

2019

# Reglamento de Comisiones



## TABLA DE CONTENIDO

	Página
Introducción	3
Objetivos Generales	4
Alcance	5
Responsables	6
Comisiones Organización Sayco Acinpro	7 - 16
1. Estructura	7
2. Comisiones	7 - 15
2.1. Visitador	7 - 10
2.2. Coordinador de Municipios	10 - 11
2.3. Coordinador de Distrito	11 - 13
2.3.1. Coordinador de Distrito – Bogotá Sur	11
2.3.2. Coordinador de Distrito – Bogotá Norte	11
2.3.3. Coordinador de Distrito – Medellín	12
2.3.4. Coordinador de Distrito – Cali	12
2.4. Asesor del Centro de Llamadas	13 - 14
2.5. Coordinador de la Central de Llamadas	14 - 15
2.6. Asesor Comercial	15
3. Condiciones de las Comisiones	15 - 16

## INTRODUCCIÓN

El presente reglamento establece los parámetros generales para el manejo de las comisiones de la Organización Sayco Acinpro, el mismo se elaboró con base en la experiencia adquirida por parte de la Organización con su equipo de trabajo y de diversos estudios del comportamiento histórico de los gastos y los ingresos de los diferentes frentes de recaudo de la organización, entre los mismos se encuentran:

- **SEGUIMIENTO DE TIEMPOS ADMINISTRATIVOS:** En este estudio se verificaron los tiempos administrativos y operativos desde que se realiza la gestión de cobro por parte de los visitadores y asesores del Centro de Llamadas hasta cuando se hace efectivo el pago por dicha gestión; De igual forma se tuvo en cuenta la capacidad de visitas y llamadas realizadas por cada frente de cobro (información extraída de los Indicadores de Productividad mensuales enviados por los Directores de Zona y la Coordinadora del Centro de Llamadas).
- **ANÁLISIS DE LOS DIFERENTES ESCENARIOS FUTUROS:** Se realizó una proyección de los gastos que conllevarían a generar una estructura de recaudo y comisiones como la planteada en el presente reglamento, verificando que se encuentre en línea con las metas presupuestales de gastos e ingresos.

En el reglamento inicialmente se plantea brevemente la estructura de la cartera y posteriormente define los parámetros generales de las comisiones para cada uno de los frentes de recaudo y las condiciones a las cuales quedan sujetas estas comisiones.

## OBJETIVOS GENERALES

- Establecer un reglamento a nivel nacional que presente normas claras, puntuales y globales con el fin de mejorar el desempeño y logro de objetivos del personal encargado y que se encuentren en línea con los objetivos organizacionales tales como el cumplimiento presupuestal de gastos e ingresos.
- Generar estímulos con base en el cumplimiento de las metas presupuestales impartidas por la Dirección Ejecutiva a las personas involucradas en los diferentes frentes de cobro.
- Equilibrar el gasto generado por comisiones versus el ingreso percibido por las diferentes gestiones de cobro, tales como las coordinaciones, los visitadores, los asesores del centro de llamadas y los asesores comerciales.

## ALCANCE

Dado que el Reglamento de Comisiones tiene como finalidad establecer las bases para el manejo de las comisiones de los diferentes frentes de cobro de la Organización Sayco Acinpro, además de establecer parámetros generales de interés como; el porcentaje (%) de comisión a pagar de acuerdo al cumplimiento de los márgenes estipulados por la Dirección Ejecutiva y las condiciones generales del pago de comisiones, el mismo es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todos los funcionarios internos y externos que participan en el proceso de recaudo y por ende en las comisiones.

El presente Reglamento, podrá ser actualizado como resultado de la evaluación de su aplicación, se le podrán incorporar nuevos sistemas y nuevas modalidades de pago, cuando los cambios tecnológicos lo ameriten o cuando la Dirección General lo considere oportuno.

El incumplimiento del presente Manual de Comisiones por los funcionarios generará responsabilidades de acuerdo a lo establecido en cada una de las definiciones de los cargos que hacen parte del contrato de trabajo y que se encuentran especificadas en el Reglamento.

## RESPONSABLES

El Director, Delegado y/o Coordinador de Central de Llamadas son responsables de divulgar este reglamento a los coordinadores de distrito, visitadores internos, visitadores en misión, asesores del centro de llamadas y demás personas involucradas en el proceso de recaudo, generación, revisión, liquidación y pago de comisiones.

