1. **OBJETIVO:** Establecer los lineamientos para recaudar a través del procedimiento administrativo contemplado en el Reglamento de Cartera de la RTVC S.A.S, referente al pago de las obligaciones contractualmente adquiridas en favor de la entidad y que devengan del recaudo de facturas de venta emitidas con ocasión a la actividad comercial de la Entidad que consten en documentos que presten mérito ejecutivo.

2. **ALCANCE:** El procedimiento inicia una vez se cumplen los parámetros establecidos en la Resolución Interna 267 de 2017 "Reglamento de Cartera de RTVC" o la que se encuentre vigente, y de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Gestión de Cobro de Cartera, cuando se identifique dentro de la cartera corriente, obligaciones en mora dentro de los 90 días siguientes a la exigibilidad de la factura.

3. **DEFINICIONES**

Termino	Definición
Cobro Persuasivo	Consiste en la actuación de la administración tendiente a obtener el pago voluntario de las obligaciones contractuales a favor de RTVC, procedimiento que inicia después de una mora de 30 días inclusive y que finaliza el día 90 sin que se haya registrado el pago.
Cartera	Son las cuentas por cobrar a toda persona natural o jurídica, del orden privado o público que tengan deudas a favor de RTVC.
Expediente del cobro persuasivo	Conjunto de documentos que reflejan la actividad persuasiva adelantada por la Coordinación de Contabilidad conformado por: Facturas originales, Certificación contable de entrega de factura y/o rechazo del título en formato PDF y XML, Certificación de cumplimiento por parte del supervisor del contrato, Estado de cuenta actualizado con corte al traslado del expediente.
Colaborador que presta servicios jurídicos para el cobro de cartera	Se refiere a los contratistas que prestan los servicios a RTVC como: EL CONTRATISTA se obliga a la prestación de servicios jurídicos para la Coordinación de Contabilidad de RTVC para brindar apoyo en los procesos de cobro persuasivo requeridos de la Entidad, así como la gestión contractual y demás actividades a cargo del área.
	Se refiere a los contratistas que prestan los

Colaborador que presta servicios técnicos para el cobro de cartera	servicios a RTVC como: El contratista se obliga con RTVC a prestar servicios como tecnólogo para la coordinación de contabilidad de RTVC para brindar apoyo en los procesos contables y financieros requeridos de la entidad y demás actividades a cargo del área.
Deudor	Es aquella persona natural o jurídica, del orden privado o público que tiene de manera directa una deuda a su cargo para con RTVC por cualquier concepto.
SIFA	Sistema de información financiero y administrativo. Programa administrativo y financiero utilizado por RTVC

4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

4.1. Desarrollo:

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
	Inicio			
1	Realizar la gestión de cobro de acuerdo con la antigüedad de la cartera	Con el informe de cartera del cierre del periodo, se debe efectuar el análisis individual de la cartera y se deben establecer los indicios de deterioro, en consecuencia, la cartera que sea superior a 90 días será objeto de deterioro, para los cuales se efectuaran los cálculos correspondientes de acuerdo con lo estipulado en el manual de políticas contables para la elaboración y presentación de estados financieros de RTVC y se procederá a realizar el registro contable. Esta actividad se debe realizar anualmente.	Coordinación de Contabilidad	Informe Análisis de la Cartera

