 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 1 de 51

Elaboración Manual de Funciones para el Área de Cartera en la Empresa Auditorias e  
Informes S.A.S

Hilda Gicela Escobar Rojas

Junio 2018

Institución Universitaria de Envigado.

Antioquia.

Práctica Empresarial

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 2 de 51

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Hilda Gicela Escobar Rojas
Programa académico	Contaduría pública
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Auditorias e informes S.A.S
NIT.	800.129.693
Dirección	Cl 32 # 65f-55
Teléfono	448 86 16
Dependencia o Área	Contabilidad
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Juliana Andrea Vélez Herrera.
Cargo	Jefe de impuestos
Labor que desempeña el estudiante	Auxiliar de procesamiento contable
Nombre del asesor de práctica	Iliana María Gómez López
Fecha de inicio de la práctica	02-02-2018
Fecha de finalización de la práctica	

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 3 de 51

### Resumen

Este trabajo tuvo como objetivo la elaboración de un manual de funciones para el área de cartera y gestión de cobro para la empresa Auditorías e Informes S.A.S. permitiendo el desarrollo, la evaluación y el mejoramiento de la calidad de las funciones en la empresa.

La realización de este trabajo surgió partiendo de la necesidad que tenía la empresa de mejorar sus procesos en el área de cartera, pues presentaba falencias en el momento de realizar oportunamente el recaudo de sus cuentas por cobrar, por tanto, se realizó una auditoría a esta área, en la que se halló diferentes oportunidades de mejora en el proceso de gestión de cobro.

Con la realización de este trabajo, se deja por escrito y documentado a Auditorías e Informes S.A.S, el paso a paso de las funciones diarias que debe desempeñar la persona encargada de la gestión de cartera y cobro en la empresa, con el fin de dar cumplimiento al recaudo oportuno de la cartera, y se deja como recomendación la implementación del perfil que debe poseer la persona para desempeñar el cargo.

Fue de gran utilidad la documentación de este manual de funciones para la empresa Auditorías e Informes S.A.S pues se cumplió con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la empresa, y cualquiera que sea el responsable de estas funciones, con la lectura y estudio de este manual, se puede encontrar capacitado para ejercer el cargo.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 4 de 51

### Abstract

This paper's goal was elaborating a functions handbook for the accounts receivable area and collection management in the company Auditorías e Informes S.A.S. allowing the company's development, assessment and quality improvement of its functions.

The making of this paper was raised from the company's need to improve its processes in the accounts receivable area, as it was performing major flaws in collecting timely the due-collect accounts, so an audit for this area was implemented, and different several improvement opportunities were found in the collection management.

This paper stands written and properly documented for Auditorías e Informes SAS, displaying the accurate profile demanded for the person in charge of the collections management of the company, acquired technical studies and skills to be proven, related to the functions to perform. Main functions for the position are documented as well, and a complete handbook guide of the daily-basis functions for such person, in order to contribute to the accounts receivable process improvement.

Materializing this function handbook was really useful for the company Auditorías e Informes SAS, as the goal was accomplished in helping the company's improvement, so anyone in the position for running these functions will be able to fill it just by reading and studying the mentioned handbook

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 5 de 51

## Contenido

<b>1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA</b> .....	7
<b>1.1. Centro de práctica</b> .....	7
Auditorias e Informes S.A.S.....	7
Nit. 800.129.693-1 .....	7
Misión .....	7
<b>1.2. Objetivo de la práctica empresarial</b> .....	7
<b>1.3. Funciones</b> .....	8
<b>1.4. Justificación de la práctica empresarial</b> .....	9
<b>1.5. Equipo de trabajo</b> .....	9
<b>2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS</b> .....	10
<b>2.1. Título de la propuesta</b> .....	10
<b>2.2. Planteamiento del problema</b> .....	10
<b>2.4. Justificación</b> .....	14
<b>2.5. Objetivos</b> .....	16
<b>2.5.1. Objetivo General</b> .....	16
<b>2.5.2. Objetivos específicos:</b> .....	16
<b>2.6. Diseño Metodológico</b> .....	16
<b>2.7. Cronograma de Actividades</b> .....	17
<b>2.8. Presupuesto</b> .....	18
<b>3.1. Marco de referencia</b> .....	19
<b>3.1.1. Antecedentes</b> .....	19
<b>3.1.2. Marco Teórico</b> .....	20
<b>3.1.3. Marco legal</b> .....	24
Tiempo de Permanencia de la Información Contenida en las Bases de Datos de las Centrales de Riesgo. Ley 1266 de 2008. ....	26
<b>3.2. Desarrollo y logro de objetivos</b> .....	27
<b>3.2.1. Recolección de la Información:</b> .....	27
<b>3.2.2. Hallazgos en la información recolectada:</b> .....	29

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 6 de 51

3.2.3. Propuesta y Documentación:.....	31
5. RECOMENDACIONES .....	46
6. BIBLIOGRAFIA .....	50

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 7 de 51

## 1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

### 1.1. Centro de práctica

Auditorias e Informes S.A.S

Nit. 800.129.693-1

#### Misión

Somos una empresa innovadora que entrega soluciones de información contable y tributaria, convertidas en herramientas administrativas como base para la toma de decisiones; para esto une los mejores recursos humanos y tecnológicos, con el fin de alcanzar la satisfacción de nuestros clientes, proveedores y empleados

#### Visión

Auditorias e Informes S.A.S pretende en un mediano y largo plazo, mantener una posición financiera sólida y convertirse en una empresa líder en la prestación de servicios contables. Así mismo, ofrecer plena satisfacción a nuestros clientes con la entrega de los servicios en forma oportuna, con información útil y real, que refleje el estado de la ejecución del negocio y que pueda facilitar la toma de decisiones.

