

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECAUDO Y CARTERA

Mayo 07 de 2024

La sostenibilidad financiera y la permanencia económica del grupo, está estrechamente relacionada con el buen manejo de los recursos, de tal forma que no sea solo vender por vender y cumplir los presupuestos; sino desarrollar un proceso de venta realmente exitoso, el cual se materializa en una venta que asegure la efectividad del recaudo. Así también, como la eficiente gestión de las cuentas por cobrar a los clientes depende de los requisitos y los compromisos que se establezcan al momento de la venta.

Para Veolia Colombia y Panamá lo anterior es básico para cumplir con los objetivos estratégicos definidos en el Grupo y aplicable a todas las Unidades de Negocio Municipales en sus servicios regulados y no regulados, Sanidad portátil y todas las operaciones que tengan relaciones comerciales con clientes industriales en Colombia y Panamá.

- Organización

La Dirección Administrativa y Financiera -DAF Colombia y Panamá a través de Gerencia Nacional de Recaudo y Cartera son las encargadas de establecer los lineamientos y condiciones para el manejo, la gestión de operación del recaudo y cartera, incluyendo el castigo de esta en todas las líneas de negocio del grupo para Colombia y Panamá, teniendo en cuenta el cumplimiento a la normativa vigente, requisitos contractuales y de Casa Matriz.

Las Gerencias Comerciales en el caso de las Unidades de negocio de Acueducto y Alcantarillado y de Aseo en los servicios públicos regulados son las encargadas de la gestión de facturación, recaudo y cartera conforme lo establece la normatividad vigente y de los servicios especiales relacionados con las actividades del servicio no regulado.

Las Gerencias Administrativas y Financieras son las responsables en las Unidades de Negocio del Segmento industrial y de sanidad portátil de la gestión de facturación, recaudo y cartera de las ventas realizadas. Los equipos comerciales son apoyo para la gestión de recaudo y cartera de sus clientes.

Las Comisiones por ventas de las fuerzas comerciales de las Unidades de Negocio industrial y de sanidad portátil deben considerar la recuperación de cartera y la gestión de recaudo como parte de los criterios para la fijación de la remuneración variable que se reconoce.

- Gestión de Ventas y otorgamiento de crédito.

La facturación de las ventas para los servicios prestados por las unidades de negocio del segmento industrial y sanidad portátil y servicios no regulados que presten las Unidades Municipales a clientes industriales debe realizarse en un plazo máximo dentro de los 5 días siguientes a la prestación de los servicios.

La facturación de los servicios domiciliarios es mensual, dando cumplimiento a las acciones requeridas para realizarlas, siendo el periodo de prestación del servicio de 30 días excepto en las zonas rurales que por distancia o justificación de la unidad de negocio se debe realizar en forma bimestral o trimestral. Las líneas no reguladas, ventas complementarias y servicios especiales que presten las unidades de negocio deben facturarse máximo dentro de los 5 días siguientes a la prestación del servicio.

Los plazos de pago de las facturas en los servicios públicos domiciliarios debe ser mínimo cinco (5) días de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente y debe propender por la suspensión y /o el corte del servicio en acueducto y alcantarillado después de vencido el plazo de pago. Cuando se presente una morosidad de 30 días deberá darse cumplimiento a las contrato de condiciones uniformes respecto a la suspensión y corte en caso de mora.

Los vencimientos de facturas para los clientes del sector industrial, de sanidad portátil, son de 30 días para realizar el recaudo de una factura corriente; después de vencido el plazo las empresas deben realizar las acciones necesarias para gestionar el cliente incluida una posible suspensión del servicio.

Se otorga un plazo de seis (6) meses a partir de la firma y divulgación del presente documento para que se dé cumplimiento a los vencimientos y plazos con los clientes actuales del sector industrial y de sanidad portátil.

Solo, las Gerencias Administrativas y Financieras del segmento industrial y sanidad portátil conjuntamente con la Gerencia Nacional de Recaudo y Cartera, están autorizadas para establecer las condiciones financieras, de riesgo y comerciales para la evaluación de clientes VIP, especiales y establecer condiciones particulares de vencimiento, y de acuerdos de financiación.

En los casos, de propuestas para procesos de licitación o invitación de particulares, la Gerencia Financiera y Administrativa de la unidad de negocio debe realizar la evaluación del riesgo crediticio y aprobar las condiciones establecidas en los procesos de contratación.

