1. OBJETIVO:

Definir las actividades de la venta de servicios de Turismo a crédito para persona natural o jurídica y el trámite a seguir para la recuperación de cartera si excede los 30 días.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia desde la venta del servicio a crédito hasta la gestión y recuperación de la cartera.

3. DEFINICIONES:

- **Empleador afiliado:** Son afiliados a una Caja de Compensación Familiar los empleadores que cumplan los requisitos establecidos en la Ley 21 de 1982, ley 789 de 2002 y estatutos de COMFACA.

- **Trabajador afiliado:** Son todos los trabajadores de carácter permanente que prestan sus servicios personales a un empleador público o privado, afiliado a una Caja de Compensación Familiar. (Decreto 784/1989 capítulo I artículo 3 numeral1).

- **SISU:** Es un aplicativo administrado por el Departamento de Aportes y Subsidio, el cual conserva la base de datos de los trabajadores y su núcleo familiar, y es donde el área de Turismo verifica siempre toda la información básica de un viajero.

- **Persona Jurídica**: Es un sujeto de derechos y obligaciones, que ejerce actividades comerciales o civiles, que está conformada por personas naturales, está sometida a régimen variable, según el campo donde ejerza sus actividades.

- **Persona Natural**: Es todo ser humano o individuo que hace y obtiene la capacidad legal en la sociedad sin importar edad, sexo o religión.

- **Edades de morosidad de Cartera**: Es la clasificación de la cartera de acuerdo con el tiempo de morosidad.

- **Calificación de morosidad de la cartera (1-30 Días):** Significa que tiene capacidad de pago adecuado, es decir presenta una situación financiera liquida, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones en los términos del crédito o de la venta a crédito del servicio, entendiendo que el usuario no tiene necesidad de recurrir a una nueva financiación directa o indirecta con COMFACA.

- **Calificación de morosidad de la cartera (31- 60 Días):** Significa que el deudor presenta dificultad para atender la totalidad de la obligación financiera, que de no ser controladas podrían afectar de manera transitoria o permanente la capacidad futura del deudor.

- **Calificación de morosidad de la cartera (61- 90 Días):** Significa que el deudor tiene problemas para atender normalmente su pago, el cual compromete el normal recaudo en los términos del crédito.

- **Calificación de morosidad de la cartera (91-180 Días):** Significa que es improbable que el deudor pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros.

- **Calificación de morosidad de la cartera (181 a más 360 Días):** Son consideradas como incobrables pese a que puede existir una recuperación baja en el futuro.

- **Garantía**: Es el respaldo que ofrece el cliente para el cumplimiento de sus obligaciones.

- **Gestión de Cobranza:** Es la actividad ejercida con el fin de asegurar el pago oportuno de los créditos de las facilidades de pago a fin de establecer una fecha probable para su cancelación o recuperación parcial o total de los recursos.

- **Intereses de Mora:** Es el porcentaje de incremento que obtiene el crédito como penalización por el incumplimiento en el pago oportuno del mismo.

- **Título Ejecutivo**: documento donde consta una obligación clara, expresa y exigible, cumpliendo con los requisitos del artículo 422 de la ley 1564 de 2012.

- **Acuerdo de pago:** Es el compromiso de pago que realiza el cliente en mora que tiene una obligación con un servicio distinto a crédito social y el cual se obliga a cumplir en un plazo determinado, el cual presta merito ejecutivo.

- **Cobro pre jurídico:** Son todas aquellas gestiones que se realizan por parte del área jurídica antes de radicar una demanda contra un cliente que se encuentre reportado a esta oficina como moroso de una obligación, dichas gestiones consisten en envíos de correspondencia física y electrónica, llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, etc.

- **Cobro judicial:** Es el cobro que se hace a un cliente que se encuentra en mora reportado al área jurídica, que se realiza mediante la radicación de una acción judicial ante la Administración de Justicia y con el fin de lograr la recuperación de esta.

- **Cliente de difícil cobro sin sentencia:** Es aquel cliente que se encuentra en mora y reportado a jurídica, al que, a pesar de las distintas gestiones de cobro pre jurídico realizadas por esta, no ha sido posible su ubicación ni que se lleve a cabo el pago de la obligación y quien además no tiene reporte alguno que permita radicar una demanda ejecutiva con solicitud de medidas cautelares.

- **Cliente de difícil cobro con sentencia:** Es aquel que pese haberse agotado las etapas de cobro pre jurídico y judicial y haberse emitido sentencia dentro de la misma, no se ha podido hacer efectiva, dado que no cuenta con respaldo para solicitud de medidas cautelares, de igual forma no se ha logrado el pago efectivo de su deuda por ningún medio.