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
2	Identificar la edad de la mora	a. Si la edad de la mora es superior a 30 días seguir a la actividad 4. b. Si la edad de la mora es superior a 60 días seguir a la actividad 5. c. Si la edad de la mora es superior a 90 días seguir a la actividad 6.		
3	Liquidar los intereses moratorios	Dependiendo la edad de la mora, liquidar los intereses moratorios causados al corte de los días 30, 60 y 90.	Colaborador de la Coordinación de Contabilidad que presta servicios técnicos para el cobro de cartera	Correo electrónico remitido al cliente
4	Contactar al cliente informando el monto de la obligación adeudada (30 y 60 días).	Por medio de comunicaciones escritas o correo electrónico o llamadas telefónicas según lo pactado con el cliente, dejando documentada la gestión de cobro en el SIFA "Módulo de Cartera".	Colaborador de la Coordinación de Contabilidad que presta servicios jurídicos para el cobro de cartera	Correo electrónico remitido al cliente
5	Contactar al cliente informando el monto de la obligación adeudada (60 a 90 días)	Por medio de comunicaciones escritas o correo electrónico o llamadas telefónicas según lo pactado con el cliente, dejando documentada la gestión de cobro en el SIFA "Módulo de Cartera".	Colaborador de la Coordinación de Contabilidad que presta servicios jurídicos para el cobro de cartera	Correo electrónico remitido al cliente
6	Enviar apremio de pago al cliente (día 91)	Enviar oficio al cliente recordando la fecha de finalización del término para cancelar el valor adeudado, correspondiente a 15 días hábiles so pena del inicio de cobro jurídico, en caso de no realizar el pago.	Colaborador de la Coordinación de Contabilidad que presta servicios jurídicos para el cobro de cartera	Memorando u Oficio dirigido al cliente
7	Otorgar plazo para pago de la obligación	15 días hábiles so pena de la remisión de las actuaciones a la Oficina de Asesoría Jurídica para proceder con el cobro jurídico	Coordinación de contabilidad	N/A
8	Proyectar memorando traslado cobro jurídico	Proyectar memorando para hacer el traslado a la Oficina Asesora Jurídica del expediente del cliente para cobro jurídico	Colaborador de la Coordinación de Contabilidad que presta servicios jurídicos para el cobro de cartera	Memorando

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
9	Recibir memorando y aprobar con visto bueno	La coordinadora de contabilidad revisa y da visto bueno del memorando.	Coordinador de contabilidad	Memorando
10	Firmar memorando	La subgerente de soporte corporativo debe firmar el memorando.	Subgerente de Soporte Corporativo	Memorando
11	Recibir y enviar expediente del cliente (actividad de control)	Enviar expediente del cliente a la Oficina Asesora Jurídica, incluyendo facturas, comunicaciones enviadas y recibidas del cliente y cuantía adeudada para el cobro jurídico, incluyendo los intereses moratorios causados al corte de la remisión del dossier.	Colaborador de la Coordinación de Contabilidad que presta servicios jurídicos para el cobro de cartera	Expediente Memorando
12	Dar trámite a la solicitud de acuerdo de pago	Dar trámite a la solicitud de acuerdo de pago de conformidad con lo establecido en el Manual de Cartera de RTVC.	Coordinador de contabilidad	Documento acuerdo de pago
13	¿Procede acuerdo de pago?	a. Sí: continuar con la actividad (14). b. No: Continuar con la actividad (9).		
14	Suscribir acuerdo de pago	Suscribir acuerdo de pago con el deudor	Coordinador de contabilidad	Documento de acuerdo de pago
15	Aplicar ingresos al SIFA	Registrar los pagos realizados por el cliente al SIFA identificando el flujo de financiación al que corresponde.	Coordinador de contabilidad	Documento contable en el SIFA
16	Verificar el recibo de los pagos acordados por cliente	El primer día del mes se revisarán los pagos abonados por el cliente en mora a fin de imputar los abonos a la cartera en mora.	Colaborador de la Coordinación de Contabilidad que presta servicios técnicos para el cobro de cartera	Documento contable en el SIFA

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
17	Verificar el incumplimiento del acuerdo de pago	El primer día del mes se identificará si el cliente cumplió con el acuerdo de pago.	Colaborador de la Coordinación de Contabilidad que presta servicios técnicos para el cobro de cartera	Documento contable en el SIFA
18	Remisión del expediente a la Oficina de Asesoría Jurídica (actividad de control)	Verificado el incumplimiento del cliente durante 15 días hábiles se remitirá el expediente y memorando a la Oficina de Asesoría Jurídica para el cobro acelerado de la obligación	Colaborador de la Coordinación de Contabilidad que presta servicios jurídicos para el cobro de cartera.	Expediente Memorando
Fin.				

Nota1: El presente documento se socializa mediante correo masivo a todos los colaboradores de RTVC Sistema de Medios Públicos SAS, teniendo en cuenta la transición de la Entidad para los repositorios de la información documentada entre otros.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Se crea el documento	Coordinación Gestión de Contabilidad	13/03/2025
	Se realiza nuevamente el cargue del documento, incorporando ajuste al código, de acuerdo con la parametrización de la Suite Visión, y el nombre del proceso, conforme al mapa de procesos vigente. Asimismo, se incluye el control de cambios, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Marca V.2 y la Guía de Administración de Información Documentada del SIG.	Coordinación de Planeación	5/10/2026