La empresa Auditorias e informes S.A.S no cuenta con organigrama institucional.

### 1.2. Objetivo de la práctica empresarial

Practicar los conocimientos básicos contables adquiridos durante el desarrollo de la carrera, formando habilidades profesionales basadas en la comunicación con los clientes, e

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 8 de 51

implementar un sistema de cobro que le permita a la empresa ofrecer un mejor servicio, dando solución a problemáticas internas de la empresa relacionadas con el tema de gestión de cartera.

### 1.3. Funciones

Las funciones establecidas para la implementación de un sistema de gestión de cartera en la empresa Auditorias e informes S.A.S son las siguientes:

- Establecer un manual de funciones para la persona encargada del recaudo de cartera y documentarlo.
- Implementar un sistema de gestión de cobro partiendo de las fechas de entregas de informes financieros a los clientes.
- Diseñar una metodología de trabajo mediante la utilización de un sistema contable implementado en la empresa, elegir un programa que permita obtener información clara y veraz de las cuentas por cobrar, el cual pueda ser manejado por diferente personal de la empresa y debidamente sincronizado para que no se distorsione la información en ninguna de las etapas de contabilización y gestión de cobro.
- Hacer seguimiento a las funciones y documentación de los comprobantes de recaudos que realiza la persona encargada del cobro de cartera.
- Proponer un sistema de cobro que permita la satisfacción de los clientes y el cumplimiento y rotación de cartera partiendo de las necesidades económicas de la empresa.



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 9 de 51

#### **1.4. Justificación de la práctica empresarial**

Es importante la realización de una práctica empresarial para los estudiantes universitarios que deseen obtener su título profesional en Colombia, es por esto que el Estado como estrategia regula la vinculación de aprendices a las empresas privadas a través de la ley 789 de 2002 en su artículo 32.

Es un requisito fundamental el desarrollo de la práctica empresarial como modalidad de trabajo de grado para el estudiante del programa de contaduría pública de la Institución Universitaria de Envigado, ya que ajena a esta situación y como estrategia regula la vinculación de aprendices a las empresas privadas a través de la ley 789 de 2002 en su artículo 32, este le permite poner en práctica el conocimiento adquirido durante toda la carrera, implementando un plan de mejora en un proceso contable en una empresa determinada, y de esta manera el estudiante cumple con su requisito final para obtener el diploma de contador público.

#### **1.5. Equipo de trabajo.**

Practicante: Hilda Gicela Escobar Rojas

Asesor: Iliana María Gómez López.

Coordinador de práctica empresarial: Juliana Andrea Vélez Herrera

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 10 de 51

## 2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

### 2.1. Título de la propuesta

Elaboración manual de funciones para el área de cartera en la empresa Auditorías e Informes S.A.S.

### 2.2. Planteamiento del problema

La empresa Auditorías e Informes S.A.S, se encuentra ubicada en el Barrio Belén Fátima en la ciudad de Medellín, fundada en el año 1986 su objeto social consiste en la prestación de servicios contables, mediante asesorías en temas tributarios, contables, financieros, ofrece el servicio de revisoría fiscal y auditoría.

La empresa Auditorías e informes cuentan con diferentes tipos de clientes, empresas de diferentes sectores de la economía, entre ellos empresas manufactureras, de servicios, IPS, productoras de licores, constructoras, de juegos de suerte y azar, joyerías, entre otras.

Actualmente cuenta con un equipo de trabajo que comprende aproximadamente 25 profesionales experimentados en este campo, entre contadores públicos, especialistas en impuestos, analistas financieros, auxiliares contables, al igual que un grupo administrativo que complementa la realización de los procesos encaminados a la satisfacción de sus clientes.

La empresa Auditoría e informes S.A.S se divide en cinco departamentos:

Procesamiento: conformado por auxiliares contables, quienes procesan la información diaria de las diferentes empresas y apoyan el tema de impuestos.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 11 de 51

**Impuestos:** conformado por contadores públicos, dedicados especialmente a abarcar el tema tributario de las aproximadas cien empresas que hacen parte de los clientes de Auditorías e informes S.A.S.

**Informes:** conformado por contadores públicos y analistas financieros quienes ofrecen a los clientes el servicio de presentación de estados financieros, implementación de NIIF, renovaciones, presentación de supersociedades, supersalud, RUP, Informes al DANE, creación de nuevas empresas y liquidación de las mismas, informes mensuales a los clientes y todo lo relacionado con asesorías externas financieras, revisoría fiscal y programación de auditorías.

**Cartera:** Área encargada de la gestión de cobro y el recaudo de las cuentas por cobrar, conformada por una persona.

**Gestión humana:** Conformado por un profesional en el área, es el área encargada de las contrataciones del personal, liquidación de nóminas y prestaciones sociales de los trabajadores, realizando labores de administración de la empresa.

Actualmente la empresa no cuenta con un sistema de cobro de cartera que le permita mantener unas cuentas por cobrar subsanadas, ni tener una información real y clara de sus deudores, convirtiéndose esto en el motivo principal por el que la empresa atraviesa por una crisis financiera y de liquidez, afectando directamente la parte financiera de la empresa. El área de cartera solo cuenta con una persona encargada para realizar toda la gestión de cobro.

Adicional a esto, no cuenta con personal capacitado para realizar las labores de recaudo y documentación clara de los soportes contables de la gestión y aplicación de los recaudos, este

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 12 de 51

desconocimiento ha dado origen a la iliquidez de la empresa, pues el recaudo no es el esperado, los pagos de los clientes, se aplican a terceros que no corresponden, no se soportan los ingresos, no existe auditoria alguna por parte de la empresa al área de cartera, finalmente desatando insatisfacción en los clientes, desconfianza y temor de ellos mismos a continuar trabajando con Auditorias e informes S.A.S por sus falencias.

