CONTROL DE VERSIONES Y APROBACIONES							
FECHA VIGENCIA	VERSIÓN	ELABORACIÓN/MODIFICACIÓN		REVISIÓN (R) / APROBACIÓN (A)			CAMBIOS EN DOCUMENTO
		Nombre	Cargo	Rol	Nombre	Cargo	
15/06/2017	01	Jaime Villa	Gerente de Servicio al Cliente	R	Maria C. Bertrán	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	Versión Inicial
		Patricia Urrego	Jefe de Crédito y Cartera		Jessica Mac Master	Vicepresidencia de Excelencia Corporativa	
		Ana Bustillo	Gerente de Logística		Jorge Segrera	Vicepresidente de Abastecimiento y Logística	
		Carlos Estrada	Jefe de Logística MB		Maria Inés Hurtado	Vicepresidencia de Talento y Asuntos Legales	
					Juan Pablo Avilán	Vicepresidente Comercial	
		Jaime Rosales	Jefe de Planeación de Oferta y Demanda		Pedro Capella	Gerente General MB	
				A	Juan D. Mejía	Presidente	
01/11/2017	02	Jaime Villa	Gerente de Servicio al Cliente	R	Maria C. Bertrán	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	Ajustes en definiciones Booking de Ventas, Cupo Financiero, Triangulación. Inclusión de lineamientos específicos de Perú (Capítulos 2, 4, 9)
		Patricia Urrego	Jefe de Crédito y Cartera		Jessica Mac Master	Vicepresidencia de Excelencia Corporativa	
		Ana Bustillo	Gerente de Logística		Jorge Segrera	Vicepresidente de Abastecimiento y Logística(e.)	
		Carlos Estrada	Jefe de Logística		Maria Inés Hurtado	Vicepresidencia de Talento y Asuntos Legales	
					Juan Pablo Avilán	Vicepresidente Comercial	
		Jaime Rosales	Jefe de Planeación de Oferta y Demanda		Pedro Capella	Gerente General MB	
				A	Juan D. Mejía	Presidente	
28/01/2019	03	Patricia Urrego	Jefe de Crédito y Cartera	R	Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	Ajustes en facultades de crédito y cartera
				A	Juan D. Mejía	Presidente	
03/06/2020	04	Patricia Urrego	Jefe de Crédito y Cartera	R	Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	Ampliación fecha de facultades especiales de crédito y cartera
				A	Juan D. Mejía	Presidente	

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

							por coyuntura actual
02/12/2020	05	Antonio Perez	Gerente de Logística	R	Jessica Mac Master	Vicepresidencia de Excelencia Corporativa	•Cambio de Gerencia de Servicio al Cliente a Gerencia de Gestión de la Experiencia. •Ajustes al Anexo 2. •Se modifica los capítulos 3,4,6,8,11 •Las directrices del capítulo de Crear/Modificar clientes pasan a ser parte de las directrices de la ESE-GDM-POL-001 Política de Gestión de datos Maestros
					Jorge Segrera	Vicepresidente de Abastecimiento y Logística	
		Patricia Urrego	Jefe de Crédito y Cartera		Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	
					Ana Bustillo	Gerente General MB	
		Alejandro Gomez	Gerente de Gestión de la Experiencia	A	Juan D. Mejía	Presidente	
14/10/2021	06	Patricia Urrego	Jefe de Crédito y Cartera	R	Antonio Perez	Gerente de Logística	•Inclusión y modificación de las directrices del ítem administrar facturación. •Ajustes de las facultades del ANEXO NO. 7 para autorizar devoluciones por saldos a favor a clientes. •Inclusión del ítem d. en el apartado Administración de la Cartera.
		Alejandro Gomez	Gerente de Gestión de la Experiencia	A	Jorge Segrera	Vicepresidente de Abastecimiento y Logística	
					Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	
					Juan Diego Mejía	Presidente	
16/12/2022	07	Patricia Urrego	Jefe de Crédito y Cartera	R	Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	Actualización de la política en el manejo de títulos valores.
				A	Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	
29/06/2023	08	Patricia Urrego	Jefe(a) de Crédito y Cartera	R	Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	Ajuste de política como sugerencia de la

				A	Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	auditoria internar realizada a crédito y cartera.
04/09/2023	09	Patricia Urrego	Jefe(a) de Crédito y Cartera	R	Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	Ajuste directriz sobre restitución de coberturas según auditoría y sobre la facturación electrónica de Perú.
				A	Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	
20/09/2024	10	Andrea Robayo	Analista de Medios de Pago y Desarrollos	R	Patricia Urrego	Jefe(a) de Crédito y Cartera	Se realiza modificación a las NC. Las notas débito o crédito y/o reversiones de facturas por concepto de intereses de mora serán aprobadas por el/la Jefe de Crédito y Cartera
				A	Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	
01/10/2024	11	Andrea Robayo	Analista de Rentabilidad y Riesgo Crediticio	R	Carolina Cárdenas	Jefe(a) de Crédito y Cartera (E)	Se realiza alcance a los anexos 1 y 2 sobre retención de documentos de clientes del exterior, modificaciones a las definiciones de cupo financiero, cupo de crédito y retención de documentos. Se da alcance a la facultad de VP Comercial y Financiera para ajuste de cupo excepcional
				A	Claudia Pinilla	Vicepresidente de Estrategia y Finanzas	
10/11/2025	12	Andrea Robayo	Analista de Rentabilidad y Riesgo Crediticio	R	Patricia Urrego	Coordinador(a) de Crédito y Cartera	Actualización de cargos y cambio de facultades

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

					Mónica Forigua	Coordinador(a) Gestión y Back Office de clientes	del Analista de Crédito y Cartera. Ajustes según nuevo diseño organizacional. Unificación de las directrices bajo la coordinación de back office (Servicio al cliente y gestión de la orden y gestión de la experiencia).
					Alexander Daza	Jefe(a) de Logística	
		Diana Santamaría	Profesional de Gestión de la Experiencia	A	Jorge Herrera	Gerente de Abastecimiento y Logística	
					Nathalie Murra	Gerente de Estrategia y Finanzas	
					Gustavo Insignares	Gerente General MB	

1.) POLITICA

POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE DE CLIENTES

2.) OBJETIVO

Definir las directrices para la gestión de back office de clientes, dentro del cual se encuentra la ejecución del proceso de Gestión de la Orden para Esenttia y sus filiales, con el fin de tener un marco de acción para la toma de decisiones entorno a atender las necesidades de los clientes.

3.) ALCANCE

Aplica para Esenttia y sus filiales, con intervención de las áreas de gestión de back office de clientes, logística, crédito y cartera, entre otras.