- **Cliente en cobro judicial:** Es el cliente cuya obligación se encuentra ya en proceso judicial.

- **Abogado externo:** Es el abogado contratado mediante contrato de prestación de servicios, que tiene a su cargo la representación en las acciones judiciales en que COMFACA es demandante o demandado.

- **Inadmisión de demanda:** Es el pronunciamiento que realiza el Despacho judicial al que le ha correspondido un proceso, en el que manifiesta que en un término determinado se debe realizar algún tipo de corrección o ajuste de la demanda radicada inicialmente, so pena de rechazar la misma.

- **Rechazo de demanda:** Es el pronunciamiento que realiza el Despacho judicial al que le ha correspondido un proceso, en el que manifiesta que no le dará trámite a la demanda interpuesta, debido a falta de requisitos para su admisión o por no haberse subsanado a tiempo los aspectos establecidos en el auto de inadmisión.

- **Cobro persuasivo:** Es la gestión que realiza el área de cartera de Crédito Social y/o el servicio correspondiente, con el fin de recuperar la cartera de un cliente en mora, dicha gestión puede consistir en envíos de correspondencia física y electrónica, llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, etc.

4. GENERALIDADES:

1. El crédito de planes de turismo para personas naturales o individuales no procede porque el servicio debe estar pago antes de viajar.

2. El crédito para entidades privadas o públicas afiliadas a Comfaca por concepto de servicios de planes de turismo procede siempre que exista de por medio un contrato o una orden de servicio debidamente firmado y perfeccionado con las respectivas pólizas; solo así procede otorgar el crédito directo por 30 o máximo 60 días después del viaje.

3. Para elaborar facturas a crédito, el responsable del proceso de la venta del servicio debe facturar la venta, especificando valor, nombre de la persona o empresa que toma servicio, número de cédula, tiempo pactado y concepto del servicio. La Agencia de Viajes tiene autorización como punto de facturación.

4. El responsable del proceso debe verificar que el cliente está a paz y salvo por todo concepto en Comfaca.

5. Es responsabilidad del funcionario de la Agencia que otorga el crédito, obtener el aval del jefe de la Agencia de Viajes y garantizar que cuenta con los documentos soporte de la deuda (Voucher de viaje, letra de cambio, pólizas).

6. Facturado el servicio se envía la factura a la entidad contratante, de forma física o por correo electrónico.

7. El plazo máximo para ventas a crédito en el área de Turismo es de 30 días, a excepción de venta de servicio a crédito mediante contratación o licitación.

8. A partir del día 31 se considera cartera morosa y debe remitirse el expediente al área de Cartera del Depto. de Crédito Social, mediante memorando para continuar con la respectiva gestión de cobro haciendo llamadas y enviando correos.

9. Antes de los 90 días de mora la profesional de cartera debe enviar el tercer oficio de cobro, informando al cliente que el caso pasará a cobro jurídico.

10. Cuando la mora cumpla 91 días la profesional de Cartera radicará el caso al Depto. Jurídico.

11. El departamento Jurídico iniciará el subproceso de defensa judicial, implementando todas las acciones legales establecidas por la ley, para la recuperación de la cartera, enviando mensualmente la información de los avances en cada caso al área de Cartera.

12. En la Agencia de Viajes no se opta por dar crédito a los viajeros porque el servicio de turismo debe estar pago antes de viajar, procede es el crédito de turismo otorgado por el área de Crédito Social de Comfaca; pero el crédito directo sí aplica para las empresas afiliadas que adquieren los servicios a través de un contrato soportado con las respectivas pólizas.

13. Este procedimiento se realizó teniendo en cuenta los lineamientos plasmados en el procedimiento del Depto. de Crédito Social de Comfaca

RESPONSABILIDAD DEL DEPTO DE TURISMO EN GESTIÓN DE COBRO

1. Abrir expediente por cliente.

2. Identificar oportunamente los saldos vencidos superior a un (1) día de mora.

3. En los primeros cinco (05) días de mora, se debe persuadir el pago a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas o por cualquier otro medio y dejar los registros correspondientes.

4. Cuando no se logre persuadir el pago en los primeros quince (15) días, se tendrá la responsabilidad de enviar oficio o correo electrónico de cobro al cliente, insistiendo en el pago antes que la mora cumpla treinta (30) días.

5. Después de 30 días de vencimiento de la mora, radicar el caso al área de cartera, mediante oficio, anexando el expediente del cliente con registro de la gestión de cobro realizada, indicando dirección, teléfonos, otros contactos, monto, empresa donde labora si aplica, compromisos pactados con el cliente y gestión realizada. Mensualmente se reportará estado de cartera área de Cartera.

