

ALCANCE

- a. Procedimientos predecesores
 - 1. Creación de cliente nuevo
- b. Objetivo del procedimiento: Controlar las garantías sobre el capital de trabajo, representado en el cupo de crédito otorgado a clientes
- c. Procedimientos sucesores
 - 1. Facturación módulo pdv
 - 2. Gestión de cobro a clientes crédito

CARGO RESPONSABLE

- a. Jefe de servicio de estación (JSE)

CARGOS INVOLUCRADOS

- a. Jefe de servicio de cuentas por cobrar (JSCXC)
- b. Gerente de servicio de estación (GSE)
- c. Director General (DG)

TIEMPOS

- a. Cuando sea necesario

INDICADORES CLAVES

- a. Número de clientes con solicitud de crédito pendiente: 15 clientes
- b. Promedio de clientes con documentación física completa: 33 clientes
- c. Promedio de clientes con documentación física básica: 23 clientes

TERMINOLOGÍA

- a. **Hoja de solicitud de crédito:** Es para personas naturales y personas jurídicas
- b. **Pagaré:** Documento fundamental para garantizar el pago en dado caso el cliente caiga en incumplimiento de pagos
- c. **Documentación básica:** Solicitud de crédito llena, firmada y con sello, pagaré firmado por el monto solicitado, dui y nit de representante legal, credencial vigente.
- d. **Formulario “Conozca a su cliente”:** Formulario solicitado por la Ley de Lavado de dinero

ACUERDOS Y COMPROMISOS

Todo procedimiento aprobado por José Tovar Oliva, deberá ser auditado para garantizar su objetividad y cumplimiento.

La firma de dicho documento por todos los asistentes, hará constar el compromiso, validez, vigencia y obligatoriedad de las partes involucradas, con el propósito de ser más eficientes y productivos en todos los procesos que se realicen dentro de Grupo Entusiasmo S.A de C.V.

NOMBRE	PUESTO DE TRABAJO	FIRMA
José Tovar Oliva	Director General	
Natalia Tobón Coral	Directora de Mercadeo y Transformación Digital	
Lissette Gonzalez	Gerente de servicio de Administración	
Erles Gómez	Gerente General Operativo	
Jenny Orantes	Jefe de Servicios de Mercadeo	
Karla Beltrán	Auxiliar de Servicio de Prevención de Riesgos	
Gustavo Muñoz	Jefe de servicio de cuentas por cobrar	
Wilmer Miranda	Gerente de servicio de estación	
Maritza Noyola	Gerente de servicio de estación	
Bryan Velasquez	Jefe de servicio de estación	
Alberto Marroquin	Jefe de servicio de estación	
Erick Zepeda	Jefe de servicio de estación	
David Merino	Jefe de servicio de estación	
Mario Marroquin	Jefe de servicio de estación	
Miguel Acevedo	Jefe de servicio de estación	

PROCEDIMIENTO

Jefe de Servicio de Estación (JSE)

I. Recepción de documentos de crédito

1. El cliente manifiesta en la negociación con el Jefe de servicio de estación, su interés por abrir un cupo crédito con la empresa.
2. Jefe de servicio de estación descarga en el módulo de elearning en el procedimiento, el documento de solicitud de crédito y el formulario "Conozca a su cliente", para entregar al cliente, junto los requisitos que debe presentar el cliente para aplicar al crédito.

a. Personas Naturales:

- i. Solicitud completa llena y firmada
- ii. Copia DUI, Copia NIT, Copia NRC (IVA) pasaporte (Si es extranjero)
- iii. 3 Referencias comerciales (escritas)
- iv. 3 Referencias Bancarias
- v. 2 últimas declaraciones de renta
- vi. 3 últimas declaraciones de IVA
- vii. Firma de pagaré con cantidad requerida de crédito
- viii. Autorización para consultar y compartir la información
- ix. Comprobante del domicilio del negocio y residencial (Copia de factura de servicios básicos)

b. Personas Jurídicas:

