluaga	Haydee Cuervo Torre	Lulsyan López Solórzano	Néstor Rodríguez Blanco
Asesora Gerencia Administrativa y Financiera	Directora Estrategia Empresarial	Gerente Administrativo y Financiero	Secretaria General	Asesor Gerencia General	Gerente General
Revisado por					Aprobado por



PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR COBRAR

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

1. OBJETIVO

La gestión eficaz de las cuentas por cobrar le permite a Aguas de Bogotá tener el capital de trabajo necesario para cubrir sus obligaciones de corto, mediano y largo plazo, acorde con la política de recaudo establecida. Este procedimiento permite tener un control sobre la cartera de la Empresa, identificando y manejando de manera oportuna las desviaciones de las cuentas por cobrar y así lograr un ciclo operativo y de manejo del efectivo que cubra las necesidades de caja en el tiempo.

El documento aprobado, **GAF-PR-001 procedimiento de recaudo** forma parte integral de este nuevo documento ya que es el inicio del proceso de recaudo de cartera en Aguas de Bogotá.

2. ALCANCE

Como se mencionó en el objetivo, este procedimiento abarca desde el procedimiento de recaudo y finaliza con la conversión a efectivo de cada factura emitida por Aguas de Bogotá, bien sea dentro del plazo establecido en la política de cuentas por cobrar o en otras instancias como el cobro persuasivo, pre jurídico y jurídico.

3. DEFINICIONES

- **Acreedor:** Persona natural o jurídica que tiene derecho a pedir que se cumpla una obligación.
- **Área Consultada:** Aquella que no está directamente implicada en el desarrollo de las actividades; se les solicita opiniones y con quien existe una comunicación bidireccional.
- **Área Informada:** Es aquella que se mantiene al día sobre los procesos, a menudo cuando la actividad se termina o se entrega.
- **Área que aprueba:** Es el responsable en última instancia por la correcta y completa entrega; es quien debe firmar la aprobación del trabajo que es realizado por el responsable.
- **Área Responsable:** Área que hace el trabajo para lograr la actividad o tarea.
- **Ciclo operativo:** Es el proceso por el que pasa una empresa desde el inicio del proceso productivo o de venta hasta el recaudo de la cartera y pago de obligaciones.
- **Cartera:** Grupo de activos que tiene una empresa cuya meta es obtener beneficios con un riesgo medido.
- **Cobro persuasivo:** Conjunto de acciones realizadas por la administración con el fin de obtener el pago de las obligaciones reconocidas.
- **Cobro ejecutivo:** Mecanismo mediante el cual el acreedor inicia una serie de acciones legales para la recuperación y pago de la obligación cuando una persona natural o jurídica incumple sus obligaciones crediticias.
- **Indicios de deterioro:** Son señales que indican que el valor de un activo no es totalmente recuperable; los indicios de deterioro de un activo pueden provenir de fuentes externas (por ejemplo, disminución de su valor de mercado) o internas de la empresa (por ejemplo, cambios en el uso).



**PROCEDIMIENTO
DE CUENTAS POR COBRAR**

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

- **Insolvencia económica:** es una situación jurídica en la que se encuentra una persona natural o jurídica cuando no puede hacer frente al pago de sus deudas. Esta situación se produce cuando el activo circulante es inferior al pasivo exigible.
- **Políticas contables:** corresponden a los principios, bases de medición y prácticas específicas adoptados por una empresa para la elaboración y presentación de los estados financieros.