El Director, Delegado, Coordinador de Central de Llamadas, el Departamento de Auditoría y el Departamento de Calidad velarán por el cumplimiento de este reglamento a través de los controles que para tal fin se establecen.

## COMISIONES DE LA ORGANIZACIÓN SAYCO ACINPRO

### 1. ESTRUCTURA DE LA CARTERA:

El Director(a) de Zona y el Coordinador(a) de la Central de Llamadas seleccionarán una cartera de acuerdo a su criterio y conocimiento de la zona, dicha cartera se encontrará abierta y por tanto los establecimientos podrán ser gestionados indistintamente por cualquiera de estos dos frentes de recaudo y otros cuya labor esté encaminada en el manejo de cartera. Los mismos decidirán y priorizarán a discreción teniendo en cuenta la exclusión de usuarios que se encuentren tipificados como Departamento Jurídico, Coordinación de Usuarios Especiales, Departamento de Transporte, convenios o con reporte a las diferentes Centrales de Riesgo, a menos que los lineamientos de la Dirección Ejecutiva pidan lo contrario o soliciten incluir otro tipo de negocios.

### 2. COMISIONES:

A continuación se especifican los porcentajes de comisión y sus respectivos parámetros:

#### 2.1 VISITADOR:

##### 2.1.1 VISITADOR PARTICULAR:

La siguiente distribución de comisiones será aplicable para aquellos visitantes que no se encuentren a cargo de coordinadores de distrito, es decir, aquellos que se encuentren a cargo de coordinadores de municipios, delegados, directores de zona u otros líderes diferentes.

Comisiones Visitadores =	{	0,00%	si su cumplimiento del ppto es	0% – 20%
		1,00%	si su cumplimiento del ppto es	21% – 40%
		1,25%	si su cumplimiento del ppto es	41% – 60%
		1,50%	si su cumplimiento del ppto es	61% – 80%
		1,75%	si su cumplimiento del ppto es	81% o más

##### 2.1.2 VISITADOR DE COORDINACIONES DE DISTRITO:

En caso tal que los visitantes se encuentren a cargo de coordinadores de distrito deberán efectuar un mínimo de recaudo a fin de comisionar, dicho recaudo será análogo al 20% de recuperación de cartera requerido para los visitantes que no se encuentran dirigidos por coordinadores de distrito.

Este valor mínimo dependerá de la capacidad económica de la localidad, municipio y/o ciudad en la cual se encuentra asignado el visitante, para tal fin se diferencian grupos que reúnen las localidades, los municipios y/o las ciudades con potencial económico similar.

#### I. VISITADOR DE COORDINACIONES – BOGOTÁ:

Para el caso particular de la ciudad de Bogotá, cada una de sus localidades contará con un mínimo de recaudo en orden a una recuperación razonable de la cartera. Cuando sea superado este valor inicial el visitante comenzará a comisionar de acuerdo a las metas económicas alcanzadas.

A continuación se relacionan las localidades con su respectivo grupo, los valores mínimos de recaudo y las comisiones particulares para cada segmento de recaudo alcanzado:

**GRUPO I:** Se encuentra conformado por Chapinero, Teusaquillo y Usaquén

Comisiones GRUPO I =	0,00%	si su recaudo es de	0 – 41.000.000
	1,00%	si su recaudo es de	41.000.001 – 82.000.000
	1,25%	si su recaudo es de	82.000.001 – 123.000.000
	1,50%	si su recaudo es de	123.000.001 – 164.000.000
	1,75%	si su recaudo es de	164.000.001 o más

**GRUPO II:** Se encuentra conformado por Candelaria, Santa Fe, Barrios Unidos, Suba, Engativá

Comisiones GRUPO II =	0,00%	si su recaudo es de	0 – 29.000.000
	1,00%	si su recaudo es de	29.000.001 – 58.000.000
	1,25%	si su recaudo es de	58.000.001 – 87.000.000
	1,50%	si su recaudo es de	87.000.001 – 116.000.000
	1,75%	si su recaudo es de	116.000.001 o más

**GRUPO III:** Se encuentra conformado por Antonio Nariño, San Cristóbal, Usme, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar

Comisiones GRUPO III =	0,00%	si su recaudo es de	0 – 19.000.000
	1,00%	si su recaudo es de	19.000.001 – 38.000.000
	1,25%	si su recaudo es de	38.000.001 – 57.000.000
	1,50%	si su recaudo es de	57.000.001 – 76.000.000
	1,75%	si su recaudo es de	76.000.001 o más

## II. VISITADOR DE COORDINACIONES – MEDELLÍN:

Para el caso particular de la ciudad de Medellín y los municipios cercanos, cada uno de los municipios y la ciudad contarán con un mínimo de recaudo en orden a una recuperación razonable de la cartera. Cuando sea superado este valor inicial el visitador comenzará a comisionar de acuerdo a las metas económicas alcanzadas.

A continuación se relacionan los municipios y la ciudad con su respectivo grupo, los valores mínimos de recaudo y las comisiones particulares para cada segmento de recaudo alcanzado:

**GRUPO I:** Conformado por Medellín

Comisiones GRUPO I =	0,00%	si su recaudo es de	0 – 26.000.000
	1,00%	si su recaudo es de	26.000.001 – 52.000.000
	1,25%	si su recaudo es de	52.000.001 – 78.000.000
	1,50%	si su recaudo es de	78.000.001 – 104.000.000
	1,75%	si su recaudo es de	104.000.001 o más

**GRUPO II:** Conformado por Envigado, Itagüi, Bello y Sabaneta



Comisiones GRUPO II =	{	0,00%	si su recaudo es de	0 – 17.000.000
		1,00%	si su recaudo es de	17.000.001 – 34.000.000
		1,25%	si su recaudo es de	34.000.001 – 51.000.000
		1,50%	si su recaudo es de	51.000.001 – 68.000.000
		1,75%	si su recaudo es de	68.000.001 o más

**GRUPO III:** Conformado por Girardota, La Estrella, Copacabana y Barbosa

Comisiones GRUPO III =	{	0,00%	si su recaudo es de	0 – 16.000.000
		1,00%	si su recaudo es de	16.000.001 – 32.000.000
		1,25%	si su recaudo es de	32.000.001 – 48.000.000
		1,50%	si su recaudo es de	48.000.001 – 64.000.000
		1,75%	si su recaudo es de	64.000.001 o más

### III. VISITADOR DE COORDINACIONES – CALI:

Para el caso particular de Cali, la ciudad contará con un mínimo de recaudo en orden a una recuperación razonable de la cartera. Cuando sea superado este valor inicial el visitador comenzará a comisionar de acuerdo a las metas económicas alcanzadas.

A continuación se relaciona el valor mínimo de recaudo y las comisiones particulares para cada segmento de alcanzado:

Comisiones GRUPO I =	{	0,00%	si su recaudo es de	0 – 23.000.000
		1,00%	si su recaudo es de	23.000.001 – 46.000.000
		1,25%	si su recaudo es de	46.000.001 – 69.000.000
		1,50%	si su recaudo es de	69.000.001 – 92.000.000
		1,75%	si su recaudo es de	92.000.001 o más

#### 2.1.3 CONDICIONES DE PAGO DEL VISITADOR:

- **Tiempo de pago:** De 0 a 30 días.
- **Multiplicidad de Gestiones:** En caso de que un negocio haya sido gestionado por más de un proceso; la base de recaudo del negocio se dividirá entre el número de frentes de recaudo que gestionaron dicho establecimiento, este valor formará parte de la base general que servirá de insumo en el cálculo de las comisiones, es decir, si el negocio fue trabajado por dos frentes de recaudo, a cada uno se le sumará el 50% del pago de dicho establecimiento, y la suma de todos los pagos constituirá la base general para la comisión.
- **Cuota de Gestiones:** Los visitadores deberán cumplir un promedio de 20 gestiones diarias en las ciudades y 15 en los municipios, si el visitador no cumple este promedio no tendrá derecho a comisionar a no ser que este indicador se encuentre debidamente justificado. Los días en los cuales se realicen visitas de operativos, requerimientos, labores administrativas u otras no deberán ser tomados en cuenta para el cálculo del promedio de gestiones diarias y deberán encontrarse debidamente justificados ya sea en el sistema o al líder de proceso.