- i. Solicitud completa llena y firmada y sellada
- ii. Copia NIT y registro
- iii. Copia de DUI y NIT del representante legal / Pasaporte (Si es extranjero)
- iv. Escritura de constitución de la empresa
- v. Credenciales vigentes
- vi. 3 referencias comerciales (escrita)
- vii. 3 referencias bancarias
- viii. 2 últimas declaraciones de renta
- ix. 3 últimas declaraciones de IVA
- x. Firma de pagaré con cantidad requerida de crédito
- xi. Autorización para consultar y compartir la información
- xii. Comprobante del domicilio del negocio y residencial (Copia de factura de servicios básicos)

3. Entrega al JSCXC, los documentos de requisito de crédito por parte del cliente, para su revisión.

Nota: El DG solicitará prenda en garantía al solicitante del crédito, si así lo determina

Jefe de servicio de cuentas por cobrar (JSCXC)

II. Revisión de documentos de crédito

1. Verifica que todos los documentos recibidos sean correctos.
2. Valida la información recibida por parte del cliente (contactando a las referencias comerciales y bancarias, historial de crédito, credencial vigente, escrituras de constitución de la empresa), consulta a la empresa de verificación de crédito, el estatus del cliente y reporta los clientes en mora de Grupo Entusiasmo.
3. Si está correcto procede a la actividad III, si están incorrectos o incompletos realizar:
 - a. Planifica una actividad, en el contacto del cliente en Odoo, solicitando al Jefe de servicio de estación la recopilación de los documentos faltantes.
 - b. Devuelve los documentos al JSE, para el cumplimiento del **paso 2 de la actividad I.**

Jefe de servicio de cuentas por cobrar (JSCXC)

III. Elaboración y envío de pagaré para firma.

1. Identifica qué documentos necesita para elaborar el pagaré, según el tipo de cliente:
 - a. **Personas jurídicas:** Requiere escritura de constitución de la empresa, credencial vigente de la sociedad (determina qué persona es la autorizada para firmar el pagaré), copia del NIT de la empresa, copia de DUI y NIT de la persona autorizada para firmar.
 - b. **Personas naturales:** Se requiere del DUI y NIT de la persona que está solicitando el crédito y firmará el pagaré

2. Con la documentación completa, elabora el pagaré en un archivo de word que tiene por nombre "Pagaré Gentusiasmo", detallando los datos del cliente que está solicitando el crédito junto con el cupo del crédito aprobado.
3. Entrega el pagaré al JSE, que lo presenta al cliente para su firma y sello.
4. Recibe del JSE nuevamente el pagaré, verifica que la firma coincida con la autorizada del cliente una vez se tenga el pagaré firmado y sellado se da por completo la documentación para proceder a la revisión legal con el Abogado
5. Si el abogado aprueba toda la documentación y pagaré, se procede a esperar la autorización del DG.

Director General (DG)

IV. Autorización de apertura de crédito

1. JSE planifica actividad desde el contacto del cliente en Odo, al Director General, exponiendo el caso de la solicitud de crédito, el potencial de compra del cliente, y cuanto es el potencial de compra mensual por producto.
2. DG informa su decisión vía correo electrónico, si se deniega el crédito el GSE, revisará con el DG las razones de la negación del crédito, en el caso que se autorice el crédito, JSCXC presenta toda la documentación del cliente junto con la solicitud de crédito al DG, para que firme de autorizado la solicitud de crédito.

Jefe de Servicio de Cuentas por cobrar (JSCXC)

3. Recibe la solicitud de crédito firmada por el DG, y procede a registrar en Odo
 - a. Módulo de "Contactos"
 - b. Busca el nombre del cliente
 - c. Edita el monto autorizado y los días de plazo
 - d. En direcciones privadas en ficha de cliente en el módulo de contactos.
 - e. Anexa el Pagaré y los documentos de requisito escaneados
4. Comunica al DG y al JSE el cambio del cupo de crédito a través de correo electrónico.
5. Archiva la documentación física del cliente, resguardando la carpeta del cliente bajo llave.

Nota: La actualización de los datos de la administración de cartera de cada cliente, deberá realizarse entre el 1 al 31 de enero de cada año, dicha actualización implica la información financiera del cliente hasta la fecha.

1. Declaración de renta actual
2. Credencial Vigente de la sociedad

FIN DE PROCEDIMIENTO

Elaborado por: Jenny Orantes/ / Natalia Tobon/Karla Beltran /Brenda Vides	Revisado por:	Aprobado por: Jose Tovar/ Lissette Gonzales
Fecha:	Fecha:	Fecha: