

	Política de gestión de créditos y cobranzas	Revisión: 01
		Fecha: 2026-06-30

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, criterios y procedimientos que rigen el otorgamiento de crédito a clientes, la gestión preventiva del riesgo de impago y el proceso de cobranza de COMPAÑÍA NACIONAL DE METROLOGÍA S.A.S, con el fin de mantener una cartera sana, proteger el flujo de caja y preservar relaciones comerciales sólidas basadas en el respeto, la transparencia y la ética.

La política de crédito tiene como finalidad equilibrar la maximización de las ventas con la minimización del riesgo de incumplimiento en los pagos por parte de los clientes.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todas las áreas de la compañía involucradas en el ciclo comercial y financiero: ventas, facturación, contabilidad, administración y gerencia. Rige todas las operaciones de crédito y cobro con personas naturales, microempresas y empresas que contraten servicios de COMPAÑÍA NACIONAL DE METROLOGÍA S.A.S.

La política de crédito equilibra la maximización de ventas con la minimización del riesgo de impago, incluye:

Evaluación de crédito:

Realizar evaluaciones rigurosas de la solvencia de los clientes antes de otorgar crédito.

Condiciones de crédito:

Establecer términos y condiciones de crédito claros y justos.

Cobranza:

Realizar un seguimiento continuo del desempeño de las inversiones y ajustar la cartera según sea necesario.

La formulación de esta política requiere análisis de solvencia de clientes y definición de términos de crédito. Su evaluación se realiza mediante la tasa de morosidad y eficiencia de cobranza.

	Política de gestión de créditos y cobranzas	Revisión: 01
		Fecha: 2026-06-30

3. RESPONSABLES

Departamento Contable: Registrar contablemente la cartera, provisiones, castigos e intereses de mora según normativa vigente (NIIF/NCIF). Reportar en estados financieros.

Realizar el estudio financiero para el otorgamiento del crédito al cliente, con la información suministrada a través del área comercial.

Emitir facturas en tiempo real, gestionar recordatorios de vencimiento, mantener actualizado el sistema de cartera.

Enviar el estado de cartera actualizado al área encargada de cobro de cartera

Departamento comercial: El departamento comercial desempeña un papel estratégico y preventivo en el adecuado recaudo de cartera, ya que constituye un puente directo entre la empresa y el cliente. Por lo tanto, su labor no se limita únicamente a realizar ventas, sino también a garantizar que estas se conviertan en efectivo. Asimismo, tiene la responsabilidad de informar a los clientes sobre las condiciones de crédito y gestionar la obtención de los documentos requeridos para el correspondiente estudio crediticio.

Para lograr un óptimo recaudo de cartera, es fundamental que el área comercial y el gestor de cobro trabajen de manera conjunta, manteniendo una comunicación constante y efectiva.

Departamento administrativo: Enviar las cartas de aprobación de crédito a los clientes y mantener una comunicación constante con aquellos que presenten pagos pendientes, mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos o visitas presenciales, con el fin de informarles sobre sus obligaciones financieras.

Realizar cobranza preventiva, verificar y actualizar los datos de contacto de los clientes, así como enviar recordatorios antes del vencimiento de las facturas, con el propósito de prevenir futuros incumplimientos en los pagos.

Asimismo, gestionar la negociación de acuerdos de pago, ofreciendo alternativas que faciliten el cumplimiento de las obligaciones, incluyendo la reestructuración de deudas y el establecimiento de compromisos de pago orientados a la recuperación efectiva de la cartera.

Gerente General: Aprobar políticas, cupos del Nivel Corporativo, castigos y condonaciones. Revisar indicadores periódicamente y tomar decisiones estratégicas.

Asesor jurídico externo: Asesorar en cobro jurídico, revisar documentos contractuales, iniciar procesos legales cuando se requiera, verificar cumplimiento normativo en el proceso de cobranza.

	Política de gestión de créditos y cobranzas	Revisión: 01
		Fecha: 2026-06-30

4. DEFINICIONES

Para la facilidad en la lectura y comprensión de la presente Política de crédito y cobranza, se consideran las siguientes definiciones:

Crédito: Un crédito es un préstamo de dinero que una entidad financiera otorga a una persona o empresa, con el compromiso de devolverlo en un plazo pactado, junto con intereses y comisiones. Permite adquirir bienes o servicios inmediatamente, basándose en la confianza de que el deudor pagará.