- **Visitador Nuevo:** Si el visitador es nuevo tendrá las mismas condiciones para comisionar, sin embargo su rendimiento no podrá ser evaluado entorno al promedio de gestiones diarias ya que la persona se encuentra en proceso de capacitación y aprendizaje, únicamente se evaluará el desempeño entorno al indicador del promedio de visitas diarias una vez este haya cumplido un mes de labores.
- **Liquidación Masiva:** En los meses en los cuales se efectúen las liquidaciones masivas y 15 días corridos después del último vencimiento no se pagarán comisiones por las gestiones realizadas, ya que las mismas se encuentran encaminadas al apoyo de este proceso principal, únicamente se podrán pagar dichas comisiones bajo autorización expresa de la Dirección Ejecutiva y teniendo en cuenta los porcentajes que la misma determine.
- **Excepciones:** No se incluyen pagos por documento de liquidación masiva, establecimientos denominados UNO A, convenios suscritos con gremios, negocios en proceso jurídico, negocios asignados a firma de cobranza externa (en caso de haber una firma contratada), visitas solicitadas por el usuario que aún no formen parte de la cartera de la persona, acuerdos con grandes superficies y/o almacenes de cadena, negocios asignados a la Coordinación de Usuarios Especiales, negociaciones realizadas por la Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica o Dirección de Zona o por actividades diferentes a la gestión de cobro.
- **Telemercadeo:** Las gestiones de telemercadeo que realice el visitador deben ser registradas en el formato F08 Registro de Llamadas y verificadas por el Coordinador, Director o Delegado.
- **Formato VEC:** Para que el visitador comisione conforme a la tabla, la información del Formato VEC debe encontrarse completa al 95% o superior según el control que se lleve en el formato F10 Diligenciamiento Formatos OSA por parte de los coordinadores, delegados, directores o la persona encargada, a menos de que la visita se lleve a cabo por un medio diferente al Formato VEC.
- Cualquier excepción debe ser autorizada previamente y por escrito por la Dirección Ejecutiva.

## 2.2 COORDINADOR DE MUNICIPIOS:

Comisionará un porcentaje fijo del promedio de recaudo de sus visitadores:

$$\text{Comisiones Coordinadores de Municipios} = \begin{cases} 0,00\% & \text{si su cumplimiento del ppto es } 0\% - 20\% \\ 2,00\% & \text{si su cumplimiento del ppto es } 21\% \text{ o más} \end{cases}$$

Este porcentaje (2,0%) debe ser calculado sobre el promedio del recaudo (no de las comisiones) de sus visitadores y teniendo en cuenta las condiciones generales de las comisiones.

### 2.2.1 CONDICIONES DE PAGO:

- **Tiempo de pago:** De 0 a 30 días.
- **Multiplicidad de Gestiones:** Con la base obtenida de los visitadores la cual ya fue dividida en el número de gestiones que tuvo el negocio (en el caso de ser más de una) se calcula el promedio del recaudo de los mismos que servirá para determinar el cumplimiento o no de las metas expuestas previamente para el coordinador y el porcentaje de su comisión.
- **Liquidación Masiva:** En los meses en los cuales se efectúen las liquidaciones masivas y 15 días corridos después del último vencimiento no se pagarán comisiones por las gestiones realizadas,

ya que las mismas se encuentran encaminadas al apoyo de este proceso principal, únicamente se podrán pagar dichas comisiones bajo autorización expresa de la Dirección Ejecutiva y teniendo en cuenta los porcentajes que la misma determine.