Por lo anterior, la empresa con el pasar de los años se ha visto afectada financieramente, ya que hoy en día no cuenta con los recursos suficientes para seguir operando con la misma capacidad de clientes y empleados necesarios para cumplir todas las funciones, esto debido a que viene desde años anteriores presentando inconsistencias con el recaudo de cartera.

Es una situación problemática, que puede tener una solución a corto plazo, económicamente las empresas dedicadas a la prestación de servicios contables se han visto favorecidas, ya que a raíz de la implementación de la ley 1819 de 2016, en donde las empresas colombianas atraviesan por un desconocimiento de una reforma tributaria, afecta positivamente a la empresa Auditorias e Informes S.A.S, pues las empresas necesitan de más compañía y asesoramiento a la hora de referirse al tema fiscal.

Debido al crecimiento que presenta la empresa con el pasar de los años, la empresa no le da relevancia a estructurar un departamento de cartera eficiente. A pesar de ser una empresa de asesorías contables, tributarias y financieras, Auditorias e informes S.A.S no cuenta con un manual de funciones establecidas para el área de cartera, por ende, tampoco cuenta con personal

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 13 de 51

capacitado para realizar el cobro y las funciones que se deben establecer, lo que ha dado pie a que la contabilidad interna de la empresa en cuanto al tema de deudores, no sea veraz.

Lo anterior ha tenido un impacto negativo en diferentes aspectos tales como:

- Fidelización de clientes: finalizado el año 2017, la empresa reportó un total de 100 clientes, a inicios del año contaba con 125 clientes, estos han visto la necesidad de buscar otra empresa outsourcing que les brinde mayor seguridad para procesar su información.
- Indicadores financieros negativos: Se puede considerar que si la empresa no toma medidas correspondientes en la implementación de un plan de mejora en el área, se verá en la necesidad de prescindir de varios de sus empleados ya que no cuenta con la capacidad de sostenimiento de ellos en el tema económico.

### 2.3. Delimitación Espacio-Temporal

- La empresa Auditorías e Informes S.A.S dedicada a la prestación de servicios contables, tributarios y financieros, ubicada en la ciudad de Medellín, barrio Belén Fátima, con más de 30 años de experiencia en el mercado, atraviesa por una crisis de orden financiera y administrativa, pues presenta una falencia específica en el departamento de cartera, que ha desencadenado diferentes problemáticas internas en la compañía.
- El departamento de cartera actualmente no cuenta con un manual de funciones establecidas para que las personas encargadas de esta labor se apoyen y realicen de manera eficiente su trabajo, esto indica, que la gestión de cobro que se viene realizando

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 14 de 51

en la empresa no cumple con las expectativas de recaudo suficientes para la empresa operar al 100%.

- Auditorias e Informes S.A.S al ser una empresa del sector servicios, tiene como expectativa recaudar su cartera una vez finalizada la entrega del informe del periodo contable, (mensual), sin embargo presencia una rotación de cartera de 2.2 veces al año, con un número de veces de 163 días, indicador que afecta negativamente el ciclo de efectivo de la empresa y no le permite estar al día con sus obligaciones laborales, financieras y con terceros.

#### **2.4. Justificación**

La importancia de la implementación de un sistema de gestión de cobro y manual de funciones en esta empresa, se ve reflejada en la necesidad que tiene la empresa de mejorar de una u otra forma su índice de liquidez, reorganizar su estructura financiera, formar un organigrama institucional y ofrecer una posible solución a la migración de empresas hacia otras firmas outsourcing.

Se tiene planeado establecer en primera medida un manual de funciones claras, para a partir de este empezar a detectar una a una las inconsistencias en el modelo funcional que posee la empresa para realizar los cobros, no solo en la parte operacional de las llamadas a los clientes si no en la parte contable.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 15 de 51

Para la empresa resulta sumamente importante establecer este proceso, ya que como se viene indicando, está afectando a la empresa interna y externamente, y esto impide que la empresa siga siendo sólida en su economía.

Al no tener la empresa un organigrama institucional, ningún área o jefatura de la empresa se ha asignado propiamente establecer el área de funciones para la gestión de cartera, ni definir exactamente como puede ser el proceso y la gestión de cobro para que se haga más eficaz.

Será de gran ayuda la implementación de este proyecto, ya que así se contribuye al mejoramiento organizacional de la empresa con dificultades financieras, de orden interno.

Los beneficios que pueden obtener Auditorías e Informes S.A.S estableciendo y aplicando un manual de funciones y gestión de cobro serían:

- Tener una delegación de funciones adecuada evitando los reprocesos.
- Aumentar el rendimiento en los procesos.
- Oportunidad en la presentación de los informes a los clientes.
- Disminuir el tiempo de respuesta a proveedores y clientes.
- Independencia entre las áreas, permitiendo que solo el personal autorizado pueda intervenir en las actividades diarias.
- Estandarizar los puestos de trabajo.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 16 de 51

## 2.5. Objetivos

### 2.5.1. Objetivo General

Implementar un manual de funciones para la gestión de cartera, que permita a la empresa Auditorias e informes S.A.S obtener el recaudo oportuno de sus cuentas por cobrar, optimizando las funciones del área encargada.

### 2.5.2. Objetivos específicos:

- Elaborar la propuesta de las funciones que se deben asignar al área de cartera.
- Documentar el paso a paso de cómo debe realizarse el proceso de gestión de cobro.
- Contribuir al mejoramiento de la empresa.

## 2.6. Diseño Metodológico

Para la realización de este trabajo se utilizarán fuentes y técnicas para la recolección de la información, estas son:

- Fuentes primarias, el cual tiene una comunicación directa con el personal del cual se está recolectando la información.
- Técnicas: La observación, en la cual se documentará el proceso realizado por la persona encargada del área.