4.) DEFINICIONES

- **Acuerdo de Pago:** Propuesta escrita de pago de cartera en mora presentado por un cliente y aceptado por Esenttia.
- **Contrato de Suministro:** Consiste en un acuerdo establecido entre Esenttia y el cliente donde se establece una fórmula de precios y volúmenes de consumo o de suministro para un periodo de tiempo establecido.
- **Ajustes Menores de Cartera:** Corresponde a la eliminación de los registros contables de saldos menores y antiguos a favor de los clientes. Los niveles de autorización para estos ajustes se establecen en el Anexo 4.
- **Aprobación Especial:** Autorización escrita emitida por los/las funcionarios(as) autorizados(as)según el Anexo 1 de este documento, con base en sus facultades para la liberación de pedidos.
- **Asignación de Crédito:** Aprobación de facilidades de venta a crédito a clientes estableciendo un cupo, plazo y garantías, generando una cartera que los clientes directamente pagarán a Esenttia.
- **Buen Hábito de Pago:** Atributo que tiene un cliente cuando realiza sus pagos antes o al vencimiento del plazo pactado o cuando se encuentre dentro de una tolerancia de pago de máximo 8 días.
- **C.A.D (Cash Against Documents):** Modalidad de venta con pago anticipado a clientes localizados fuera de Colombia, donde se lleva a cabo el despacho de los productos y su pago se realiza a la llegada a puerto. El control de la venta es con la retención de los documentos de nacionalización contra pago anticipado.
- **Cartas de Crédito Documentarias:** Se refiere a una orden de pago dada por una entidad financiera como garantía para ser ejecutada al primer requerimiento de Esenttia.
- **Cartera en Mora:** Corresponde a la cartera que se encuentra vencida ya que no se ha pagado a la fecha establecida en las facturas y sobre la cual no existe un reclamo de radicación de facturas o reclamo técnico en investigación o aceptado por Esenttia.
- **Cartera:** Corresponde al saldo de las cuentas por cobrar en un momento de tiempo determinado por concepto de ventas a crédito y otros conceptos adeudados por los clientes.
- **Castigo de Cartera:** Corresponde a la cartera no recuperable soportado en un concepto de cobranza emitido por abogados(as) del seguro de crédito o por el área de Secretaria General y Asuntos Legales o abogados(as) externos(as). El castigo corresponde al registro de la eliminación de la cartera en los estados financieros de Esenttia.
- **Cliente:** Es toda empresa o persona que requiere adquirir los productos de Esenttia.
- **Clientes Codificados:** Clientes que requieren de un estudio previo por parte del seguro de crédito, para la asignación de un monto de cobertura específica para su amparo en caso de siniestro.
- **Clientes Discrecionales:** Clientes con cupo de crédito otorgado por Esenttia, para los cuales no se requiere una cobertura especifica por el seguro de crédito pero que los ampara en caso de siniestro. El límite de un cupo de cobertura para los clientes discrecionales se actualiza en la póliza de seguro de crédito para cada vigencia.
- **Cobertura de Seguro de Crédito:** Amparo en caso de siniestro que otorga el seguro de crédito sobre las ventas a crédito que se realicen a clientes codificados y discrecionales, según los parámetros establecidos en la póliza de seguro vigente.

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

- **Cobranza:** Gestión realizada por un(a) funcionario(a)de la Coordinación de Crédito y Cartera, Representante Comercial, Abogados(as) del seguro de crédito o abogados(as) externos autorizados previamente por Esenttia con el fin de lograr la recuperación de la cartera.
- **Compromiso de Pago:** Información dada por el cliente en forma verbal o escrita sobre la fecha de pago de una o varias facturas de venta. La Coordinación de Crédito y Cartera confirmará por escrito al cliente la aceptación del compromiso.
- **Cupo de Crédito:** Corresponde al monto de crédito autorizado por las instancias de decisión correspondientes, derivado de una solicitud del área comercial y que se encuentra acorde con las necesidades de compra de un cliente. El cupo de crédito podrá ser informado al cliente y registrado en el sistema SAP para el control automático de liberación de pedidos. Los cupos de crédito pueden ser de tipo excepcional.
- **Cupo Excepcional:** Corresponde al cupo de crédito comercial autorizado con cobertura parcial del seguro de crédito o sin cobertura, teniendo en cuenta las facultades asignadas a los/las funcionarios(as) en el Anexo No. 1 de esta Política.
- **Cupo de cobertura de seguro de crédito:** Corresponde al límite de aseguramiento otorgado por las aseguradoras de crédito a un cliente de acuerdo con los clausulados vigentes. Este es un cupo de manejo interno de Esenttia, por lo tanto, no será comunicado al cliente.
- **Depuración de Intereses:** Eliminación del registro de la cuenta de cobro de intereses de mora, previa evaluación y con la autorización correspondiente de acuerdo con las atribuciones del anexo No. 5. La depuración puede ser parcial o total.
- **Descuento por Pronto Pago:** Es un beneficio económico otorgado a los clientes a cambio de cancelar anticipadamente al plazo definido en la factura de venta.
- **Deterioro de Cartera:** Corresponde al registro del valor probable de pérdida de la cartera derivada por el incumplimiento de un cliente. El concepto de deterioro nace en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), antes denominado provisión en el estado de resultados, el cual no elimina la cartera del balance.
- **Deudor(a) Solidario(a):** Se refiere a la persona natural o jurídica que asume las obligaciones del cliente en caso de incumplimientos de pago.
- **Extra-Cupo:** Autorización eventual o excepcional para la atención de una solicitud de venta a crédito que excede el cupo de cobertura de seguro de crédito o el cupo excepcional autorizado de acuerdo con las facultades (anexo 1 de esta política).
- **Extensión de plazo de pago**: Corresponde a la autorización eventual de ampliación de días adicionales de pago solicitado por el área comercial. Este aplazamiento no constituye mora de cartera.
- **Factura de Venta:** Es el título valor que Esenttia entrega a un cliente por la compra del producto.
- **FIFO:** (First in, first out) Método que se basa en que aquellos productos que ingresaron primero al inventario son aquellos productos que deben salir primero.
- **Garantías de Clientes:** Corresponden a bienes o derechos para respaldar un riesgo de ventas a crédito.
- **Interés de Mora:** Es el valor generado por el no pago de la factura de venta en la fecha de vencimiento por parte del cliente y hasta la fecha efectiva de pago.
- **Liberación de Pedidos:** Autorización otorgada por el/la funcionario(a) con facultad de aprobar pedidos según Anexo 1 de este documento, con el propósito de entregar los productos o servicios de Esenttia.
- **Limite Discrecional:** Monto establecido por el seguro de crédito para clientes no Codificados por el seguro.
- **Normalización de Cartera:** Una cartera se ha normalizado cuando al estar en mora, se toman acciones para la recuperación de las facturas de venta y los intereses de mora, quedando completamente al día en todo concepto.
- **Nota Crédito:** Nota que tiene como objetivo devolver un saldo a favor del cliente.
- **Orden de Compra:** Documento enviado por el cliente confirmando la necesidad de requerimiento de producto.
- **Pedido:** Documento interno de Esenttia en el sistema SAP que refleja los requerimientos del cliente según la orden de compra.