- **Excepciones:** No se incluyen pagos por documento de liquidación masiva, establecimientos denominados UNO A, convenios suscritos con gremios, negocios en proceso jurídico, negocios asignados a firma de cobranza externa (en caso de haber una firma contratada), visitas solicitadas por el usuario que aún no formen parte de la cartera de la persona, acuerdos con grandes superficies y/o almacenes de cadena, negocios asignados a la Coordinación de Usuarios Especiales, negociaciones realizadas por la Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica o Dirección de Zona o por actividades diferentes a la gestión de cobro.
- **Periodo de Comisión:** Los coordinadores comisionarán hasta cuando el visitador interno o en misión se encuentre vinculado con la Organización Sayco – Acinpro.
- **Cuota de Gestiones:** Cuando los visitadores no cumplan la cuota de gestiones diarias (20 en ciudades y 15 en municipios) o no cumplan el mínimo de recaudo a efectuar según las tablas, el recaudo de dichos visitadores deberá ser tenido en cuenta para calcular el promedio de recaudo base para comisiones a menos de que este indicador se encuentre debidamente justificado en el sistema o ante el líder de proceso, en cuyo caso este recaudo no deberá ser tomado en cuenta para el cálculo del promedio de recaudo que incidirá en las comisiones del coordinador.
- **Visitador Nuevo:** De igual manera en caso de que el visitador sea nuevo, tampoco debe ser tomado en cuenta su recaudo para el cálculo del promedio de recaudo de los visitadores ya que el visitador se encuentra en proceso de capacitación y aprendizaje, únicamente aplica una vez este haya cumplido un mes de labores.
- Cualquier excepción debe ser autorizada previamente y por escrito por la Dirección Ejecutiva.

## 2.3 COORDINADOR DE DISTRITO:

### I. COORDINADOR DE DISTRITO – BOGOTÁ SUR:

Comisionará un porcentaje fijo del promedio de recaudo de sus visitadores:

$$\text{Comisiones Coordinadores de Distrito} = \begin{cases} 0,00\% & \text{si su cumplimiento del ppto es } 0\% - 15\% \\ 2,00\% & \text{si su cumplimiento del ppto es } 16\% \text{ o más} \end{cases}$$

Este porcentaje (2,00%) debe ser calculado sobre el promedio del recaudo de sus visitadores y teniendo en cuenta las condiciones generales de las comisiones.

### II. COORDINADOR DE DISTRITO – BOGOTÁ NORTE:

Comisionará un porcentaje fijo del promedio de recaudo de sus visitadores:

$$\text{Comisiones Coordinadores de Distrito} = \begin{cases} 0,00\% & \text{si su cumplimiento del ppto es } 0\% - 20\% \\ 2,00\% & \text{si su cumplimiento del ppto es } 21\% \text{ o más} \end{cases}$$

Este porcentaje (2,00%) debe ser calculado sobre el promedio del recaudo de sus visitadores y teniendo en cuenta las condiciones generales de las comisiones.

### III. COORDINADOR DE DISTRITO – MEDELLÍN:

Comisionará un porcentaje fijo del promedio de recaudo de sus visitadores:

$$\text{Comisiones Coordinadores de Distrito} = \begin{cases} 0,00\% & \text{si su cumplimiento del ppto es } 0\% - 15\% \\ 2,00\% & \text{si su cumplimiento del ppto es } 16\% \text{ o más} \end{cases}$$

Este porcentaje (2,00%) debe ser calculado sobre el promedio del recaudo de sus visitadores y teniendo en cuenta las condiciones generales de las comisiones.

### IV. COORDINADOR DE DISTRITO – CALI:

Comisionará un porcentaje fijo del promedio de recaudo de sus visitadores:

$$\text{Comisiones Coordinadores de Distrito} = \begin{cases} 0,00\% & \text{si su cumplimiento del ppto es } 0\% - 20\% \\ 2,00\% & \text{si su cumplimiento del ppto es } 21\% \text{ o más} \end{cases}$$

Este porcentaje (2,00%) debe ser calculado sobre el promedio del recaudo de sus visitadores y teniendo en cuenta las condiciones generales de las comisiones.