 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 17 de 51

## 2.7. Cronograma de Actividades.

Tabla 2. Cronograma de Actividades.

CRONOGRAMA*					
ACTIVIDADES	TIEMPO				
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Enviar documentos de inicio de práctica	X				
Asignación de Asesor	X				
Reunión asesor y elección del tema	X				
Primera visita a la empresa entrevista entre asesor, jefe inmediato y estudiante	X				
Informe inicial de práctica formato F-PI-34, correcciones y complemento de la información	X				
Desarrollo de la propuesta Formato F-PI-38(búsqueda de la información, generar soluciones, mejoras, pruebas)		X	X	X	X
Segunda visita del asesor a la empresa entre la semana 9 y 10				X	
Última visita del asesor en la empresa para socializar y avalar la propuesta.					X
Entrega de formatos FP-I-34 Y FP-I-38 y control de asesorías					X
Entrega de formatos F-PI-29 Y F-PI-25					X

Fuente: Elaboración propia

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 18 de 51

## 2.8. Presupuesto

Tabla 3 Presupuesto

<b>PRESUPUESTO PRACTICA EMPRESARIAL</b>		
<b>COSTO O GASTO</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>FUENTE</b>	<b>VALOR</b>
Transporte	Estudiante	300.000
Matricula	Estudiante	2.000.000
Papelería	Estudiante	40.000
<b>TOTAL</b>		\$2.340.000

Fuente: Elaboración propia

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 19 de 51

### 3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

#### 3.1. Marco de referencia

##### 3.1.1. Antecedentes

La empresa Auditorías e Informes S.A.S no ha realizado ninguna investigación alguna sobre la creación de los manuales de funciones de gestión de cartera, es por esto, que se hace necesario aportar a la empresa un manual de funciones para el área, que le permita tener más claro y conformado el puesto de trabajo.

La empresa viene desarrollando las funciones de este puesto de manera verbal, no existe como tal un manual de funciones; donde la persona que se ocupe de este cargo pueda basarse para realizar una gestión de cobro eficiente, ni existen documentos que pueda probar la veracidad de gestiones de cobro anteriores, es decir, cuando la empresa vincula a una nueva persona para desempeñar este cargo, la persona actual no queda con información anterior ( recibos de caja, soporte de consignaciones, correos de clientes verificando sus pagos) tampoco una herramienta de trabajo que le permita hacer seguimiento a las llamadas que se realizan a los clientes.

No se identifican actas de entregas de puestos de trabajo, por tanto, las inconsistencias presentadas actualmente con una cartera irreal sea la consecuencia de no tener un departamento con funciones establecidas, ni con sus procesos de gestión documentados.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 20 de 51

### 3.1.2. Marco Teórico

Para dar inicio al trabajo es importante tener claras las definiciones de proceso y procedimiento, si se analizan detalladamente se puede encontrar similitudes, así como la forma en que varios autores dan definición a este término para referirse a un manual de funciones.

#### Definiciones

Proceso: Serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables. (Rojas, 2013)

Procedimiento:

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas. (Rojas, 2013)

Diferencia entre proceso y procedimiento:

Al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes. En este instructivo para tener

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 21 de 51

didácticos los términos "proceso y procedimiento" se emplea en forma análoga, especialmente porque se está describiendo el trabajo de una persona responsable y de allí se origina la descripción del Manual de Funciones. (Rojas, 2013)

Es impresionante observar que, en las organizaciones de hoy, se hace indiscutible y necesario diseñar e implementar Programas de revisión constantes sobre los sistemas, métodos y procedimientos en la ejecución operativa. El desarrollo empresarial depende, en gran medida, de las estrategias que se tengan para implementar dichos programas de revisión. Los Programas de Revisión Constantes, sólo se pueden llevar a cabo con la creación de guías, que orienten el curso de acción dentro de las empresas. (Gómez, 2013)

La necesidad de elaborar guías o también llamados "Manuales" se hace cada día más notoria, ya que la única forma de establecer parámetros de acción operativa de los empleados, y por ende, agilizar la puesta en marcha de los objetivos que se quieren lograr. Cada empresa está encaminada a la ejecución de unas metas en específico, por lo que es importante el empleo de los manuales como auxiliares para obtener el control deseado del personal que labora en las organizaciones y que las actividades se cumplan de acuerdo a los lineamientos, sin perder la sintonía o concordancia con las demás funciones dentro de la entidad. (Gómez, 2013)

Las definiciones anteriores, se hacen con el fin de aclarar la labor que se realizará en la empresa Auditorías e Informes S.A.S, porque en el manual de funciones para la persona encargada, se definirá el proceso de como desempeñar las funciones y finalmente documentarlas.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 22 de 51

Aplicar estas definiciones permite identificar los procesos, procedimientos o funciones corresponden o no a las áreas de cartera, y estructurarlas de manera que una vez implementadas estas funciones la empresa reconozca la eficiencia en este puesto de trabajo.

