OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO: Garantizar el **reporte inmediato y correcto de los pagos efectuados por los clientes**, asegurando la transparencia, trazabilidad y exactitud en los registros contables y financieros de CARARZOS S.A.S.	**ALCANCE:** Este instructivo aplica a todas las áreas comerciales y administrativas involucradas en la recepción, reporte y validación de pagos realizados por los clientes (vehículos, repuestos, servicios, anticipos o abonos a facturas).
RESPONSABLES: Trabajadores de la Organización	**PARTICIPANTES:** Trabajadores de la Organización
RIESGOS Y CONTROLES **N/A**	**INDICADORES:** **N/A**
REQUISITOS: • Reglamento Interno de Trabajo	**RECURSOS:** • Computadores y Teléfonos
ANEXOS: • N/A	

1. FILOSOFÍA CORPORATIVA

La operación de CARRAZOS S.A.S. se fundamenta en tres valores esenciales:

- **Ética**
- **Transparencia**
- **Pedagogía**

Reportar el pago de un cliente de forma inmediata es la manifestación directa de estos principios en nuestra gestión diaria.

EL DINERO NO IDENTIFICADO ES UN TRAUMATISMO OPERACIONAL

2. IMPACTO DE NO REPORTAR LOS PAGOS A TIEMPO

La demora en aplicar o reportar un pago tiene consecuencias críticas en la organización:

- Se detienen los procesos contables y la emisión de **Paz y Salvos**.
- Los pagos no reportados permanecen como **"Ingresos sin identificar"** en el banco, afectando los informes financieros.
- Distorsiona la información de ingresos y genera **riesgo de desorden contable**.
- Retrasa la **entrega de vehículos, repuestos o servicios**, afectando la satisfacción del cliente.
- Compromete el cumplimiento del valor corporativo de **Transparencia**.

Un pago no reportado es dinero invisible y un riesgo operativo para el concesionario.

3. PROTOCOLO DE REPORTE INMEDIATO (PLAN DE ACCIÓN)

Inicio del reporte:

Una vez el cliente informa o presenta la prueba del pago, **el reloj empieza a correr**.

Responsabilidad:
Todo colaborador que reciba la información del pago debe **reportarlo de inmediato** al área de cartera.

Pasos para el reporte correcto:

1. **Reunir evidencia clara del pago:**
    - Pantallazo o archivo del comprobante (legible al 100 %).
2. **Enviar correo electrónico** a:

📩 **cartera@carrazos.com.co**

3. **Asunto del correo:**
4. Aplicar PAGO a [Nombre del Cliente] – Código [XXXXXXX]
5. **En el cuerpo del mensaje especificar:**
    - Si corresponde a **anticipo** de repuestos o vehículo.
    - O si se trata de **abono a factura** (si ya fue emitida).
6. **Confirmación:**
   El área de **Contabilidad** validará la información y emitirá la **confirmación del registro y aplicación** en respuesta al correo recibido.

4 . CONTROL Y SEGUIMIENTO

El área contable realizará seguimiento estricto al cumplimiento de este instructivo.
El incumplimiento reiterado podrá conllevar a **cartas de compromiso**, dado que se trata de una instrucción clara y de fácil cumplimiento.

5. MENSAJE FINAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL

"Reportar cada pago de forma inmediata es un acto de ética y transparencia que mantiene la salud de nuestra organización y asegura que nuestro modelo de trabajo se cumpla al 100 %."

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Auditora Sistemas de Gestión	**Gerente administrativa y financiera**	**Director General**