#### 2.3.1 CONDICIONES DE PAGO:

- **Tiempo de pago:** De 0 a 30 días.
- **Multiplicidad de Gestiones:** Con la base obtenida de los visitadores la cual ya fue dividida en el número de gestiones que tuvo el negocio (en el caso de ser más de una) se calcula el promedio del recaudo de los mismos que servirá para determinar el cumplimiento o no de las metas expuestas previamente para el coordinador y el porcentaje de su comisión.
- **Liquidación Masiva:** En los meses en los cuales se efectúen las liquidaciones masivas y 15 días corridos después del último vencimiento no se pagarán comisiones por las gestiones realizadas, ya que las mismas se encuentran encaminadas al apoyo de este proceso principal, únicamente se podrán pagar dichas comisiones bajo autorización expresa de la Dirección Ejecutiva y teniendo en cuenta los porcentajes que la misma determine.
- **Excepciones:** No se incluyen pagos por documento de liquidación masiva, establecimientos denominados UNO A, convenios suscritos con gremios, negocios en proceso jurídico, negocios asignados a firma de cobranza externa (en caso de haber una firma contratada), visitas solicitadas por el usuario que aún no formen parte de la cartera de la persona, acuerdos con grandes superficies y/o almacenes de cadena, negocios asignados a la Coordinación de Usuarios Especiales, negociaciones realizadas por la Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica o Dirección de Zona o por actividades diferentes a la gestión de cobro.
- **Periodo de Comisión:** Los coordinadores comisionarán hasta cuando el visitador interno o en misión se encuentre vinculado con la Organización Sayco – Acinpro.
- **Cuota de Gestiones:** Cuando los visitadores no cumplan la cuota de gestiones diarias (20 en ciudades y 15 en municipios) o no cumplan el mínimo de recaudo a efectuar, el valor recaudado por dichos visitadores deberá ser tenido en cuenta para calcular el promedio de recaudo base para las comisiones del coordinador a menos de que este indicador se encuentre debidamente justificado en el sistema o ante el líder de proceso, en cuyo caso el valor recaudado del visitador

no deberá ser tomado en cuenta para el cálculo del promedio de recaudo que incidirá en las comisiones del coordinador.

- **Visitador Nuevo:** De igual manera en caso de que el visitador sea nuevo, tampoco debe ser tomado en cuenta su recaudo para el cálculo del promedio de recaudo de los visitadores ya que el visitador se encuentra en proceso de capacitación y aprendizaje, únicamente aplica una vez este haya cumplido un mes de labores.
- Cualquier excepción debe ser autorizada previamente y por escrito por la Dirección Ejecutiva.

## 2.4 ASESOR DEL CENTRAL DE LLAMADAS:

Comisiones Central de Llamadas =	{	0,00%	si su recaudo es	0 – 35.000.000
		0,87%	si su recaudo es	35.000.001 – 45.000.000
		1,00%	si su recaudo es	45.000.001 – 60.000.000
		1,25%	si su recaudo es	60.000.001 o más

### 2.4.1 CONDICIONES DE PAGO:

- **Tiempo de pago:** De 0 a 30 días.
- **Multiplicidad de Gestiones:** En caso de que un negocio haya sido gestionado por más de un proceso; la base de recaudo del negocio se dividirá entre el número de frentes de recaudo que gestionaron dicho establecimiento, este valor formará parte de la base general que servirá de insumo en el cálculo de las comisiones, es decir, si el negocio fue trabajado por dos frentes de recaudo, a cada uno se le sumará el 50% del pago de dicho establecimiento, y la suma de todos los pagos constituirá la base general para la comisión.
- **Cuota de Gestiones:** Los asesores comerciales deberán cumplir un promedio de 80 gestiones diarias, si el asesor no cumple este promedio no tendrá derecho a comisionar a no ser que este indicador se encuentre debidamente justificado. Los días en los cuales se realicen labores administrativas u otras no deberán ser tomados en cuenta para el cálculo del promedio de gestiones diarias y deberán encontrarse debidamente justificados ya sea en el sistema o al líder de proceso.
- **Asesor Nuevo:** Si el asesor es nuevo tendrá las mismas condiciones para comisionar, sin embargo su rendimiento no podrá ser evaluado entorno al promedio de gestiones diarias ya que la persona se encuentra en proceso de capacitación y aprendizaje, únicamente se evaluará el desempeño entorno al indicador del promedio de visitas diarias una vez este haya cumplido un mes de labores.
- **Liquidación Masiva:** En los meses en los cuales se efectúen las liquidaciones masivas y 15 días corridos después del último vencimiento no se pagarán comisiones por las gestiones realizadas, ya que las mismas se encuentran encaminadas al apoyo de este proceso principal, únicamente se podrán pagar dichas comisiones bajo autorización expresa de la Dirección Ejecutiva y teniendo en cuenta los porcentajes que la misma determine.
- **Excepciones:** No se incluyen pagos por documento de liquidación masiva, establecimientos denominados UNO A, convenios suscritos con gremios, negocios en proceso jurídico, negocios asignados a firma de cobranza externa (en caso de haber una firma contratada), visitas solicitadas por el usuario que aún no formen parte de la cartera de la persona, acuerdos con grandes

superficies y/o almacenes de cadena, negocios asignados a la Coordinación de Usuarios Especiales, negociaciones realizadas por la Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica o Dirección de Zona o por actividades diferentes a la gestión de cobro.