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

- **Peticiones y solicitudes:** Son todas las necesidades de apoyo y soporte que manifiestan los clientes a través de los diferentes canales dispuestos para atenderlo en su relación comercial con Esenttia**.**
- **Plazo:** Es el número de días establecidos para el pago de una factura de venta. En el sistema SAP se denomina condición de pago.
- **PQRS:** Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento, molestia o inconformidad que eleva un miembro de nuestros Grupos de Interés con relación al desempeño y prestación de nuestros servicios, el accionar de la compañía y/o el desempeño y la atención brindada por parte de nuestros(as) funcionarios(as) y en la cual se demanda una respuesta de solución efectiva e integral.
- **Reclamo:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento, molestia o inconformidad que eleva un miembro de nuestros Grupos de Interés con relación al desempeño de alguno de los productos ofrecidos por Esenttia y en donde media una garantía que no se está cumpliendo y en la cual se demanda una respuesta de solución efectiva e integral.
- **Remisión:** Documento que contiene todos los datos relacionados con el despacho a realizar al cliente.
- **Representante Comercial:** Se refiere a los cargos asociados al proceso de ventas de productos de cara al cliente.
- **Retención de documentos:** Esquema que permite realizar una venta a crédito para clientes del exterior, donde se retienen los documentos de nacionalización contra pago con el fin de controlar la entrega de producto hasta que se logre liberar cupo y/o reducir mora.
- **Seguro de Crédito:** Es un producto diseñado por una compañía de seguros para la indemnización en caso de siniestro por el no pago de las ventas a crédito.
- **Sobre Cupo:** Autorización eventual o excepcional para la atención de una solicitud de venta a crédito que excede el cupo comercia del cliente.
- **Stand By:** Es una garantía de pago emitida por una entidad financiera y que se emplea para garantizar el cumplimiento de los compromisos de pago de un cliente.
- **Sugerencia:** Son comentarios por parte de los clientes como recomendación para mejorar los procesos y el servicio que presta Esenttia.
- **Título Valor:** Es un documento suscrito por un cliente mediante el cual se obliga a pagar lo allí consignado a quien lo posea en calidad de beneficiario. Dentro de los títulos valores encontramos como ejemplo pagarés, letras, cheques etc.
- **Tolerancia de Generación de intereses:** Tiempo de gracia durante el cual al cliente no se le realiza el cobro de intereses de mora. De pasar este periodo de gracia o tolerancia, los intereses de mora se cobrarán desde el día siguiente al no pago de las facturas de venta a crédito.
- **Tolerancia de liberación de pedidos:** Días establecidos para evitar el bloqueo de pedidos por mora en cartera a clientes con cupo de crédito.
- **Triangulación:** Convenio realizado con entidades bancarias para el pago de ventas a crédito donde Esenttia transfiere los derechos de cobro y riesgo crediticio de los clientes, a cambio del pago anticipado de las facturas con un descuento financiero.
- **Ventas a Crédito:** Corresponde a la venta de productos de Esenttia a un plazo de pago determinado en la factura de venta.
- **Voz del Cliente:** Es toda opinión del cliente verbal o escrita, sobre su experiencia en los diferentes contactos que tiene con Esenttia durante el desarrollo de la relación comercial (reclamaciones, quejas, felicitaciones, sugerencias, visitas comerciales y técnicas, entre otros) mediante evaluaciones del cliente hacia Esenttia como proveedor, encuestas anuales de satisfacción, encuestas transaccionales sobre el servicio.

5.) DECLARACIONES / DIRECTRICES GENERALES

I. SERVICIO AL CLIENTE

1. La apertura de nuevos canales requeridos para el relacionamiento y atención al cliente deberá ser definida por Mercadeo y la Coordinación Gestión y Back Office de clientes, quien establecerá los lineamientos de servicio y liderará su implementación.
2. La Coordinación Gestión y Back Office de clientes será responsable de gestionar el desempeño y asegurar la disponibilidad y accesibilidad de los canales de atención al cliente.
3. La Coordinación Gestión y Back Office debe asegurar el cumplimiento del marco legal vigente en lo referente a la respuesta oportuna de PQRS de los clientes.
4. El/la dueño(a) de proceso que administre la relación con proveedores y/o contratistas que tengan contacto directo con el cliente deben garantizar su alineación con la estrategia de servicio, mejora continua, definida por La Coordinación de Gestión y Back office de clientes y los comportamientos estratégicos definidos por cultura y comunicaciones corporativas
5. La Coordinación de Gestión y Back office de clientes debe evaluar periódicamente el nivel de madurez de la experiencia en la compañía, de acuerdo con la estrategia definida por la compañía.
6. La Coordinación de Gestión y Back office de clientes debe medir y evaluar el estado de la relación con el cliente, la satisfacción y lealtad en los diferentes puntos de interacción y canales de atención, mediante las metodologías que defina la compañía.
7. La Coordinación de Gestión y Back office de clientes en acuerdo con Mercadeo definirán los diferentes estudios que la compañía requiera aplicar conforme lo requiera la estrategia corporativa.
8. La implementación de iniciativas que impacten el Customer Journey deberá seguir la metodología de mejora continua de acuerdo con el procedimiento definido en la Coordinación de Gestión y Back office de clientes.
9. La implementación de cambios en los procesos que impacten de manera directa al cliente deberá ser piloteados de manera controlada por parte de los/las dueños(as) del proceso antes de ser implementados de manera masiva, así mismo informar a La Coordinación de Gestión y Back office para su respectiva alineación y medición.

II. GESTIÓN DE LA ORDEN

Asignación de Crédito

1. La Asignación de Cupo de Crédito en Esenttia debe estar centrada en financiar a los clientes la compra de las resinas fabricadas y/o comercializadas apoyando la estrategia comercial y propuestas de valor, bajo principios de objetividad que permitan minimizar el riesgo de pérdida de cartera.
2. La asignación de cupos de crédito se debe fundamentar en el conocimiento de la actividad del cliente, su capacidad de pago y comportamiento crediticio.
3. Para la asignación de cupos de crédito se deberá surtir un proceso de análisis, el cual deberá ser soportado conforme al Procedimiento ESE-GO-PRO-005 Análisis de Cupos de Crédito.
4. Se establecen a continuación las siguientes directrices para la asignación de cupos y la aceptación de títulos valores y/o garantías de clientes:

a. Decisión de cupos de crédito:

Las decisiones de cupo de crédito a clientes serán llevadas a cabo por los/las funcionarios(as) relacionados en el Anexo No. 1 de esta Política. Para la asignación de cupos de crédito se realizarán informes en los cuales los/las Analistas de la Coordinación de Crédito y Cartera presentarán las solicitudes de cupos de crédito previamente analizadas según el Procedimiento ESE-GO-PRO-005 Análisis de Cupos de Crédito.