La elaboración de un manual de funciones del área de cartera consta de tres etapas que son:

- Realizar una función de hallazgos de los papeles de trabajo y la metodología que se está utilizando actualmente para para la gestión de cobro, así se procede a documentar la información recolectada por medio de la observación de las funciones realizadas por la persona que desempeña el cargo, permitiendo identificar los vacíos que existen para un procedimiento adecuado.
- Después de conocer las funciones que se están llevando a cabo actualmente, se realiza un listado o descripción de las nuevas labores, con el fin de realizar un flujograma de procedimientos en el cual se tiene como objetivo mostrar las etapas de un proceso, facilitando la comprensión de la información documentada a la persona que desempeñe el cargo o cualquier persona que en determinado momento entre a realizar estas funciones.
- Una vez obtenida toda la información necesaria, se procede a realizar un manual de funciones, donde se detalle paso a paso como debe ser el proceso de gestión de cobro y recaudo tanto en la parte contable como en la documentación de la gestión, con el fin de que la empresa pueda medir al personal en una evaluación de desempeño, partiendo de esta guía de funciones.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 23 de 51

Actualmente, las empresas están en busca de estandarizar sus procesos creando perfiles y manuales de funciones para cada área, ya que tener un proceso estandarizado es una herramienta que da ventajas competitivas a emprendedores y empresas de todos los tamaños, no solo permite conocer a fondo el negocio, si no también establecer indicadores que guiarán todas sus actividades.

Anais Aoyama, gerente de operaciones de Feher & Feher, asegura que esta es una práctica muy nueva en las PyMEs. "Hay empresas que les va tan bien que se olvidan de implementar controles; se concentran en vender. Sin embargo, llega el momento en que el volumen de operaciones los rebasa y ya no saben qué se facturó, si ya se cobró, qué y cómo se está vendiendo. Es cuando descubren que debieron estandarizar sus procesos, incluso antes de abrir." (Feher, 2017).

Las utilidades y aplicaciones que tienen los manuales de funciones y procedimientos son:

- Permitir conocer el funcionamiento interno.
- Ayudar en la inducción, adiestramiento, capacitación de personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilita la revisión y análisis de todo el personal.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas y errores.
- Aumenta la eficiencia de los empleados.
- Coordina las actividades de forma que se evita un reproceso.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 24 de 51

- Establece las definiciones de políticas, guías, procedimientos y normas.

### 3.1.3. Marco legal

El Código de comercio colombiano, en el artículo 772 define la factura como: Factura es un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio. (Nacional, Código de Comercio (C. Cio) Colombia, 2017)

No podrá librarse factura alguna que no corresponda a bienes entregados real y materialmente o a servicios efectivamente prestados en virtud de un contrato verbal o escrito.

El emisor vendedor o prestador del servicio emitirá un original y dos copias de la factura. Para todos los efectos legales derivados del carácter de título valor de la factura, el original firmado por el emisor y el obligado, será título valor negociable por endoso por el emisor y lo deberá conservar el emisor, vendedor o prestador del servicio. Una de las copias se le entregará al obligado y la otra quedará en poder del emisor, para sus registros contables.

(Comercio, pág. 772)

Desde el punto de vista tributario, la factura debe cumplir con los requisitos que contiene el artículo 617 del estatuto tributario:

Requisitos de la factura de venta. Para efectos tributarios, la expedición de factura a que se refiere el artículo 615 consiste en entregar el original de la misma, con el lleno de los siguientes requisitos:

- a. Estar denominada expresamente como factura de venta.
- b. Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio.



	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 25 de 51

c. Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado.

d. Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta.

e. Fecha de su expedición.

f. Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados.

g. Valor total de la operación.

h. El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura. (Nacional, Estatuto tributario) (Colombiano, 2017)

La superintendencia financiera de Colombia en la circular externa 048 de diciembre de 2006, en el capítulo XXII reglas relativas a la administración del riesgo operativo, informa los elementos mínimos (las políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación) mediante los cuales se busca obtener una efectiva administración del riesgo operativo. (financiera S. , 2006)

En el capítulo XXII reglas relativas a la administración del riesgo operativo en los numerales en los numerales 3.2.2. Procedimientos y 3.2.3 documentación, nos habla del establecimiento de procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento de las etapas (Identificación del riesgo, Medición, control y monitoreo) y elementos (Políticas,

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 26 de 51

procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación) del SARO. (financiera s. , 2006)

Tiempo de Permanencia de la Información Contenida en las Bases de Datos de las Centrales de Riesgo. Ley 1266 de 2008.

Las centrales de riesgo están legalmente facultadas para conservar en sus archivos toda la información histórica de una persona, esto es, tanto los datos positivos como los negativos En relación el aspecto relacionado con la permanencia de la información en las bases de datos el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 dispone que la información de carácter positivo permanecerá indefinidamente en los bancos de datos de los operadores de información.

Ahora bien, los datos negativos, esto es, los que hagan referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y en general aquellos referidos a una situación de incumplimiento de obligaciones tienen un monto máximo de permanencia de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida. Sin embargo en el caso de que la mora haya sido inferior a dos (2) años el tiempo de permanencia de este reporte negativo no podrá exceder el doble de la mora, tal como lo dispuso la Corte Constitucional en la Sentencia C-1011 de 2008 la cual declaró condicionalmente exequible este artículo. Esto significa que si el atraso es de seis (6) meses el dato negativo permanecerá por un (1) año, si es de un año (1) permanecerá por dos (2) años, siempre y cuando, como se anotó el tiempo de mora no haya sido mayor a dos años. (Nacional, Decreto 2952, 2010)

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 27 de 51

### 3.2. Desarrollo y logro de objetivos

El desarrollo de los objetivos está dividido en tres etapas que son:

#### 3.2.1. Recolección de la Información:

Para realizar una de la información de manera adecuada, primero se debe consultar en sitios web o documentos físicos, un modelo de gestión de cartera, que permita detectar hallazgos en la información que se va a recolectar.