4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

4.1. COBRO PERSUASIVO

ACTIVIDAD	CARGO					
	Profesional de Tesorería	Contador	Gerente de Proyecto	Gerente Administrativo y Financiero	Supervisor designado	Director Defensa Judicial
Generar el archivo de cartera	R	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Enviar el archivo de cartera	R	N/A	I	N/A	I	N/A
Enviar comunicado de pago a los clientes morosos	N/A	N/A	R	N/A	R	N/A
Comunicar al Gerente Administrativo y Financiero el compromiso de pago	I	N/A	R	I	R	N/A
Llevar a cabo procedimiento GAF-PR-001	R	R	N/A	N/A	N/A	N/A
Enviar comunicados y efectuar llamadas al (los) cliente (s) morosos entre el día 121 y 180	N/A	N/A	R	N/A	R	N/A
Remitir expediente de cartera	N/A	N/A	R	N/A	R	I
Reconocer el deterioro de la cartera	N/A	R	N/A	N/A	N/A	N/A

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada



**PROCEDIMIENTO
DE CUENTAS POR COBRAR**

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

4.2. COBRO EJECUTIVO

ACTIVIDAD	CARGO				
	Director Defensa Judicial	Secretaría General	Gerente Administrativo y Financiero	Abogado designado	Gerente de Proyecto y/o supervisor designado
Recibir el expediente de cartera inicio de cobro ejecutivo	I	I	N/A	N/A	R
Designar el abogado	R	R	N/A	I	N/A
Verificar el expediente de cartera	R	I	N/A	N/A	I
Solicitar información faltante y/o complementaria del expediente	R	I	N/A	N/A	I
Enviar información faltante y/o complementaria del expediente	I	N/A	N/A	N/A	R
Investigar por bienes del cliente	R	N/A	N/A	N/A	N/A
Interponer la acción ante la jurisdicción competente	R	I	N/A	R	N/A
Informar de la presentación de la demanda	R	I	I	R	N/A
Seguimiento de la demanda	R	I	N/A	R	N/A
Informar trimestralmente el avance de la demanda	R	I	I	R	N/A

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1. GENERALIDADES

5.1.1. Ley 2024 del 23 de julio 2020

Para el presente procedimiento se considera pertinente traer a colación la reciente Ley 2024 de julio 23 de 2020 "Por medio de la cual se adoptan normas de pago en plazos justos en el ámbito mercantil y se dictan otras disposiciones en materia de pago y facturación", la cual tiene como objeto desarrollar el principio de la buena fe contractual, mediante la adopción de una serie de medidas que protejan a las personas naturales y jurídicas que sean sometidas a condiciones contractuales gravosas en relación con los procedimientos y plazos de pago y facturación de sus operaciones comerciales, incorporando la obligación de pago en plazos justos. Sobre las obligaciones de pago en plazos justos, el artículo 3 establece el deber de todos los comerciantes y de quienes tienen la calidad de comerciantes y ejerzan operaciones mercantiles, la obligación general de efectuar el pago de sus obligaciones contractuales en un plazo máximo de 60 días calendario desde la vigencia de esta Ley y de 45 días



**PROCEDIMIENTO
DE CUENTAS POR COBRAR**

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

calendario improrrogables después de 1 año de vigencia de esta Ley.

Respecto de la mora, el artículo 5 indica que cuando el contratante incurra en mora por el vencimiento del plazo justo, el acreedor tendrá derecho a reclamar al deudor una indemnización por todos los costos de cobro debidamente acreditado en los que haya incurrido a causa de la mora, aplicando los principios de transparencia y proporcionalidad a la deuda principal. Esta indemnización podrá ser cobrada a través de un proceso ejecutivo y podrá ser objeto de conciliación, transacción o cualquier mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Y, frente a los procedimientos y políticas de facturación y pago, el artículo 11 ordena que el Estado deberá ajustarlos de conformidad con la presente Ley. Para el caso de los contratos que requieran verificación de cumplimiento de bienes y servicios, facturas y documentos soporte, los mismos deberán realizarse dentro del plazo señalados en la misma y, en caso de que el Estado requiera del contratista alguna corrección o subsanación en el cumplimiento de sus obligaciones, la fecha de la solicitud interrumpe el plazo para pago justo el cual se continuará calculando a partir que el contratista subsane o realice los ajustes a que haya lugar.

5.1.2. Políticas contables de aguas de Bogotá en lo referente a cuentas por cobrar.

El Manual de Políticas Contables de Aguas de Bogotá que rigen actualmente fueron aprobadas en el año 2017 y su objetivo general es servir de guía y herramienta metodológica para regular, unificar e implementar procedimientos del subproceso contable para que sean confiables, relevantes y comprensibles, el cual permite el registro, revelación y análisis de la información contable y reflejen la realidad económica y financiera de la Empresa.