Las decisiones para la asignación de un cupo de crédito son:

- Valor de cupo de crédito: Se podrá asignar a los clientes un monto de crédito el cual se origina de las necesidades de consumo que solicite el Área Comercial y sea viable según los criterios evaluados para la asignación de crédito.

- Plazo de crédito: Con la asignación de un cupo de crédito se deberá establecer el plazo máximo en días para las ventas a crédito. La aprobación de plazos será definida por los/las funcionarios(as) autorizados(as)según el Anexo 1 de esta Política, con base en la solicitud del Área Comercial y el análisis integral del cliente realizado en la Coordinación de Crédito y Cartera.

1.1.1 Cupos sujetos a cobertura de seguro de crédito o cupo excepcional: Todo cliente con ventas a crédito deberá contar con cobertura de seguro de crédito según las pólizas vigentes. Los cupos excepcionales, con cobertura parcial, podrán ser asignados por los funcionarios autorizados (Anexo 1) por hasta un año, con base en el análisis integral del cliente realizado por la Coordinación de Crédito y Cartera, procurando gestionar su cobertura total o el otorgamiento de garantías por parte del cliente.

- Cupos basados en cobertura de seguro de crédito: Para casos excepcionales, se podrán aprobar cupos de crédito con base en la cobertura asignada por el seguro de crédito y la presentación del cliente por el área comercial. Estas aprobaciones se podrán hacer con ausencia de información financiera o comercial.

b. Ante la eventualidad que el seguro de crédito disminuya o elimine una cobertura, se deberá ajustar o suspender el cupo de crédito o lograr una aprobación de un cupo excepcional por parte de los/las funcionarios(as) autorizados(as)según Anexo 1 de este documento. En caso de requerirse liberación de pedidos puntuales durante la definición del cupo excepcional, se deberá solicitar aprobación especial al/la funcionario(a) con facultades según el anexo No. 1 de esta Política (Para realizar una solicitud de aprobación especial remitirse al instructivo ESE-GO-INS-003).

c. Si el seguro de crédito restituye la cobertura de un cliente, Esenttia podrá restituir su cupo de crédito en las condiciones aprobadas inicialmente, siempre que no hayan transcurrido más de tres meses. Si el plazo es mayor, la Coordinación de Crédito y Cartera realizará un nuevo monitoreo del cliente antes de restituir el cupo en el sistema.

Aceptación de títulos valores y/o garantías

1. Se debe propender que los clientes con cupo de crédito cuenten con respaldo de un título valor y/o garantía para respaldar la operación, con lo cual se busca minimizar el riesgo jurídico ante un eventual proceso de cobro. La Secretaria General y Asuntos Legales definirá los títulos valores y garantías aceptables para Esenttia y determinará los lineamientos para su idónea constitución y manejo.

No obstante, se establecen las siguientes directrices para aprobación de cupo de crédito sujetos a títulos valores y garantías:

a. Todo cupo de crédito de clientes dentro del territorio de Colombia deberá tener un pagaré en blanco con carta de instrucciones, factura o cualquier otro documento que preste mérito ejecutivo. Para sociedades distintas a las anónimas además del Representante Legal, se requerirá de la firma solidaria de los/las socios(as) mayoritarios(as).

b. Se podrán autorizar cupos de crédito con exoneración plena de pagaré dentro del territorio de Colombia, y se podrán aceptar otros títulos valores o garantías previo análisis integral del cliente

realizado por la Coordinación de Crédito y Cartera. Las facultades de aprobación de garantías están contenidas en el Anexo No.1 de esta Política.

c. En Esenttia Resinas del Perú se manejará como título valor la factura de venta dentro del marco de la legislación en materia de facturación electrónica en Perú. El/la Gerente de Estrategia y Finanzas de Esenttia S.A. autorizará la entidad financiera encargada de recibir el recaudo.

d. Cuando un cliente esté realizando un proyecto productivo y aun no se evidencia capacidad de pago para atender sus ventas a crédito, se podrá considerar el respaldo de deudores solidarios que amparen la negociación, teniendo como parámetro el análisis integral del Cliente y de sus deudores solidarios realizado por la Coordinación de Crédito y Cartera. Las facultades de aprobación están contenidas en el Anexo No.1 de esta Política.

e. La Custodia de los títulos valores o garantías estará bajo la responsabilidad del Centro de Administración Documental CAD y sus políticas generales de custodia. El control de vencimiento de las garantías limitadas a una fecha será realizado por la Coordinación de Crédito y Cartera.

f. Esenttia podrá recibir garantías administradas por terceros mediante plataformas digitales, los cuales serán seleccionados bajo los procesos de contratación vigentes. Se buscará que las garantías cumplan los principios de idoneidad y ejecución según las normas vigentes. Se deberá contar con el visto bueno de la Secretaría General y Asuntos Legales, sobre su idoneidad y formatos digitales que se utilicen.

Realizar monitoreo de cupo de crédito

1.1.2 Esenttia realizará el monitoreo permanente de los cupos de crédito mediante plataformas tecnológicas con alertas de riesgo financiero y de impago. Adicionalmente, se efectuará al menos un monitoreo anual a los cupos excepcionales y clientes discrecionales, conforme al subproceso de Monitoreo de Cupos de Crédito, para mitigar el riesgo de pérdida de cartera y respaldar la cobertura ante aseguradoras. En caso de tener alguna alerta de riesgo financiero, hábito de pago, desmejora de garantías o cualquier atenuante que modifique la condición inicial del cupo de crédito, las decisiones de renovación de cupo deberán ser definidas por los/las funcionarios(as)con facultades autorizadas en esta Política Anexo No. 1.

Capturar órdenes

1. Todas las órdenes de pedido y/o compra de los clientes deberán quedar registradas en el sistema SAP para su gestión. Si alguna filial maneja un software diferente, deberá manejarse igualmente esta misma instrucción para el control de las operaciones.

2. Todos los canales de venta deben alinearse con las directrices logísticas definidas por la Jefatura de Logística y garantizar la comunicación al cliente sobre las políticas de garantía y devoluciones, conforme al procedimiento ESE-GO-PRO-008.

Gestionar liberación de pedidos

1. La liberación de los pedidos se debe realizar con base en la disponibilidad de cupo de crédito y en la situación de vencimiento de la cartera y sus intereses.

a. De presentarse alguna situación de extra-cupo o cartera en mora o intereses, las autorizaciones de liberación de pedidos deberán ser llevadas a cabo por los/las funcionarios(as) relacionados en el Anexo No.1 y 2 de esta Política.