Una vez obtenida esta información, se procede a realizar una observación de las funciones que se encuentra desempeñando la persona encargada del área de cartera, donde se indaga paso a paso todas las labores que desarrolla en el día y cuál es su plan de trabajo para cumplir a cabalidad con las funciones que ella misma tiene estipuladas. En esta observación y acompañamiento se tiene la siguiente información:

#### Funciones Encontradas:

1. Ingresar al portal empresarial de las cuentas bancarias que posee la empresa para realizar el recaudo, con el fin de validar los pagos del día anterior y verificar los compromisos de pago de los clientes.
2. Semanalmente, una vez identificadas las consignaciones de la semana anterior, se proceden a realizar los recibos de caja por medio del programa contable SCI, luego de haber asentado todos los pagos se realiza una consolidación de la información de la cartera, donde se reúne la información actualizada de ambas compañías, (Auditorías e informes S.A.S y otra compañía

**Comentado [I1]:** Esta esta citada en la bibliografía?

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 28 de 51

perteneciente a una persona natural), con el fin de tener información al día de los clientes a los que se le realizara la gestión de cobro-

3. Una vez exportada esta información consolidada a Excel, se filtra por análisis de vencimiento de cartera de la siguiente manera: cartera con vencimiento de 1 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, y más de 91 días. Este informe se envía semanalmente a gerencia, con el fin de observar y evaluar la gestión realizada en el recaudo de la semana anterior.

4. Todos los días en el transcurso de la mañana se realizan llamadas a los clientes con cartera vencida, con el fin de gestionar el recaudo, indicándoles a los clientes que tengan cartera con más de 120 días de vencimiento la posible suspensión del servicio.

5. Después de realizadas las llamadas, en caso de que algún cliente se comprometa a realizar el pago se programa al mensajero para que entregue facturación, recoja cheques pendientes o haga el recaudo en efectivo de los clientes que no realizan consignaciones ni transacciones bancarias.

6. En las horas de la tarde, se realizan llamadas a los clientes ofreciéndoles el portafolio completo de los servicios que presta la empresa según sea la época de obligaciones tributarias, es decir, esta persona a los clientes nuevos y antiguos les ofrece los servicios de declaraciones de renta, declaraciones de industria y comercio, renovación de cámara de comercio, elaboración de medios magnéticos, tramites en cámara de comercio como aumentos de capital, liquidación y apertura de sociedades, etc.

7. En caso de existir trámites jurídicos en cámara de comercio como aumentos de capital y liquidación de sociedades, es la persona encargada del área de cartera quien se encarga de

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 29 de 51

realizarlos y cumplir con estas tareas, igualmente de servir de apoyo con tramites contables como renovaciones de cámara de comercio u otro tipo de trámites según sea la necesidad.

Luego de haber conocido las funciones de la persona encargada, se solicitaron soportes físicos de la información contable, facturas de venta, notas crédito, recibos de caja, conciliaciones bancarias, herramientas de Excel como un informe diario con las respuestas que dan los clientes a cerca de sus compromisos de pago, estudios de crédito debidamente diligenciados por los clientes, papelería legal de los clientes al día que le permita a la empresa realizar su debida gestión de cobro, pagaré u otros documentos, base de datos actualizada con toda la información de los clientes.

### 3.2.2. Hallazgos en la información recolectada:

Una vez conocidas estas funciones realizadas por la persona encargada del área de cartera y gestión de cobro, se aclara la importancia que tiene realizar un manual de funciones para la persona encargada, ya que como se evidencia en lo anterior, esta persona no solo tiene funciones del área de cartera si no también funciones contables, que deberían ser realizadas por una persona con amplio conocimiento en la rama contable o legal.

Adicional a esto, se encontró que la documentación requerida no estaba completa, es decir, la empresa no cuenta con los soportes necesarios y legales para realizar una gestión de cobro debida.

Se encontraron las siguientes inconsistencias.

1. No existen solicitudes de crédito firmadas por los clientes, por lo que la empresa no tiene respaldo alguno en el momento de iniciar un trámite judicial para realizar un cobro pre jurídico.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 30 de 51

2. Las facturas de venta en su mayoría no tienen firma y sello de recibido de la empresa a la que se le está prestando el servicio, ya que muchas ocasiones la factura se le envía al cliente vía correo electrónico, hecho que retrasa un cobro judicial, ya que se tendría que demostrar legalmente lo indicado en el Art. 773 del código de comercio Colombiano.

*“La factura se considera irrevocablemente aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante devolución de la misma y de los documentos de despacho, según el caso, o bien mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. En el evento en que el comprador o beneficiario del servicio no manifieste expresamente la aceptación o rechazo de la factura, y el vendedor o emisor pretenda endosarla, deberá dejar constancia de ese hecho en el título, la cual se entenderá efectuada bajo la gravedad de juramento.”*

3. No existe una carpeta o soporte de los recibos de caja, estos no se imprimen, pues por órdenes de gerencia es suficiente con el soporte que presta el sistema contable SCI, si se quiere conocer información sobre el pago de algún cliente, se debe remitir directamente al sistema contable y extraer la información de allí, por lo que tampoco existen soportes de consignaciones bancarias por parte de los clientes.

4. Cuando los clientes realizan pagos en efectivo, el mensajero entrega un recibo de caja provisional al cliente, como soporte de que la empresa efectivamente está recibiendo la cancelación de la factura, pero la empresa no queda con copia de este recibo. Esto impide que la información sea real, y que la empresa tenga control de su caja.

5. El sistema contable que utiliza la empresa no está debidamente parametrizado, los recibos de caja que se realizan por medio de SCI no están cargando la información real al consolidado de la empresa, por lo que en muchas ocasiones se generan los recibos de caja y la cartera sigue vigente.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 31 de 51


6. Las conciliaciones bancarias tienen partidas conciliatorias de más de 360 días, lo que impide tener una información real y al día.