En el punto 1.3.4 **Cambios en una estimación contable** indica que no es una política sino un mecanismo utilizado por Aguas de Bogotá para medir un hecho económico que, dada la incertidumbre inherente al mismo, no puede medirse con precisión, sino que solamente puede estimarse mediante juicios basados en la información fiable disponible y en técnicas o metodologías apropiadas. Son estimaciones contables entre otras el deterioro del valor de los activos.

En el punto 1.4.1.4 se establece la política contable de cuentas por cobrar cuyo propósito es establecer y definir las bases contables para su reconocimiento, medición e información a revelar de manera adecuada y consistente de los saldos de cuentas por cobrar que representan derechos a favor de la Empresa. Al final de cada período, Aguas de Bogotá evalúa si las cuentas por cobrar presentan indicios de deterioro, que de ser así, reconoce una pérdida por deterioro utilizando la tasa de interés del mercado (DTF efectivo anual); si en un período posterior, el monto de la pérdida por deterioro anteriormente disminuye, se reversa hasta el monto acumulado en libros.



PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR COBRAR

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

Las cuentas por cobrar serán objeto de deterioro cuando se cumplan los siguientes indicios:

1. Incumplimiento de los pagos a cargo de los deudores todos aquellos que excedan un plazo normal de 90 días.

2. Deterioramiento de las condiciones crediticias del deudor.

3. Antes de cumplirse el pago normal de pago y se tenga conocimiento que la entidad deudora se encuentre financieramente mal y con posibilidad de entrar en proceso de liquidación, cuando el deudor solicite ampliación del plazo de pago o sucedan eventos o circunstancias que evidencien que las facturas están en riesgo de cobro. La evaluación de deterioro se efectuará de manera individual para aquellas cuentas por cobrar que superen los 10 Salarios Mínimos Legales Mensuales vigentes (SMLMV) y que a su vez presente vencimiento mayor a 91 días.

Las cuentas por cobrar se dan de baja cuando expiran los derechos o cuando se transfieren los riesgos y las ventajas inherentes de las mismas. La Empresa mide las cuentas por cobrar clasificadas al costo por el valor de la transacción; teniendo en cuenta el promedio de rotación de su cartera, Aguas de Bogotá ha definido 90 días como el plazo normal de recaudo.

5.1.3. Componentes de la gestión de cuentas por cobrar

La gestión de cuentas por cobrar tiene varios componentes o se puede agrupar en las siguientes gestiones:

5.1.3.1 Recaudo corriente: el procedimiento está establecido en el **GAF-PR-001 procedimiento de recaudo**, cuyo objetivo es describir las actividades para identificar, gestionar, controlar y registrar los ingresos que por consignaciones o transferencias son recaudados en Aguas de Bogotá. Este procedimiento inicia con la solicitud de facturación y finaliza con la identificación, registro y generación del comprobante de ingreso.

5.1.3.2 Cobro persuasivo: Es el proceso de gestión de cobro tendiente a obtener el pago voluntario de las facturas mediante el acercamiento con el deudor, que estando dentro de los 91 días hasta los 180 días desde la emisión de la factura, presenta alguna dificultad para su cancelación oportuna.

5.1.3.3 Cobro Ejecutivo: Es el proceso de cobro que se surte con el representante judicial de la empresa ante la jurisdicción para recaudar los recursos provenientes de un título ejecutivo. Esta etapa se adelanta para la cartera que presente un vencimiento superior a los 180 días.