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

b. El/la Coordinador(a) de Crédito y Cartera es responsable de definir y autorizar los lineamientos para la liberación automática de pedidos en SAP, conforme al instructivo ESE-GO-INS-002 "Radicador de Crédito.

Otras alternativas de venta:

- Ventas con pago anticipado: Se deberá confirmar que el pago esté completamente recibido en las cuentas de recaudo autorizadas y que los fondos estén disponibles. Para los pagos en cheque se deberá esperar el respectivo proceso de canje.
- Ventas C.A.D.: Para exportaciones desde Colombia se podrán autorizar pedidos con control de documentos denominados C.A.D (Cash Against Documents), donde la entrega de los documentos de nacionalización del producto al Cliente se hace hasta el pago total de la exportación. No obstante, para clientes nuevos el área comercial solicitará una porción de pago anticipado antes de la exportación. La Coordinación de Crédito y Cartera notificará que el pago es efectivo para la entrega de documentos de nacionalización al cliente.
  Para clientes con ventas recurrentes con este mecanismo, se podrá autorizar cupos de manejo C.A.D. La asignación de los cupos se hará con base en las recomendaciones del área comercial y la trayectoria de pago bajo esta modalidad de venta. Para la liberación de pedidos y asignación de cupos C.A.D. se deberán tener en cuenta las facultades de los/las funcionarios(as)relacionados en el Anexo No. 3 de esta Política.
- Ventas con Carta de Crédito Documentaria o Stand By Letter: Estos instrumentos de pago deberán ser emitidas por entidades financieras con las cuales se tenga una relación comercial por cuentas de compensación, corriente o de ahorros, que se tenga contratación de deuda, aceptadas por casa matriz o que en forma excepcional autorice el/la Gerente de Estrategia y Finanzas.
- Ventas a través de Convenios de Triangulación: Se podrán realizar convenios mediante los cuales los clientes puedan obtener alternativas de pago con financiación, los cuales deberán ser previamente autorizados por el/ la Gerente de Estrategia y Finanzas.

c. El/la Gerente de Estrategia y Finanzas podrá autorizar cualquier otra alternativa, que represente para los clientes opciones de pago con facilidades de financiación.

Monitorear ordenes/pedidos

1. La Coordinación de Gestión y Back Office de Clientes será responsable de emitir alertas preventivas diarias a las áreas involucradas. A su vez, las áreas y filiales que impactan el proceso deberán reportar oportunamente novedades o contingencias, garantizando visibilidad y comunicación efectiva hacia el cliente.

Despachar producto terminado

1. La Jefatura de Logística (para Esenttia y sus filiales, excepto MB) y la Coordinación de Planeación y Logística MB (para Esenttia MB) definirán los parámetros de la red logística y de distribución de la compañía enmarcados en el cumplimiento de la promesa de valor, el entorno y las capacidades de operación. Esto es:

- Definir los recursos necesarios, tercerizados o propios, para la operación logística.
- Implementar nuevas buenas prácticas, promover la innovación, la transformación digital, la automatización y la colaboración alineándose con mejorar la experiencia de los clientes y la generación de valor.
- Implementar una red logística eficiente en costo, flexible en respuesta y sostenible en el tiempo.

- Procurar la mejora continua, excelencia operacional y cumplimiento de la estrategia de entrega de la compañía.

2. La Jefatura de Logística (para Esenttia y sus filiales, excepto MB) y la Coordinación de Planeación y Logística MB (para Esenttia MB) deberán atender los pedidos de los clientes teniendo en cuenta compromisos establecidos en contratos, en la Aceptación de la Orden de Compra y/o en Acuerdos de Nivel de Servicio internos.

3. Todo movimiento de inventarios debe ser registrado en los sistemas de información (SAP, WMS, entre otros) asegurando confiabilidad y exactitud del inventario en tiempo real lo cual será supervisado por la Coordinación de Operaciones Logísticas y Almacenes y el área de Comercio Exterior (para Esenttia y sus filiales, excepto MB) y el/la Coordinador(a) de Planeación y Logística (para Esenttia MB).

Nota: Para las filiales y/o bodegas externas, se realizará a través del cumplimiento contractual del porcentaje acordado de confiabilidad de inventario.

4. La Jefatura de Logística (para Esenttia y sus filiales, excepto MB) identificará y solicitará los recursos mecánicos, informáticos y humanos que apoyen esta actividad bien sean propios o tercerizados, los cuales deben ser aprobados por la Gerencia de Abastecimiento y Logística. Para Esenttia MB, esta actividad debe ser realizada por el/la Coordinador(a) de Planeación y Logística y posteriormente aprobada por el Gerente General MB.

5. Para situaciones de contingencias (Operaciones que afectan la continuidad del negocio, reposición de producto a clientes, atención de reclamaciones, apoyo a causas sociales, entre otras), siempre que se identifique una afectación a nivel tecnológico que restrinja o limite el uso de las herramientas, se autorizarán despachos soportados en documentos manuales.

6. La Coordinación de Operaciones Logísticas y Almacenes y el área de Comercio Exterior (para Esenttia y sus filiales, excepto MB), así como la Coordinación de Planeación y Logística (para Esenttia MB) deberán velar por la consistencia entre los despachos de producto terminado remisionados y su facturación garantizando el registro en sistemas de información correspondientes (SAP, WMS, ente otros) y cumpliendo con lo siguiente:

- Deben asegurar proveer información de trazabilidad en tiempo real a cada despacho que sea de utilidad interna y para el cliente.
- Deben asegurar que la documentación física y/o electrónica que acompaña la carga cumpla con los procedimientos internos, requisitos de ley aplicables a logística, y necesidades del cliente.
- Sólo el producto en consignación y los despachos a Centros de Distribución o bodegas alternas deben hacerse con remisión, sin necesidad de emitir una factura. Este numeral aplica solamente para Esenttia PP.
- El/la Profesional Senior de Seguridad debe proveer medidas y controles con el fin de garantizar la seguridad física y la preservación de la carga alineados con las mejores prácticas disponibles (BASC, OEA) y los procedimientos: MB-GO-PRO-002 Despachos de producto terminado a territorio nacional y exportaciones y PP-GO-PRO-001 Despachos de exportación.

Administración de Cartera

1. La administración de la cartera tiene como objetivo garantizar la recuperación oportuna de los recursos y la generación de caja para la compañía, bajo las directrices establecidas en esta política.

2. El órgano superior para la administración y control de la cartera en la compañía es el comité de cartera (ESE-GO-COM-001).