7. Existen facturas de venta dobles para un mismo cliente, sin su debida nota crédito.

### 3.2.3. Propuesta y Documentación:

Dando respuesta al objetivo principal, implementar un manual de funciones para el área de cartera y gestión de cobro que permita la eficiencia en el recaudo de cartera, se establece a continuación un paso a paso de las funciones que debe desempeñar la persona encargada de la gestión de cobro en la empresa Auditorias e Informes S.A.S, contribuyendo directamente al mejoramiento de la empresa.

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 32 de 51

 <b>Auditorías e Informes S.A.S</b> <b>Nit.800.129.693</b>	<b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES PARA EL AREA DE CARTERA</b>	<b>CODIGO: FC-01 VERSION: 01 FECHA: 27/05/2018</b>
---	---	--

<p><b>1. Responsable del cargo:</b> Auxiliar de cartera.</p>
<p><b>2. Objetivo:</b> Determinar el procedimiento a utilizar para desarrollar detalladamente las funciones correspondientes a realizar por parte del auxiliar de cartera.</p>
<p><b>3. Naturaleza del cargo:</b> Apoyar la gestión permanente que realiza el área de cartera en la recuperación satisfactoria de las cuentas por cobrar, mediante la realización de cobros, seguimiento y control de los acuerdos de pago y el adecuado reporte de los deudores morosos a las centrales de riesgo.</p>
<p>El responsable o persona encargada de realizar el recaudo de cartera y gestión de cobro en la empresa Auditorías e Informes S.A.S deberá apoyarse en el siguiente manual de funciones diarias para lograr sus objetivos:</p>



 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 33 de 51

### DESCRIPCION DETALLADA DE FUNCIONES PRINCIPALES

1.	Mantener actualizada y archivada la documentación requerida a los clientes para otorgamiento de créditos.
2.	Elaborar informes a gerencia que refleje adecuadamente los estados de vencimiento de la cartera.
3.	Manejar adecuadamente relaciones con las demás áreas de la compañía, que aportan al proceso de gestión de cartera y cobro.
4.	Prestar servicio al cliente en el manejo oportuno de créditos, plazos, consecuencias de pago irregular o carteras morosas.
5.	Controlar los pagos que se pacten con los clientes, y velar por que se cumpla dentro de las fechas estipuladas.
6.	Elaborar la programación de actividades semanales, que tienen que ver directamente con la gestión de cobro que proyecta la gerencia.
7.	Trasladar oportunamente las obligaciones que se encuentren en mora, para su debido cobro jurídico.
8.	Controlar estadísticamente las fechas de cartera, tanto vigente como vencida.
9.	Proyectar montos de recaudo con planeación de tesorería, para cumplir con las obligaciones de la empresa.
10.	Tener al día y de manera oportuna el reporte de los clientes morosos ante centrales de riesgo.
11.	Elaborar informes de días de rotación de cartera.
12.	Cumplir con las políticas que exige la empresa para dar cumplimiento a sus labores diarias.
13.	Velar por que los clientes estén al día en los pagos, de acuerdo con los plazos pactados en el estudio de crédito, conciliaciones y acuerdos de pago.
14.	Organizar los soportes documentales de las diferentes actividades que se realizan

**Comentado [I2]:** Tengo duda de esta por la palabra estadística

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 34 de 51

15.	Elaborar todos los documentos y soportes contables relacionados con el área.
-----	--

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 35 de 51

### DESCRIPCION DETALLADA DE FUNCIONES DIARIAS

Elaboración: Fuente propia.

1.	<p>Generar un informe semanalmente los días lunes (puede variar dependiendo indicaciones de gerencia) un reporte de cartera por edades, donde se pueda visualizar que cobros se le darán prioridad en esa semana. Para esto es indispensable el uso del módulo contable Contai.</p> <p>Ruta: Reportes, contables, anexo al balance, análisis de vencimiento, cuenta a consultar, exportar, Excel.</p>
2.	<p>Una vez generado el informe semanal, se realiza un filtro donde se pueda evidenciar los clientes más vencidos de la siguiente manera: 1 a 30 días, 31 a 60 días, 61 a 90 días, +90 días. Con el fin de informar a gerencia y contabilidad, el estado y novedades de la cartera morosa.</p>
3.	<p>Revisar diariamente los portales bancarios con los que cuente la empresa como cuentas de recaudo, con el fin de identificar que dineros ingresan a la compañía y a quien corresponden. (Solo se tendrá acceso a los portales bancarios como usuario de consulta, no está permitido que el responsable de este cargo pueda realizar pagos o transacciones)</p>
4.	<p>Una vez identificados los pagos, proceder a realizar los recibos de caja mediante el módulo contable SCI, se debe tener plena certeza de quien ha realizado el pago y que facturas corresponden los pagos o abonos. Para esto es indispensable la comunicación con el cliente, mediante llamadas telefónicas o correos electrónicos confirmando la cancelación de sus facturas. Luego de haber conocido quien realiza los pagos, se mandará un correo electrónico al cliente con el nuevo estado de su cartera, o la confirmación de recibido del pago y que facturas se está abonando.</p>
5.	<p>Una vez realizados los recibos de caja, se imprimen y archivan diariamente, con el fin de no dejar acumular información para fin de mes, los recibos de caja deben ir debidamente soportados ya sea por el soporte que emite el cliente cuando realiza el pago, correo electrónico informando el pago, o copia del extracto bancario donde registre el monto abonado.</p>
6.	<p>Los pagos que se reciben en efectivo directamente en la empresa o por medio de mensajería, la persona encargada deberá anexar el recibo de caja provisional que emite el mensajero con firma del mismo, aprobando el recibido del dinero.</p>
7.	<p>Realizar diariamente un seguimiento de las llamadas telefónicas que se realizan a los clientes, dejando nota de las respuestas y compromisos de pago que adquieren con los clientes con la empresa, este deberá ser un cuadro preferiblemente de Excel, donde se</p>