Suspensión del servicio: si transcurrido treinta (30) días después de entregada la factura, el cliente industrial o de sanidad portátil se encuentra en mora, se debe generar la suspensión automática del servicio dentro de los tres (3) días siguientes del incumplimiento. Es responsabilidad de la Gerencia Administrativa y Financiera solicitar los ajustes necesarios en el sistema operativo para que se realice en forma automática a partir de órdenes de servicio. Transitoriamente se realizará en forma manual hasta el 30 de diciembre 2021, la gerencia administrativa y financiera se encargará de solicitar la suspensión del servicio al área de Operaciones, concertado con la Gerencia General, sólo se deberá enviar desde el correo electrónico del Gerente Administrativo y Financiero.

- Recuperación de cartera.

Las Unidades de Negocio deben establecer estrategias de recaudo preventivas y persuasivas, asimismo son responsables de realizar la gestión de cartera, asegurando un adecuado proceso de planificación, ejecución, seguimiento y control acorde con los objetivos de la Organización.

Las Unidades de Negocio deben asegurar el cumplimiento de los resultados de la gestión comercial para asegurar los ingresos presupuestados y el flujo de caja de la compañía, a través del desarrollo de las actividades, operación comercial y recuperación de cartera a fin de optimizar los resultados en la unidad de negocio.

Los acuerdos de pago que incluyan financiación deben privilegiar el pago de capital sobre la recuperación de intereses. Por otro lado, las negociaciones de capital solo se harán en casos especiales de acuerdo a las condiciones aprobadas en el procedimiento de gestión y manejo de cartera, aprobadas por la Dirección Administrativa y Financiera - DAF de Colombia y Panamá.

Las Unidades de Negocio deben presentar a la Gerencia Nacional de Recaudo y Cartera, el informe de resultados de las campañas y estrategias de programas de recuperación de cartera. Asimismo, deberán fijar metas de eficiencia de planeación de recaudo, las cuales deben reflejarse en su presupuesto anual; la construcción de estas metas debe contemplar que sean exigentes y alcanzables en el tiempo, vigilando especialmente el retorno del efectivo a través del indicador de rotación de cartera.

La evaluación de la gestión de riesgo de crédito, es función de la Gerencia Administrativa y Financiera de cada Unidad de Negocio.

- Seguimiento

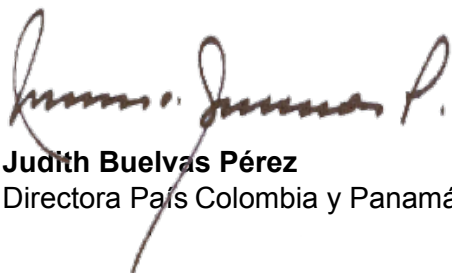
La Gerencia Nacional de Recaudo y Cartera realizará el seguimiento al cumplimiento de la política, desarrollo de las actividades y estrategias de la gestión comercial.

Se establece en las Unidades de Negocio el desarrollo del Comité de Recaudo y Cartera local con una periodicidad mínima mensual.

En los comités locales, se deben revisar los resultados de ingresos, recaudo y cartera y los indicadores asociados a la planeación estratégica y serán liderados por la Gerencia Comercial en las Unidades de Negocio de Agua y Aseo, y por la Gerencia Administrativa y Financiera en las unidades de negocio industrial y sanidad portátil y contarán con la participación de la Gerencia General, Gerentes Administrativo y Financiero, Comercial y Jurídico. La Gerencia Nacional de Recaudo y Cartera de VHC podrá participar de los comités locales.

El Comité de Recaudo Nacional, se reunirá por lo menos una vez bimestralmente para la revisión de resultados, indicadores, evaluación de estrategias y definición o ajustes a los lineamientos que sean necesarios para garantizar los resultados liderado por la Gerencia de Recaudo y Cartera con las Unidades de Negocio y se contará con la participación de los Gerentes Administrativos y Financieros, Comerciales y los Gerentes Generales y/o los Directores Operación de cada Segmento. La Dirección Administrativa y Financiera Nacional podrá asistir a los comités de Recaudo Nacional.

La aplicación es a partir de la fecha de aprobación y divulgación por parte del SGI



Judith Buelvas Pérez
Directora País Colombia y Panamá