3. El recaudo de la Cartera deberá realizarse en las cuentas autorizadas de acuerdo con el Procedimiento ESE-GFT-PRO-002 Pagos, por lo tanto, ningún(a) funcionario(a) podrá recibir dinero en efectivo.

4. Igualmente, no se podrán recibir cheques de clientes como medios de pago en los puntos de atención u oficinas de Esenttia, todo pago o recaudo deberá realizarse a través de los bancos autorizados.

5. La Coordinación de Crédito y Cartera realizará seguimiento a los vencimientos de la Cartera y deberá generar las notificaciones de alerta a las Gerencias de Crecimiento y Comercial y de Estrategia y Finanzas del no pago de los Clientes.

6. La Cobranza de las facturas de venta pendientes de pago por parte de los clientes se realizará de la siguiente manera:

- Vencimiento hasta 30 días de mora: Analistas de la Coordinación de Crédito y Cartera.
- Vencimiento posterior a 30 días y hasta 120 días: Cobro conjunto entre la Coordinación de Crédito y cartera y el área comercial.
- Vencimientos posteriores a 120 días o con riesgo por no contacto con el cliente deudor: Cobro conjunto entre la Coordinación de Crédito y Cartera y la compañía de seguro de crédito.

  En caso de no cobertura por parte del seguro de crédito y al tener indicios de probabilidad de pérdida de cartera, se coordinará el proceso de cobranza con la Secretaria General y Asuntos Legales.

7. Se podrán otorgar descuentos por pronto pago y realizar convenios de triangulación para el prepago de las facturas sin que esto represente endeudamiento a Esenttia, es decir que corresponda a operaciones sin recurso, los cuales deben ser aprobados por la Gerencia de Estrategia y Finanzas.

8. Teniendo en cuenta las características del mercado y el grado de competencia existente, se podrán cobrar intereses de mora a una tasa que no exceda los límites máximos establecidos por la ley. La tolerancia de generación de intereses y las tasas de interés de mora deben ser aprobadas por la Gerencia de Estrategia y Finanzas y comunicado a las áreas interesadas de forma oportuna en la circular de tasas correspondiente.

9. La Presidencia podrá autorizar la exclusión generalizada de intereses de mora a clientes ante situaciones económicas adversas (Pandemia, recesiones, ente otras) con el fin de dar prioridad a la recuperación de la cartera de clientes correspondiente a facturas de compra de productos.

10. Si la cartera de los clientes registra valores a su favor por pagos en exceso y, después de gestionar con los clientes no se logra su reconocimiento, se podrá autorizar un ajuste menor de cartera a los 120 días de antigüedad, soportando la eliminación con la gestión de solicitud de reconocimiento al cliente realizada por la Coordinación de Crédito y Cartera. Las facultades de ajustes menores de cartera se establecen según la matriz de atribuciones de Esenttia.

11. La solicitud de devolución de saldos a favor a clientes será analizada en la Coordinación de Crédito y Cartera, donde se contemplarán las razones del saldo a favor y la situación de la cartera. Las autorizaciones de devolución de pagos a clientes serán autorizadas por las instancias especificadas en el anexo No. 7 de esta Política.

12. Cuando por casos excepcionales se requiera realizar una extensión de plazo de pago de una o varias facturas de los clientes, se podrá autorizar una eventual ampliación de días adicionales de pago, la cual será solicitada por el área comercial y autorizada de acuerdo con las facultades del Anexo No 8 de esta Política. Este aplazamiento no constituye mora de cartera.

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

Normalización de cartera

1. Cuando la cartera se encuentre en mora se deberá buscar su normalización con las siguientes acciones:

   a. Se podrán autorizar acuerdos de pago con clientes previo análisis con el área comercial. En los acuerdos de pago se deberá contemplar la cartera en mora y los intereses de mora generados y acorde con las facultades del Anexo 2.
   b. Esenttia podrá autorizar la liberación de pedidos para clientes con cartera en mora, siempre que exista un acuerdo de pago formal que permita la normalización de la deuda en un plazo definido y la recuperación de intereses.
   c. Cuando la cartera en mora sea igual o superior a 90 días se deberá proceder conforme al clausulado de la Póliza del Seguro de Crédito.
   d. Para la normalización de la cartera, se podrá autorizar la depuración de intereses, total o parcialmente, basados en la sustentación del área comercial y el análisis integral del cliente realizado en la Coordinación de Crédito y Cartera. Las facultades para la Depuración de Intereses se encuentran en el Anexo No. 5 de esta Política.

Deterioro y castigo de cartera

1. De acuerdo con las facultades del Anexo No. 6 de esta Política, se podrán autorizar los registros de pérdida de cartera por deterioro y registros de castigo en la porción de la cartera no cubierta por el seguro de crédito, cuando se detecten las siguientes alertas de riesgo:

   a. Dificultades financieras o comerciales significativas del cliente.
   b. Incumplimientos o demoras prolongadas en el pago de la cartera por parte del cliente de más de 180 días y no se cuente con acuerdo de pago para su normalización.
   c. Liquidación o quiebra del cliente u otra forma de reorganización financiera acorde con la ley vigente.
   d. Incumplimientos en el pago de la cartera por condiciones económicas locales o nacionales (riesgo país o cambios adversos en las condiciones del sector).
   e. Cualquier otra causa que pueda llegar a afectar directamente la actividad del cliente y que le impida realizar el pago (desastres naturales, quiebra de sus principales clientes, etc.).

   Para realizar un registro de castigo de cartera, es necesario contar con el soporte de incobrabilidad presentado por la aseguradora de crédito o por el abogado que efectuó el respectivo proceso de cobro.

Administrar facturación

1. Cuando se requiera la facturación de nuevos productos o servicios se deberá informar a la Coordinación Gestión y Back Office de clientes, quien asegurará la implementación de acuerdo con los procedimientos establecidos para la generación de facturas.
2. La generación de facturas electrónicas se deberá realizar a través de un operador tecnológico.
3. Las novedades o contingencias asociadas a la facturación electrónica con el operador tecnológico deberán ser canalizadas a través de la Coordinación Gestión y Back Office de clientes.
4. Los ajustes a la facturación se realizarán a través de notas débito o crédito debidamente aprobadas de acuerdo con el procedimiento “ESE-GO-PRO-006”.
5. La Coordinación Gestión y Back Office de clientes es la responsable del monitoreo de la facturación con el objetivo de alinear el cumplimiento de la facturación en términos técnicos, logísticos, tributarios, comerciales y legales.

“Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA.”

