POLÍTICA DE FACTURACIÓN, CARTERA Y DEVOLUCIONES

Código: PO-020

Versión No. 1

ELABORADO O ACTUALIZADO POR:	Vo.Bo. DE:	REVISADO Y APROBADO POR:
Laura Vanessa Agudelo Quintero Líder de Facturación y Cartera	**Maria Camila Giraldo Cárdenas** Líder de Gestión de Procesos	**Comité del Club Deportivo y Maex**
Fecha de aprobación: enero del 2026		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. DESCRIPCIÓN O DEFINICIÓN 3
2.1 Novedades relacionadas con la facturación. 3
2.2 Pagos. 4
2.3 Devoluciones 4
2.4 Gestión de Cartera. 5
3. APLICABILIDAD 6
4. GOBIERNO 6
4.1. Responsable principal 6
4.2. Responsables secundarios 6
5. MEDICIÓN DEL LOGRO 6

Este documento es para uso exclusivo de la Organización San José de Las Vegas. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

1. OBJETIVO

Asegurar la correcta emisión, control y registro de las facturas por la prestación de servicios de la Fundación MAEX, garantizando el cumplimiento normativo y tributario, optimizando la gestión de ingresos, asegurando la oportuna recuperación de cartera y fortaleciendo la relación con los clientes, mediante procedimientos eficientes y el uso de herramientas tecnológicas.

2. DESCRIPCIÓN O DEFINICIÓN

2.1 Novedades relacionadas con la facturación.

2.1.1 Suspensión por fuerza mayor: esta solicitud debe ser registrada por parte del responsable de pago con las causales de suspensión debidamente justificadas las cuales son:

- Incapacidad médica superior a 15 días en uno o varios documentos médicos con los cuales se demuestre la continuidad de la incapacidad.
- Calamidad doméstica que genere una inasistencia mayor a 15 días.
- Viaje por fuerza mayor debidamente justificado.

Nota: El responsable de pago tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para enviar los soportes correspondientes a través del formulario dispuesto para ello en la página web.

2.1.2 Cancelación por decisiones internas: en caso de que un programa se cancele por decisión de la organización, los participantes inscritos que hayan realizado el pago hasta el momento, se les ofrecerá la posibilidad de conservar el pago como saldo a favor para participar en otro programa o se devolverá la totalidad del valor de la inscripción.

2.1.3 Cancelación o cambio de servicio por decisión del cliente: en caso de que se decida cancelar o cambiar el programa por voluntad propia, se deberá notificar a través del formulario dispuesto para ello en la página web. Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos para su correcta gestión:

- La solicitud de cancelación de cursos deberá enviarse antes del día 25 de cada mes.
- La solicitud de cancelación de una actividad experiencial deberá realizarse según las condiciones aprobadas para cada inmersión por el Comité del Club Deportivo y MAEX.
- La cancelación o cambio de cursos entrará en vigor a partir del mes siguiente.
- En el mes en que se reporta la cancelación o cambio de cursos será facturado en su totalidad, sin posibilidad de reembolso.
- La inasistencia no justificada por parte del participante no implica la reposición de tiempo por parte de la fundación MAEX, ni devolución de dinero por los tiempos no tomados.

Este documento es para uso exclusivo de la Organización San José de Las Vegas. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

2.2 Pagos.

2.2.1 Zona pagos: los pagos se realizarán por medio de la pasarela de pagos (PSE), únicamente a la cuenta habilitada. Por ningún motivo se recibirán pagos en efectivo, ni por medio de colaboradores. Para casos especiales, se recibirán pagos por transferencia.

2.2.2 Casos excepcionales: Para los casos en que se requiera un método de pago distinto a los establecidos en el numeral 2.2.1, se deberá contar con la autorización previa por parte de la Dirección Administrativa y Financiera.

2.2.3 Cambios de responsables de pago: en caso de requerir un cambio en el responsable de pago, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las facturas se emiten a nombre del responsable de pago registrado inicialmente en el proceso de inscripción.
- Para solicitar el cambio de responsable de pago deberán estar a paz y salvo por todos los conceptos.
- La solicitud de cambio de responsable de pago se deberá notificar a través del formulario dispuesto para ello en la página web
- La solicitud del cambio deberá ser enviada por el nuevo responsable de pago.
- Para efectuar el cambio de responsable de pago, este deberá firmar el contrato correspondiente previamente.
- El cambio de responsable será efectivo a partir del mes siguiente a la solicitud.

2.3 Devoluciones

2.3.1 Requisitos para solicitar una devolución.

- Tener una incapacidad, viaje por fuerza mayor o calamidad doméstica certificable superior a 15 días.
- Para la devolución de dinero relacionado con cursos que se hayan pagado con anticipación, se deberán solicitar antes del 25 de cada mes con los documentos soporte correspondientes.