- Cualquier excepción debe ser autorizada previamente y por escrito por la Dirección Ejecutiva.

## 2.5 COORDINADOR DE LA CENTRAL DE LLAMADAS:

Comisionará un porcentaje fijo del promedio de recaudo de sus asesores:

$$\text{Comisiones Coordinador Central de Llamadas} = \begin{cases} 0,00\% & \text{si no se cumplen las condiciones para comisionar} \\ 0,50\% & \text{si se cumplen las condiciones para comisionar} \end{cases}$$

El coordinador del centro de llamadas comisiona únicamente si el promedio de recaudo de su equipo de trabajo cumple el recaudo mínimo esperado para que un asesor comisione (35.000.000), en tal caso, dicho coordinador inicia a comisionar sobre el promedio de recaudo de los asesores.

Este porcentaje (0,5%) debe ser calculado sobre el promedio del recaudo de sus asesores y teniendo en cuenta las condiciones generales de las comisiones.

### 2.5.1 CONDICIONES DE PAGO:

- **Tiempo de pago:** De 0 a 30 días.
- **Multiplicidad de Gestiones:** Con la base obtenida de los asesores de la central de llamadas la cual ya fue dividida en el número de gestiones que tuvo el negocio (en el caso de ser más de una) se calcula el promedio del recaudo de los mismos que servirá para determinar el cumplimiento o no de las metas expuestas previamente para el coordinador y el porcentaje de su comisión.
- **Liquidación Masiva:** En los meses en los cuales se efectúen las liquidaciones masivas y 15 días corridos después del último vencimiento no se pagarán comisiones por las gestiones realizadas, ya que las mismas se encuentran encaminadas al apoyo de este proceso principal, únicamente se podrán pagar dichas comisiones bajo autorización expresa de la Dirección Ejecutiva y teniendo en cuenta los porcentajes que la misma determine.
- **Excepciones:** No se incluyen pagos por documento de liquidación masiva, establecimientos denominados UNO A, convenios suscritos con gremios, negocios en proceso jurídico, negocios asignados a firma de cobranza externa (en caso de haber una firma contratada), acuerdos con grandes superficies y/o almacenes de cadena, negocios asignados a la Coordinación de Usuarios Especiales, negociaciones realizadas por la Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica o Dirección de Zona o por actividades diferentes a la gestión de cobro.
- **Periodo de Comisión:** El coordinador de la central de llamadas comisionará hasta cuando el asesor del centro de llamadas se encuentre vinculado con la Organización Sayco – Acinpro.
- **Cuota de Gestiones:** Cuando el asesor no cumplan la cuota de gestiones diarias (80 llamadas) o no cumplan el mínimo de recaudo a efectuar, el valor recaudado por dicho asesor deberá ser tenido en cuenta para calcular el promedio de recaudo base para las comisiones del coordinador a menos de que este indicador se encuentre debidamente justificado en el sistema o ante el líder de proceso, en cuyo caso el valor recaudado del asesor no deberá ser tomado en cuenta para el cálculo del promedio de recaudo que incidirá en las comisiones del coordinador.

- **Asesor Nuevo:** De igual manera en caso de que el visitador sea nuevo, tampoco debe ser tomado en cuenta su recaudo para el cálculo del promedio de recaudo de los visitadores ya que el visitador se encuentra en proceso de capacitación y aprendizaje, únicamente aplica una vez este haya cumplido un mes de labores.
- Cualquier excepción debe ser autorizada previamente y por escrito por la Dirección Ejecutiva.