Evaluación de Crédito: Se realizarán evaluaciones rigurosas de la capacidad de pago y solvencia de los clientes antes de aprobar cualquier cupo o condición de crédito.

Condiciones de Crédito: La empresa establecerá términos y condiciones de crédito claros, definidos y justos, los cuales deberán ser comunicados oportunamente a los clientes.

Cartera: representa el conjunto de deudas pendientes de cobro que los clientes tienen con una empresa tras la venta de bienes o servicios a crédito. Es un activo corriente que refleja el dinero que la empresa espera recibir y su gestión busca evitar la morosidad y asegurar liquidez.

Cobranza: La cobranza es el proceso estratégico de gestionar, solicitar y recibir el pago de deudas, ya sean facturas vencidas o por vencer, con el objetivo de recuperar dinero adeudado a un acreedor. Implica acciones como recordatorios, cobranza preventiva, administrativa y judicial, buscando mantener el flujo de caja sin deteriorar la relación con el cliente.

Gestión de Cobranza: Se efectuará un seguimiento continuo a la cartera y al comportamiento de pago de los clientes, implementando acciones de cobro preventivo y correctivo cuando sea necesario, con el fin de garantizar la recuperación efectiva de los recursos.

Factura Electrónica: Es un documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios. El valor de una factura electrónica es igual y tiene los mismos efectos legales que una factura tradicional física. (sic) Factura es un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio.

	Política de gestión de créditos y cobranzas	Revisión: 01
		Fecha: 2026-06-30

5. PRINCIPIOS GENERALES

5.1 Política de Efectivo y Crédito

5.2 Gestión de Tesorería

La empresa deberá monitorear y administrar de manera permanente los flujos de efectivo, con el fin de garantizar niveles adecuados de liquidez que permitan cumplir oportunamente con las obligaciones financieras y operativas.

5.3 Previsión de Efectivo

Realizar previsiones de flujo de efectivo para anticipar las necesidades futuras de liquidez y facilitar la planeación financiera de la organización.

5.4 Optimización de Cuentas por Cobrar y por Pagar

Implementar estrategias orientadas a agilizar el recaudo de cartera y administrar eficientemente las cuentas por pagar, buscando mantener un adecuado equilibrio financiero y optimizar el flujo de caja.

La gestión de créditos y cobranzas de la empresa se fundamenta en los siguientes principios:

- **Respeto y cordialidad:** El cliente es la prioridad. Cada interacción se realiza con trato digno, respetuoso y sin ejercer presión indebida.
- **Transparencia:** Las condiciones de crédito, plazos, intereses y consecuencias del incumplimiento se informan de forma clara y previa al otorgamiento
- **Equidad:** No se ejerce posición dominante ni se aplican condiciones discriminatorias entre clientes de igual perfil de riesgo.
- **Confidencialidad:** La información crediticia y financiera de los clientes es tratada con estricta reserva, en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012).
- **Proporcionalidad:** Las acciones de cobranza serán proporcionales al nivel de incumplimiento, escalando gradualmente según la antigüedad de la mora.
- **Cumplimiento normativo:** Todas las actuaciones se ajustan a la legislación colombiana vigente, incluyendo la normativa de la Superintendencia Financiera, el Código de Comercio y las circulares de consumidor financiero.

	Política de gestión de créditos y cobranzas	Revisión: 01
		Fecha: 2026-06-30

6. POLÍTICA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Requisitos para otorgamiento de crédito: Para aprobar crédito a clientes se deberá solicitar como mínimo:

Persona Natural

- Copia de cédula
- RUT actualizado
- Certificación bancaria
- Referencias comerciales
- Cámara de comercio (si aplica)

Persona Jurídica

- Cámara de Comercio vigente
- RUT actualizado
- Estados financieros
- Certificación bancaria
- Referencias comerciales
- Fotocopia de cédula del representante legal

La empresa podrá realizar consultas en centrales de riesgo y validar antecedentes financieros antes de aprobar el cupo de crédito.

Condiciones de crédito

- El cupo de crédito será definido según el análisis financiero y capacidad de pago del cliente.
- Los plazos de pago podrán ser:
 - 15 días
 - 30 días
 - 45 días
 - 60 días

Toda venta a crédito deberá contar con aprobación previa del área encargada, el incumplimiento en los pagos podrá generar suspensión del crédito.

Facturación y cobro:

- Las facturas serán enviadas al correo registrado por el cliente.