2.3.2 Solicitud de Devolución.

Todas las devoluciones de dinero se deberán solicitar a través del formulario dispuesto para ello en la página web, anexando el certificado de la cuenta bancaria del responsable del pago con una vigencia no mayor a 6 meses. Para las devoluciones es importante considerar los siguientes aspectos:

- El trámite para la devolución del dinero puede tardar 15 días hábiles.
- No se realizarán devoluciones a cuentas bancarias diferentes al responsable de pago.

Este documento es para uso exclusivo de la Organización San José de Las Vegas. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

- En caso de abandono no notificado de cualquier curso, programa o salida experiencial, no se realizará devolución de dinero ni reposición de actividades.
- Los saldos a favor superiores a 5 meses ya no podrán ser reclamados.

2.4 Gestión de Cartera.

2.4.1 Clientes: el plazo máximo para el pago de la mensualidad del curso es el último día de cada mes. Ocho días antes de esta fecha, la líder de facturación y cartera envía una comunicación al correo electrónico registrado del responsable de pago, recordando a las familias el pago correspondiente a la facturación de los cursos.

2.4.2 Pagos en Mora: para los casos en que no se cuente con el pago asignado se realizarán los siguientes procedimientos:

- Según lo establecido en el contrato, la mora en el pago de los servicios generará intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida por la Ley.
- 8 días antes del vencimiento de la factura se enviará un recordatorio de pago al correo electrónico registrado del responsable de pago.
- El vencimiento para el pago de la factura será el último día del mes.
- Después del vencimiento de la factura, la líder de facturación y cartera contactará al cliente para proceder a gestionar un acuerdo de pago de la cartera pendiente.
- Se realizará la suspensión del servicio a aquellos participantes que acumulen más de 3 facturas vencidas y/o una deuda superior a 1 SMMLV, y que, haya incumplido el acuerdo de pago escrito con las condiciones pactadas.
- El inicio de las extra-clases al comienzo o a mitad de año estará condicionado a que el responsable de pago no tenga deudas pendientes del año anterior. En caso de existir cuentas pendientes, no se podrá iniciar los entrenamientos hasta que la deuda sea saldada. Las situaciones excepcionales serán evaluadas y aprobadas por el comité del Club Deportivo y MAEX.

2.4.3 Reporte Central de Riesgos: de manera mensual se realizará el reporte a la central de riesgo directamente o por intermedio de una empresa de cobranza o quien represente sus derechos, o quien ostente en el futuro la calidad de acreedor, para que proceda a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar, divulgar y eliminar toda la información que se refiere a su comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios, a DATACRÉDITO o a otras centrales de información que tengan objeto similar.

En consecuencia, quienes se encuentren vinculados a la Central de Información y/o que tengan acceso a esta, conocerán dicha información de conformidad con la legislación aplicable.

Lo anterior implica que el comportamiento presente y pasado de los responsables de pago frente a sus obligaciones permanecerá reflejado en las bases de datos correspondientes, con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al

Este documento es para uso exclusivo de la Organización San José de Las Vegas. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

mercado sobre el estado de sus obligaciones financieras, comerciales, crediticias y de servicios.

Cuando un responsable de pago se encuentre en mora, se procederá así:

1. Si el responsable de pago incumple con el acuerdo inicial mencionado en el punto 2.4.2 y la cartera supere los 60 días de vencido, se procederá a realizar un acuerdo de pago por escrito.
2. Cuando el estado de la cartera sea superior a 60 días de vencida, la organización procederá a realizar el reporte negativo en la central de riesgo.

2.4.4 Cobro Pre jurídicos: la decisión de realizar cobro pre-jurídico a un responsable de pago que tenga cartera vencida y se encuentre activo, será analizada y autorizada previamente por el líder financiero. Por otro lado, la decisión de realizar cobro jurídico a un responsable de pago con cartera vencida y activo será analizada y autorizada previamente por el comité directivo.

3. APLICABILIDAD

Aplica para toda la facturación y cartera de la Fundación MAEX de la Organización San José de las Vegas.

4. GOBIERNO

4.1. Responsable principal

- Líder de Facturación y Cartera

4.2. Responsables secundarios

- Director Administrativo y Financiero
- Comité Club Deportivo y MAEX.
- Líder Financiero

5. MEDICIÓN DEL LOGRO

Gestión de la facturación y cartera de la Fundación MAEX de la Organización San José de las Vegas.

Este documento es para uso exclusivo de la Organización San José de Las Vegas. Se prohíbe su reproducción total o parcial.