## 2.6 ASESOR COMERCIAL:

$$\text{Comisiones Asesor Comercial} = \begin{cases} 0,00\% & \text{si su recaudo es} & 0 - 69.000.000 \\ 0,87\% & \text{si su recaudo es} & 69.000.001 - 77.000.000 \\ 1,00\% & \text{si su recaudo es} & 77.000.001 - 84.000.000 \\ 1,25\% & \text{si su recaudo es} & 84.000.001 \text{ o más} \end{cases}$$

### 2.6.1 CONDICIONES DE PAGO:

- **Tiempo de pago:** De 0 a 30 días.
- **Multiplicidad de Gestiones:** En caso de que un negocio haya sido gestionado por más de un proceso; la base de recaudo del negocio se dividirá entre el número de frentes de recaudo que gestionaron dicho establecimiento, este valor formará parte de la base general que servirá de insumo en el cálculo de las comisiones, es decir, si el negocio fue trabajado por dos frentes de recaudo, a cada uno se le sumará el 50% del pago de dicho establecimiento, y la suma de todos los pagos constituirá la base general para la comisión.
- **Liquidación Masiva:** En los meses en los cuales se efectúen las liquidaciones masivas y 15 días corridos después del último vencimiento no se pagarán comisiones por las gestiones realizadas, ya que las mismas se encuentran encaminadas al apoyo de este proceso principal, únicamente se podrán pagar dichas comisiones bajo autorización expresa de la Dirección Ejecutiva y teniendo en cuenta los porcentajes que la misma determine.
- **Excepciones:** No se incluyen pagos por documento de liquidación masiva, establecimientos denominados UNO A, convenios suscritos con gremios, negocios en proceso jurídico, negocios asignados a firma de cobranza externa (en caso de haber una firma contratada), acuerdos con grandes superficies y/o almacenes de cadena, negocios asignados a la Coordinación de Usuarios Especiales, negociaciones realizadas por la Dirección Ejecutiva, Dirección Jurídica o Dirección de Zona o por actividades diferentes a la gestión de cobro.
- Cualquier excepción debe ser autorizada previamente y por escrito por la Dirección Ejecutiva.

## 3. CONDICIONES DE LAS COMISIONES

- La labor realizada por parte del personal que no recibe comisión (asesores recaudadores, delegados, administradores y otros) no se contará para distribuir el porcentaje de comisión con los que sí la reciben.
- Los usuarios de los cuales no se logró un contacto efectivo inicial a causa de mal registro de la información serán devueltos a las zonas para que actualicen los datos.
- Debe establecerse un presupuesto mensual que permita la asignación de una determinada cartera a los diferentes frentes de recaudo.

- El presupuesto asignado a cada frente de recaudo debe ser coherente y lineal con el presupuesto asignado a la zona.
- El presupuesto mensual asignado por la dirección de zona será acumulable para los meses subsiguientes y éste será la base para liquidar las comisiones.
- Con base en los lineamientos y estrategias establecidos por la Dirección Ejecutiva, la Dirección de Zona tendrá libertad de enviar notificaciones, prejurídicos y realizar diferentes actividades de cobro a aquellos usuarios que considere necesario.
- Será responsabilidad del Director, Delegado y/o Coordinador de Distrito liquidar las comisiones conforme a lo establecido en el presente reglamento, para posterior revisión y aprobación de la Dirección de Zona y de manera aleatoria por el Departamento de Auditoría.
- Sin excepción, la gestión de cobro grabada en OSAPLUS debe tener soporte físico (documentos que para tal fin han sido autorizados por la OSA).

**Nota:** Estos valores serán actualizados anualmente según el incremento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente o lo estipulado por la Dirección Ejecutiva.



## CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	CAMBIO O MODIFICACION	FECHA
01	Versión inicial del documento.	14/04/2015
02	Cambio de la estructura de la cartera, Cambios de responsabilidades en el esquema de distribución de la cartera, Se retiró la capacidad de cubrimiento de la central de llamadas, Se retiró la capacidad de cubrimiento de las zonas, Establecimiento de mínimo de recaudo y gestiones, Apertura de cartera y retiró de años de la cartera como parámetro de entrega a los diferentes frentes de recaudo, Especificación de nuevas condiciones de pago de las comisiones, Inclusión del cargo de asesora comercial con sus respectivas comisiones.	13/01/2017
03	<b>Numeral 2.5:</b> Se ajusta el porcentaje de comisión del coordinador de la central de llamadas, en el caso que se cumplan las condiciones establecidas para comisionar.	08/10/2019

<b>Elaboró:</b> Julian Granados	<b>Revisó y Aprobó:</b> Ingrid Escalante
<b>Cargo:</b> Director de calidad	<b>Cargo:</b> Directora ejecutiva
<b>Fecha:</b> 08/10/2019	<b>Fecha:</b> 08/10/2019