Administrar devoluciones de productos

1. Esenttia facilitará los procesos de retorno o devolución de producto en mal estado por falla de calidad y empaque, y cualquier otra causal que sea atribuible a un error operativo de la compañía y en procura de generarle soluciones prontas a los clientes. En consecuencia, Esenttia reconocerá a sus clientes los costos y gastos que esto acarrea bien sea mediante nota crédito o cualquier otra figura que se acuerde con el cliente dentro de lo establecido por la ley.
2. Se deben analizar las solicitudes de retorno o devolución, y basarse en los criterios enunciados en el Procedimiento ESE-GO-PRO-008 Manejo de Devoluciones y MB-GO-PRO-001 Devoluciones de producto terminado, en el cual se identifican causas y responsabilidades. Esenttia se reserva el derecho de aceptación o rechazo de las solicitudes de devolución de producto que hagan los clientes por causas no atribuibles a Esenttia, o por no cumplir con los plazos o requisitos exigidos.

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

6.) ANEXOS

ANEXO NO. 1
FACULTADES PARA LA ASIGNACION DE CREDITO
Y LIBERACION DE PEDIDOS POR LIMITE DE CUPO A CLIENTES

Instancia	Aprobaciones para Asignación de Crédito o liberación de pedidos a crédito	Facultades para Liberación de Pedidos por cupo insuficiente
Presidente	Todo lo que exceda las facultades del resto de funcionarios(as).	Todo lo que exceda las facultades del resto de funcionarios(as).
Gerente de Estrategia y Finanzas, y Gerente de Crecimiento y Comercial	**Decisiones de crédito:** Cuantías iguales o inferiores a: CUPOS EN DOLARES: **USD 5.000.000** CUPOS EN PESOS COL: **COP 15.000 millones**. **Plazo**: Hasta 150 días. **Cobertura:** Plena o con facultad de aprobación de Cupos Excepcionales **Garantías:** Podrán autorizar cupos sujetos a Garantías o Títulos Valores acorde con las directrices de la **Política de Títulos Valores**. Igualmente podrán autorizar exoneración plena de pagaré en Clientes nacionales y la autorización de Deudores Solidarios ante la insuficiencia de capacidad de pago de un Cliente. Esta instancia podrá autorizar ajustes a cupos de crédito excepcionales aprobados previamente por Presidencia, siempre y cuando sea una disminución y se mantenga dentro del porcentaje de descobertura aprobado inicialmente. En caso de tratarse de un aumento de cupo y/o porcentaje de descobertura que supere las facultades, deberá ser aprobado por Presidencia.	Se podrá autorizar en forma excepcional Extra-Cupo (aplica para cupos aprobados por Presidente) que no exceda las siguientes cuantías: DOLARES: **USD 600.000** PESOS COL: **COP 1.800 Millones** En la Liberación de Pedidos se deberá indicar las pautas para que la situación de Extra-Cupo se normalice (pago de Cartera o revisando las opciones de incremento de cupo)
Gerente Estrategia y Finanzas	**Decisiones de crédito:** Cuantías iguales o inferiores a: **CUPOS EN DOLARES: USD 3.000.000** **CUPOS EN PESOS COL**: **COP 9.000 millones.** **Plazo**: Hasta 150 días. **Cobertura:** Plena o con facultad de aprobación de Cupos Excepcionales **Garantías:** Podrá autorizar cupos sujetos a Garantías o Títulos Valores acorde con las directrices de la **Política de Títulos Valores**. Igualmente podrá autorizar exoneración plena de pagaré a Clientes nacionales y la autorización de Deudores Solidarios ante la insuficiencia de capacidad de pago de un Cliente.	Se podrá autorizar en forma excepcional hasta un Extra-Cupo (aplica para cupos aprobados en forma conjunta por Gerente Estrategia y Finanzas y Gerencia de crecimiento y Comercial o por Presidente) que no exceda las siguientes cuantías: DOLARES: **USD 400.000** PESOS: **COP 1.200 Millones** En la Liberación de Pedidos se deberá indicar las pautas para que la situación de Extra-Cupo se normalice (pago de Cartera o revisando las opciones de incremento de cupo) Podrá delegar por escrito sus facultades en ausencias temporales, definiendo el/la funcionario(a), límite de cuantía y tiempo.

Continuación de Facultades Anexo No. 1

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

Instancia	Aprobaciones para Asignación de Crédito o liberación de pedidos a crédito	Facultades para Liberación de Pedidos por cupo insuficiente
Coordinador (ra) de Crédito y Cartera	**Decisiones de crédito:** Cuantías igual o inferior a CUPOS EN DOLARES: **USD 1.000.000** CUPOS EN PESOS COL: **COP 3.000 millones** **Plazo:** Colombia hasta 90 días Exterior hasta 120 días **Cobertura:** Plena según póliza vigente **Garantías:** Autorizará Cupos sujetos a Pagaré dentro del territorio nacional con base en las directrices de esta Política (numeral 1.2). Podrá autorizar exoneración de pagaré a Clientes nacionales o exclusión de cobranza a través de factura negociable en Esenttia Resinas del Perú, así como la autorización de Deudores Solidarios ante la insuficiencia de capacidad de pago de un Cliente. De requerirse aprobación de Garantías diferentes, se someterá a la decisión del/la Gerencia de Estrategia y Finanzas. Como resultado del proceso de Monitoreo anual, podrá renovar la vigencia de los Cupos de Crédito a Clientes con bajo riesgo financiero, siempre que se mantengan las mismas condiciones iniciales de aprobación.	Se podrá autorizar hasta el valor del cupo de cobertura de seguro de crédito de cada cliente y en forma excepcional hasta un Extra-Cupo del 20% (aplica para cupos aprobados por Gerentes y Presidente) que no exceda las siguientes cuantías: EXPORTACION: **USD 200.000** NACIONAL: **COP 600 Millones** En la Liberación de Pedidos se deberá indicar las pautas para que la situación de Extra-Cupo se normalice (pago de Cartera o revisando las opciones de incremento de cupo). Podrá delegar por escrito sus facultades en ausencias temporales en los/las Analistas de Crédito y Cartera definiendo el límite de cuantía y tiempo.
Analista de Crédito y Cartera	El/la Coordinador(a) de Crédito y Cartera podrá asignar facultades de legalización de cupo de crédito basadas en coberturas plenas, bajo los contratos de Aseguramiento realizados por Esenttia. Esta delegación no podrá exceder: Clientes nacionales: $100 Millones plazo 60 días Clientes con póliza local en filiales del exterior USD 100.000 plazo 75 días ventas locales.	Podrá manejar sobre cupos siempre que no se exceda la cobertura asignada por el seguro y sin exceder el 10% de las facultades delegadas.
Analistas de Crédito y Cartera	No aplica	Para Clientes con buen Hábito de Pago podrán autorizar la Liberación de Pedidos cuando se genere un Sobre Cupo inferior o igual al **30% del Cupo de Crédito, sin que se exceda el cupo de cobertura de seguro de crédito.** Para los Clientes con manejo Discrecional, aplicará el 10% de sobre cupo en Clientes con buen Hábito de Pago y sin exceder Límites Discrecionales.