	Política de gestión de créditos y cobranzas	Revisión: 01
		Fecha: 2026-06-30

- Una vez enviada la factura, será responsabilidad del área contable confirmar su recepción. Para ello, el área contable de Conamet conservará un registro con el nombre completo de la persona que confirme cada factura, así como el cargo que desempeña dentro de la compañía, con el fin de mitigar posibles anulaciones o controversias relacionadas con la facturación.
- El área administrativa asignada para el cobro de cartera realizará seguimiento periódico a los vencimientos, realizará recordatorio de pago antes del vencimiento de la factura, mediante llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, mensajes de cobro.
- Realizará cobros pre jurídicos cuando la deuda supere los 60 días, acuerdos de pagos, suspensión de servicios.

6.1 Regla General del Primer Servicio

Todo cliente nuevo deberá cancelar el primer servicio de calibración estrictamente al contado mediante pago anticipado antes de la ejecución del servicio. A partir del segundo pedido o contrato, podrá evaluarse la posibilidad de conceder crédito, sujeto al cumplimiento de los requisitos establecidos en esta política.

Si el cliente no opta por la modalidad de pago de contado y solicita que el primer servicio sea generado bajo la modalidad de crédito, será indispensable presentar la documentación requerida por Conamet para efectuar el correspondiente estudio de crédito.

6.2 Requisitos para Acceder a Crédito

Previo a la aprobación de un cupo de crédito, se realizará la validación de la documentación requerida y de las condiciones pactadas en la negociación previa a la suscripción del contrato o a la emisión de la orden de compra.

Para que un cliente califique al crédito, deberá cumplir como mínimo con:

- Diligenciar el formulario de solicitud de crédito de la empresa.
<https://forms.gle/h1TRNZTgQBxeVY8Y8>
- Autorizar expresamente el tratamiento de datos personales y consulta en centrales de riesgo (Datacrédito, Transunion, CIFIN u otras).
- Presentar al menos dos referencias comerciales verificables.
- No registrar antecedentes negativos activos en centrales de riesgo al momento de la solicitud.
- Se implementa la consulta en las bases del RUES, procuraduría general de la nación y

	Política de gestión de créditos y cobranzas	Revisión: 01
		Fecha: 2026-06-30

del boletín de deudores morosos del estado, para minimizar el riesgo de no pago de los servicios facturados a los clientes. En caso de estar reportado, se niega el crédito.

- Para acceder a crédito, también se tiene en cuenta la antigüedad de la empresa. Empresas con fecha de creación reciente no son consideradas para crédito por cuanto no acreditan experiencia.

Todo cliente deberá adjuntar la documentación para iniciar el correspondiente estudio de crédito, certificado de Cámara de Comercio vigente, RUT actualizado, copia de la cédula del representante legal, estados financieros recientes, extractos bancarios, declaración de renta y dos referencias comerciales vigentes.

Para los clientes que presenten reportes negativos en la base de deudores morosos del Estado, es importante que el área administrativa de Conamet informe previamente la novedad al cliente antes de emitir la carta de negación del crédito, con el fin de brindarle la oportunidad de subsanar la situación reportada, en caso de que sea procedente.

6.3 Límites y Plazos de Crédito Escalonados

Los cupos y plazos se otorgan de forma progresiva según el comportamiento de pago y el volumen de operaciones acumulado:

7. CONDICIONES DE FACTURACIÓN

La empresa adoptará las siguientes prácticas de facturación para garantizar la trazabilidad y gestión oportuna de cobro:

- Facturar en tiempo real, allegando toda la documentación e información necesaria para asegurar la aceptación la factura, esto inmediatamente después de prestado el servicio de calibración.
- La factura deberá cumplir con todos los requisitos establecidos por la DIAN y demás entidades que regulan la materia.
- Múltiples canales de recaudo: transferencia bancaria, PSE, pago en punto y otros medios digitales verificables.
- Para el desembolso o pago de anticipos de clientes, se deberá tramitar factura pro forma para atender al primer lineamiento de esta política.
- Todos los acuerdos de pago, modificaciones de plazo o condiciones especiales deberán constar por escrito y con firma de aceptación (correo electrónico, documento físico u otro medio verificable).

8. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

La cartera de la empresa se clasificará según los días de mora, en línea con las categorías

	Política de gestión de créditos y cobranzas	Revisión: 01
		Fecha: 2026-06-30

regulatorias aplicables, de la siguiente manera:

Categoría	Días de Mora	Descripción y Acción
A	0 - 29 días	Cartera al día. Seguimiento preventivo, recordatorio previo al vencimiento.
B	30 - 89 días	Mora temprana. Gestión de cobranza administrativa. Contacto directo con el cliente.
C	90 - 149 días	Mora media. Cobro prejudicial. Notificación formal y acuerdo de pago.
D	> 150 días	Mora grave. Cobro prejudicial avanzado. Evaluación de cobro jurídico.
E	> 420 días (sin garantía)	Cartera irrecuperable. Castigo contable previa aprobación de gerencia.

9. POLÍTICA DE BLOQUEO DE SERVICIOS

El sistema de facturación bloqueará automáticamente la prestación de nuevos servicios en crédito a clientes que presenten alguna de las siguientes condiciones:

- Facturas vencidas por más de 15 días calendario sin comunicación o acuerdo de pago.
- Incumplimiento de dos o más cuotas pactadas en un acuerdo de pago.
- Cliente con calificación C, D o E en la clasificación de cartera.

El desbloqueo procederá únicamente tras la regularización total o parcial de la deuda según lo pactado, con aprobación escrita del área administrativa o financiera.

10. PROCESO DE COBRANZA

El proceso de cobranza sigue una ruta escalonada, garantizando en todo momento el respeto a los derechos del consumidor financiero:

En caso de clientes que generen retraso en pago de facturas, se procederá a solicitar documentación de manera anual con el objetivo de revisar la información financiera para establecer la capacidad de pago.

10.1 Cobranza Preventiva (Días -5 a 0)

Antes del vencimiento de la factura, el área administrativa notificará al cliente mediante:

	Política de gestión de créditos y cobranzas	Revisión: 01
		Fecha: 2026-06-30

- Correo electrónico con detalle de la factura próxima a vencer.
- Mensaje de texto o WhatsApp al número registrado.
-

El objetivo es eliminar el olvido como causa de incumplimiento y recordar los incentivos de pronto pago.

10.2 Cobranza Administrativa (Categoría A/B: 1 - 89 días)

En esta etapa, el responsable de cartera realizará:

Día 1-15 de mora: Contacto telefónico y/o por correo electrónico para indagar la razón del no pago y ofrecer alternativas.

Día 16-30: Envío de comunicación escrita formal (carta o correo formal) informando la mora, el saldo adeudado y ofreciendo un plan de pago. Se podrá evaluar condonación de intereses como incentivo para pago inmediato.

10.3 Cobranza Prejudicial (Categoría C: 90 - 149 días)

Se envía comunicación formal notificando:

- El plazo máximo para ponerse al día o suscribir acuerdo de pago.
- Las consecuencias legales del no pago.
- La posibilidad de aplicar garantías pactadas (cláusulas penales, pagarés, letras de cambio, etc.).

Esta comunicación deberá ser enviada por medio verificable (correo certificado, acuse de recibo digital) y quedar en el expediente del cliente.

10.4 Cobranza Jurídica (Categoría D/E: > 150 días)

Agotadas las instancias anteriores sin resultado, se escala a cobro jurídico:

- El área administrativa traslada el caso con expediente completo al área legal o firma de abogados externa.
- Se determina el instrumento de cobro: pagaré, letra de cambio, contrato con cláusula penal u otros.
- Se inicia proceso ejecutivo o alternativas de solución de conflictos (conciliación, mediación).
- Los costos y honorarios del cobro jurídico serán a cargo del cliente deudor en la medida en que la ley lo permita.

	Política de gestión de créditos y cobranzas	Revisión: 01
		Fecha: 2026-06-30

10.5 Castigo y Condonación de Cartera

Cuando se hayan agotado todas las instancias de cobro sin recuperación, la gerencia general podrá autorizar el castigo contable o la condonación de la deuda, considerando:

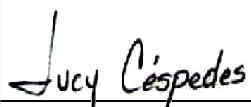
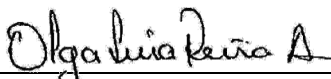
- Análisis de viabilidad de recuperación.
- Impacto en los estados financieros.
- Registro en el expediente del cliente para efecto de futuras decisiones de crédito.

11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- PG-24 Procedimiento general para pagos generales y/o manejo de recursos para el normal funcionamiento de operación.
- IG-09 Instructivo general de facturación
- Formato de solicitud de crédito.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio
01	2026-06-30	Documento original

Elaboró	Revisó y Aprobó
 Lucy Céspedes Director Administrativo	 Olga Lucía Peña Ardila Representante legal suplente.