**PROCEDIMIENTO
DE CUENTAS POR COBRAR**

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

5.2. DESCRIPCIÓN

5.2.1. Cobro persuasivo:

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Generar el archivo de cartera: El área financiera genera mensualmente el archivo de cartera de la Empresa.	Profesional de Tesorería	Informe de cartera
2	Enviar el archivo de cartera: El área financiera envía mensualmente a los Gerentes de proyectos y/o supervisores designados el Informe de cartera.	Profesional de Tesorería	Correo electrónico con informe de cartera
3	Enviar comunicado de pago a los clientes morosos: El Gerente de Proyecto y/o supervisor designado envía comunicado a los clientes morosos invitando a realizar el pago de la (s) facturas vencidas. Nota: Se considera cliente moroso cuando la factura esté entre 91 y 120 días de expedida. ¿El cliente se comprometió por escrito con fecha de pago? Si: Ir al punto 4 No: Ir al punto 6	Gerente de Proyectos Supervisor designado	Oficio externo de invitación a pagar
4	Comunicar a Gerente Administrativo y Financiero el compromiso de pago: El Gerente de Proyecto y/o Supervisor designado, comunica a Gerente Administrativo y Financiero el compromiso de pago.	Gerente de Proyectos Supervisor designado	Correo electrónico con compromiso del cliente
5	Llevar a cabo procedimiento GAF-PR-001 procedimiento de recaudo: El área financiera lleva a cabo los pasos del GAF-PR-001 Procedimiento de recaudo.	Área Financiera	Procedimiento de recaudo GAF-PR-001
6	Enviar comunicados y efectuar llamadas al (los) cliente (s) morosos entre el día 121 y 180: Si el cliente no cumplió el compromiso que realizó o no contestó al primer comunicado, el Gerente de Proyecto y/o supervisor designado debe continuar con el cobro enviando una carta de cobro persuasivo cada quince días. Dichas comunicaciones serán remitidas por cualquier medio válido para efectos probatorios. ¿El cliente canceló la(s) factura (s) pendiente (s)? Si: Ir al punto 5 No: Ir al punto 7	Gerente de Proyectos Supervisor designado	Oficio externo de invitación a pagar. Correos electrónicos, Mensajes de texto, Registros de llamadas



**PROCEDIMIENTO
DE CUENTAS POR COBRAR**

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
7	Remitir expediente de cartera: El día 181 de vencida la cartera y luego de haber surtido las instancias persuasivas, el gerente de proyecto y/o supervisor designado envía a la Dirección de Defensa Judicial el expediente con todas las pruebas para comenzar cobro Ejecutivo y comunica a la Gerencia Administrativa y Financiera	Gerente de Proyectos Supervisor designado Director de Defensa Judicial	Acervo probatorio del cobro
8	Reconocer el deterioro de la cartera: Una vez se realice el cierre contable, se reconoce el deterioro de la cartera del año.	Contador	Estimación contable
FIN			

5.2.2. Cobro Ejecutivo:

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Recibir expediente de cartera inicio cobro ejecutivo: El día 181 de vencida la cartera y luego de haber surtido las instancias persuasivas, el Director de Defensa Judicial recibe el expediente con todas las pruebas para comenzar cobro Ejecutivo	Gerente de Proyectos y/o supervisor designado Director de Defensa Judicial	Acervo probatorio del cobro
2	Designar el abogado: El Director de Defensa Judicial designa al abogado que ejercerá la representación judicial de la Empresa y proyecta el poder específico.	Director Defensa Judicial	Poder específico
3	Verificar el expediente de cartera: El Director de Defensa Judicial verifica que el expediente de cartera esté completo e incluya el acervo probatorio y de bienes investigados. ¿El expediente está completo? Sí: Ir a paso 6 No: Ir a paso 4	Director Defensa Judicial	Acervo probatorio del cobro
4	Solicitar información faltante y/o complementaria del expediente: El Director de Defensa Judicial envía correo electrónico al gerente de proyecto y/o supervisor designado solicitud de documentos faltantes para iniciar proceso ejecutivo	Director de Defensa Judicial	Correo electrónico
5	Enviar información faltante y/o complementaria del expediente: El Gerente de Proyecto y/o supervisor designado, envía mediante correo electrónico al Director de Defensa Judicial la información adicional o complementaria que se le había solicitado	Gerente de proyecto y/o supervisor designado	Correo electrónico