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

ANEXO No. 2
FACULTADES PARA NORMALIZACION DE CARTERA Y AUTORIZACION DE LIBERACION DE PEDIDOS CON CARTERA EN MORA

Instancia	Facultades
Gerente de Estrategia y Finanzas	Podrá autorizar Acuerdos de Pago y Liberación de Pedidos cuando los clientes presenten mora en Facturas superior a 60 días y sin exceder sus facultades según Anexo No. 1 de esta Política. Para estas autorizaciones se deberá tener en cuenta los límites de presentación de siniestro según clausulado y condiciones especiales que presenten las compañías de Seguro de Crédito.
Coordinador(a) de Crédito y Cartera	Podrá autorizar Acuerdos de Pago y Liberación de Pedidos cuando los clientes presenten mora en Facturas inferior o igual a 60 días y sin exceder sus facultades según Anexo No. 1 de esta Política. En materia de Intereses de Mora, podrá autorizar esquemas de Liberación de Pedidos basado en los Compromisos de Pago de los Clientes.
Analistas de Crédito y Cartera	Podrán celebrar Acuerdos de Pago con los clientes y liberar pedidos cuando la mora en facturas sea inferior o igual a 30 días y sin exceder sus facultades según Anexo No. 1 de esta Política. Igualmente podrá autorizar Liberaciones de Pedidos sin que la mora en avisos de intereses exceda 60 días, buscando en este tiempo acuerdos de pago para su recuperación.

Nota a Anexo 1 y 2: Retención de documentos para autorización de pedidos a crédito:

Para clientes del exterior se podrá manejar el esquema de retención de documentos con el objetivo de poder atender las necesidades de venta a crédito, ejerciendo un control documentario que evita la entrega de material sin que se hayan cumplido las condiciones de autorización al momento de la liberación del pedido en sobrecupo y/o mora. Las facultades de autorización están sujetas a las atribuciones asignadas por cada instancia, una vez sea cumplida la condición de retención establecida.

ANEXO NO. 3
FACULTADES DE LIBERACION DE PEDIDOS
Y ASIGNACION DE CUPOS C.A.D.

Estas facultades están diseñadas para autorizar la Liberación de Pedidos C.A.D., donde existe un control o retención documentaria hasta que el pago del pedido este efectuado en su totalidad. Sólo los/las funcionarios(as)responsables de la Jefatura de Crédito y Cartera notificarán que el pago es efectivo para la entrega de documentos de nacionalización al Cliente.

Instancia	Facultad un máximo en cartera C.A.D.	Tolerancia de días en facturas CAD anteriores*
Presidencia	Facultades que excedan a las de los siguientes funcionarios(as)	Sin limite
Gerente de Estrategia y Finanzas y Gerente de Crecimiento Y Comercial	Hasta USD 5 MM	Sin limite
Gerente de Estrategia y Finanzas	Hasta USD 3 MM	Hasta 120 días
Coordinador(a) de Crédito y Cartera	Hasta USD 1.000.000	Hasta 45 días
Analista de Crédito y Cartera	Hasta USD 300.000	Hasta 30 días

*Corresponde a los días transcurridos en pedidos anteriores autorizados en el mismo esquema CAD.

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

ANEXO NO. 4
FACULTADES DE AJUSTES MENORES DE CARTERA

Instancia	Facultad
Coordinador(a) de Crédito y Cartera	Cuantías superiores a lo autorizado por Analistas
Analista de Crédito y Cartera	(1) Hasta COP 500.000 ó USD 200 como saldo a favor con antigüedad superior a 120 días (2) Las diferencias en los pagos recibidos inferiores o iguales a $10.000 o USD 50, o que excediendo represente el 0.01% del valor del recaudo, se podrán contabilizar como ajustes menores (partidas resto) por los/las analistas al momento de la aplicación del pago.

ANEXO NO. 5
FACULTADES DE DEPURACION DE INTERESES

Instancia	Facultad
Comité de Cartera	Sin límite de Cuantía
Gerente de Estrategia y Finanzas	Intereses hasta COP $ 50 MM
Coordinador (a) de Crédito y Cartera	Intereses hasta COP$ 5 MM

ANEXO NO. 6
FACULTADES DE AUTORIZACION PARA REGISTROS DE DETERIORO Y REGISTROS CASTIGO DE CARTERA

Instancia	Facultad
Presidente	Autorizar los registros de Deterioro y registros de Castigo superior a las siguientes instancias
Gerente de Estrategia y Finanzas	Para los clientes con cobertura parcial o sin cobertura autorizar registros de Deterioro y Castigo por la porción de cartera no cubierta por el Seguro de Crédito, siempre que el valor de Deterioro o Castigo no exceda de USD 300.000 o COP 900 Millones
Coordinador(a) de Crédito y Cartera	Autorizar registros de deterioro y castigo de cartera por el equivalente al valor deducible de acuerdo con la póliza vigente, para clientes con cobertura plena.

ANEXO NO. 7
FACULTADES PARA AUTORIZAR DEVOLUCIONES POR SALDOS A FAVOR A CLIENTES

Instancia	Facultad
Gerente de Estrategia y Finanzas y Gerente de Crecimiento y Comercial	Sin límite de Cuantía
Gerente de Estrategia y Finanzas	Hasta $500 millones o USD 500.000
Coordinador(a) de Crédito y Cartera	Hasta $100 millones o USD 50.000 Siempre que el Cliente se encuentre al día en cartera

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."

ANEXO NO. 8
FACULTADES PARA AUTORIZAR INCREMENTO DE PLAZO PUNTUAL DE FACTURAS

Instancia	Facultad
Gerente de Estrategia y Finanzas	Lo que exceda las facultades de la Jefatura
Coordinador(a) de Crédito y Cartera	Hasta 30 días adicionales de plazo sin que exceda USD 1 MM

7.) DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
CODIGO	NOMBRE
ESE-GO-PRO-005	Procedimiento Análisis de Cupos de Crédito
ESE-GFT-PRO-002	Procedimiento de pagos
ESE-GO-PRO-006	Procedimiento Generación Notas Crédito / Notas débito
ESE-GO-PRO-008	Procedimiento Manejo de Devoluciones
MB-GO-PRO-001	Procedimiento devolución de producto terminado
MB-GO-PRO-002	Procedimiento Despachos de producto terminado a territorio nacional y exportaciones
PP-GO-PRO-001	Procedimiento Despachos de exportación PP.
ESE-GO-INS-002	Instructivo Radicador de Crédito
ESE-GO-INS-003	Instructivo Aprobaciones especiales en SAP
ESE-POL-V-002	Política de precios

"Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la herramienta de la Oficina de Procesos será considerado COPIA NO CONTROLADA."