6. Los contratos suscritos para suministro de tiquetes aéreos y terrestres tienen tratamiento especial, los cuales tienen fechas de pago pactadas entre 30 y 60 días. Sin embargo, una vez supere el tiempo de pago pactado, iniciarán los días de mora. Para este caso el Jefe de Turismo informará al funcionario que elabora la factura, los plazos de pago pactados para que alimenten el sistema informaweb en el momento de elaborar el documento (factura).

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
OTORGAR CRÉDITO DIRECTO DE TURISMO A ENTIDADES:			
1	Presentar oferta turística o cotización según solicitud de la entidad contratante.	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes y Jefe Depto. 4 – Agencia de Viajes	Oferta del servicio y/o Cotización.

2	Suscribir contrato u orden de servicios	Jefe Depto. 4 – Agencia de Viajes	Contrato / orden de servicios
3	Verificar el aval del Dpto. Jurídico de contrato u orden de servicios y la póliza para firma del director de Comfaca.	Auxiliar de Contratación Depto. Jurídico y Jefe Depto. Jurídico.	Contrato y pólizas firmados.
4	Reservar Plan Turístico.	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes	Reserva / Voucher de viaje.
5	Ejecutar plan turístico	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes	Registros fotográficos
6	Elaborar factura por la prestación del servicio con el plazo de pago pactado en el contrato suscrito.	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes	Factura a crédito
7	Realizar Informe de ejecución y/o de gestión del plan turístico para las empresas que lo soliciten.	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes y Jefe Depto. 4 – Agencia de Viajes	Formato Presentación de Informes (PE-PPE-FT-02)
8	Enviar la factura de cobro.	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes	Factura a crédito
9	Concertar fecha de pago de factura por parte de la entidad.	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes	Llamada telefónica: la evidencia debe quedar en el expediente del cliente. y/o correo electrónico.
10	Recibir el pago de la entidad contratante durante los 30 días luego de la elaboración de la factura de venta.	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes	Recibo de caja por el valor total del contrato.
11	Radicar caso al área de Cartera. Si superado el día 30 del crédito no hay pago, ya se considera cartera morosa.	Jefe Depto. 4 – Agencia de Viajes	Memorando con expediente.
12	Obtener del área de Cartera, acciones encaminadas a la recuperación de cartera	Profesional de Cartera.	Gestión de cobro; mediante llamada telefónica y correo electrónico.
13	Recuperar cartera.	Profesional de Cartera.	Recibo de caja.
OTORGAR CRÉDITO DE TURISMO A TRAVÉS DE ACUERDO INTERNO DE COMFACA:			
1	Recibir la solicitud de cotización de tiquetes aéreos de la dependencia que lo solicita.	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes	Correo electrónico. y /o llamada telefónica.
2	Enviar la cotización formalizada al aérea o departamento que solicitud con copia a dirección. Dirección es el área que autorizada ante la Agencia de Viajes y turismo. La emisión de tiquetes.	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes	Correo electrónico. y /o llamada telefónica.

3	Emitir tiquetes. Una vez se recibe a vuelta de correo la orden de emitir (este es soporte inicial para proceder a la venta) se expiden los tiquetes y son enviados de forma virtual o física al área solicitante y copia a dirección	Auxiliar Administrativa 1 – Agencia de Viajes	Tiquete o Vaucher
4	Realizar factura. Antes de día 20 de cada mes el servicio se factura y se envía al área solicitante.	Jefe Depto. 4 – Agencia de Viajes Auxiliar. Administrativa 1 – Agencia de Viajes.	Factura. Al NIT. de Comfaca. (detallar la venta del tiquete)
5	Elaborar y tramitar el Acuerdo Interno; debe realizarlo el área o departamento responsable solicitante. Este documento lo allegan a Turismo para **firma de jefe o responsable.**	Jefe área solicitante. Jefe Depto. 4 – Agencia de Viajes Auxiliar	Acuerdo Interno
6	Controlar el pago oportuno de la factura. La agencia de viajes y Turismo debe hacer seguimiento a las facturas enviadas a las áreas o departamentos.	Jefe Depto. 4 – Agencia de Viajes Auxiliar. Administrativa 1 – Agencia de Viajes.	Informaweb. Modulo Contabilidad: Registro De Información: Nmovi; Nota de contabilidad (cruce de cuentas entre áreas)

6. IDENTIFICACIÓN CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Nidia Moreno Navarro	Nombre: Leonel A. Gallego Ruiz	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe depto. 4- Agencia de Viajes	Cargo: Subdirector de Servicios E-	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 23 - julio -2020	Fecha: 28 – septiembre -2020	Fecha: 13 – octubre - 2020