PROCEDIMIENTO
DE CUENTAS POR COBRAR

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
6	Investigar por bienes del cliente: El Director de Defensa Judicial realiza una investigación de los bienes de los clientes en las siguientes dependencias: vehículo en el RUNT; bienes inmuebles en Supermotelado y Registro; situación de la empresa: Cámara de Comercio, entre otros.	Director Defensa Judicial	Soportes emitidos por las Entidades: RUNT, Registro y Cámara de Comercio
7	Interponer la acción ante la jurisdicción competente: El abogado designado presenta la demanda con los soportes ante el despacho correspondiente con la debida solicitud de medidas cautelares	Director Defensa Judicial Abogado designado	Demanda
8	Informar de la presentación de la demanda: El abogado designado y el Director de Defensa Judicial informan a la Gerencia Administrativa y Financiera de la presentación de la demanda.	Director Defensa Judicial Abogado designado	Correo electrónico y/o comunicación
9	Seguimiento a la demanda: El Director de Defensa Judicial y el abogado designado realizan seguimiento a la demanda mediante los mecanismos existentes.	Director Defensa Judicial Abogado designado	Informes periódicos
10	Informar trimestralmente el avance de la demanda: El Director de Defensa Judicial y el abogado designado informan trimestralmente a la Gerencia Administrativa y Financiera, del avance de la demanda.	Director Defensa Judicial Abogado designado	Correo electrónico
FIN			



PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR COBRAR

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

6. FLUJOGRAMAS

6.1 COBRO PERSUASIVO





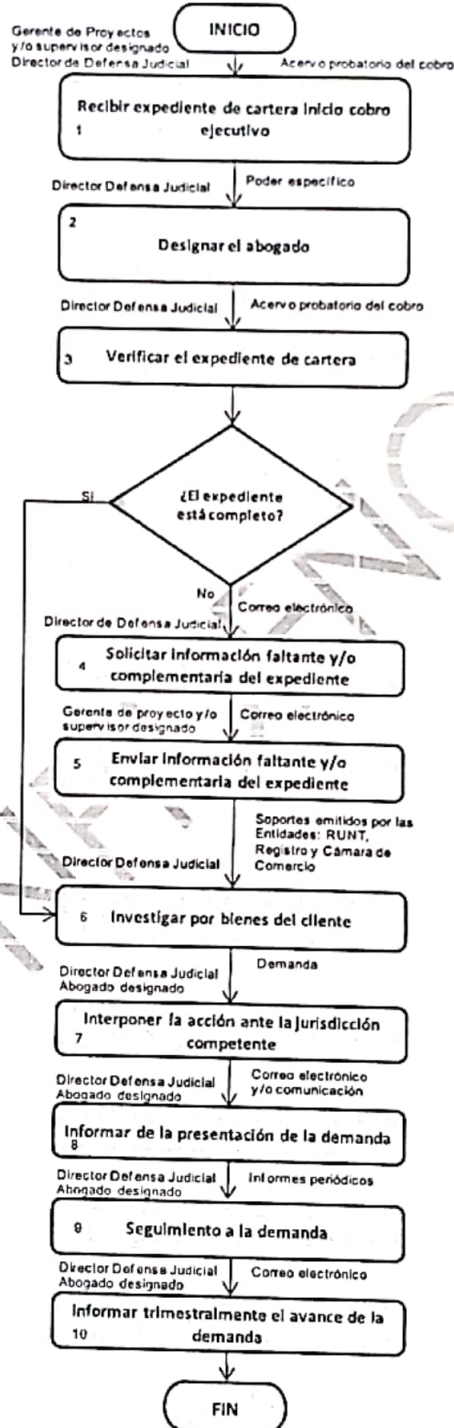
PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR COBRAR

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

6.2 COBRO EJECUTIVO





**PROCEDIMIENTO
DE CUENTAS POR COBRAR**

Código: GAF-PR-017

Versión: 01

Vigencia: 01-02-2021

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GAF-PR-001 procedimiento de recaudo
- Políticas contables

8. ANEXOS

No aplica.

CONFIDENCIAL