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 36 de 51


	evidencie la gestión de cobro que se está realizando. Es importante que se alimente diariamente con el fin de auditar el proceso de gestión de cobro del área.
8.	Realizar el enlace por medio del módulo SCI a CONTAI, 3 veces semanales, esto con el fin de mantener la información de los deudores actualizada, para que la persona de contabilidad trabaje día a día con una información real.
9.	Realizar conciliación de cartera dos veces semanales con la persona encargada de contabilidad, con el fin de mantener depurada y al día la información y evitar que se presenten recibos de caja dobles, o abonos a clientes que no corresponde el pago.
10.	Programar semanalmente reunión con el área de tesorería con el fin de planificar los pagos semanales que se deben realizar a proveedores y demás.
11.	Realizar ajustes de cartera, verificar que no existan cuentas negativas, y en caso de existir detectar la causa de la inconsistencia y corregir, con el fin de mantener una cartera saneada, sin errores contables que puedan perjudicar las cifras de los balances de la empresa.
12.	El último día de cada mes, tener el dato y la cartera real con sus anexos, para realizar el reporte negativo ante centrales de riesgo de los clientes que no cumplieron con sus obligaciones de pago para ese mes, y retirar el reporte de los que cumplieron con su obligación. (Este reporte negativo se debe realizar con previa autorización de gerencia)
13.	Al finalizar la semana se debe tener identificados todos los pagos que entraron en el transcurso de la semana, esto con el fin de adelantar el proceso de la conciliación bancaria, y que no hayan partidas conciliatorias en consignaciones pendientes por identificar al finalizar el cierre contable.
14.	Realizar circularizaciones a los clientes tres veces al año, con el fin de corregir inconsistencias y conciliar cartera.
15.	Tener toda la facturación y recibos de caja conciliados para los días 25 de cada mes, con el fin de dar prontitud al cierre contable con la información real.
16.	Asistir al comité mensual que programa gerencia para observar la situación económica de la empresa y el informe mensual de balances, pues debe hacerse participe de la situación de la misma explicando los días de rotación de cartera y dar justificación de ello.
17.	Estar en continuo contacto y colaboración con los auxiliares contables de las diferentes empresas, es indispensable la comunicación con cada uno, para mantenerse informado de cualquier pago que realicen a la empresa y tener conciliada la información.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 37 de 51

Adicional al manual de funciones para la gestión de cartera y cobro, que es el objetivo principal de este trabajo, y aunque no se encuentra estipulado en el objetivo principal del desarrollo de la propuesta se quiere adicionar a Auditorias e Informes S.A.S un modelo de perfil básico dirigido a la persona encargada de la gestión de cartera, un acta de entrega de puesto de trabajo de esta persona, y un flujograma de procedimientos básicos que ayudarán a contribuir a la mejora de la empresa.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 38 de 51

### 3.2.3.1. Competencias obligatorias del auxiliar de cartera.


	<b>PERFIL BASICO AREA DE CARTERA Y GESTION DE COBRO</b>	
	<b>VERSION</b> 1	<b>PAGINA 1 DE 2</b>
<b>Perfil</b>	Persona con alta capacidad en estrategias de comunicación, responsable y organizada, capacidad de liderazgo, experiencia en manejo de clientes y resultados por medición de recaudo.	
<b>Nivel académico requerido</b>	Tecnólogo en contaduría pública, o carreras afines a la administración.	
<b>Descripción del cargo:</b>	Apoyar en las actividades del departamento de cobranza y realizar el control de las cuentas de los clientes, monitorear movimientos de las cuentas bancarias de la empresa, reporte de saldos con edades de vencimiento, realizar reportes diarios de avances de cobranza, llevar a cabo la actualización de documentación de los clientes, apoyar en cualquier actividad que el área o jefe inmediato requiera.	
<p>La persona que desarrolle las actividades de auxiliar de cartera deberá contar con las siguientes competencias básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento contable básico.</li> <li>• Matemática financiera básica</li> <li>• Uso de herramientas ofimáticas</li> <li>• Administración de la cartera de crédito de acuerdo con la legislación vigente</li> <li>• Facturación, control y verificación la gestión de cobro</li> <li>• Recuperación de cartera y manejo de clientes</li> <li>• Estrategias de gestión y análisis de cartera</li> <li>• Manejo de software contable preferiblemente SCI (Ilimitada)</li> <li>• Estrategias de comunicación y manejo de conflictos.</li> <li>• Conocimiento de reporte ante centrales de riesgo</li> <li>• Realizar seguimiento de la cartera de crédito para garantizar los objetivos del negocio, de acuerdo con la política institucional.</li> </ul>		

Comentado [I3]: Falta la fecha

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 39 de 51

**3.2.3.2. Formato para actas de entrega de puesto de auxiliar de cartera:**

**FORMATO ACTAS DE ENTREGA DE PUESTO DE TRABAJO**

	<b>FORMATO ACTA DE ENTREGA PUESTO DE TRABAJO</b>	Código: FPT-01
		Versión: 01
		Fecha: 27/05/2018
		Página 1 de 3

<b>Fecha:</b>	
<b>Persona encargada:</b>	
<b>Identificación:</b>	
<b>Área de entrega de puesto:</b>	
<b>Área donde se traslada (si aplica)</b>	

<b>DESCRIPCION DE MATERIALES Y ARCHIVOS ENTREGADOS</b>	





 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 41 de 51

<b>OBSERVACIONES DEL TRABAJADOR QUE RECIBE EL CARGO</b>	

Fuente: Elaboración propia.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 42 de 51

En señal de aceptación del puesto recibido, se firma a conformidad por parte de Auditorías e Informes S.A.S la presente acta de entrega de puesto de trabajo a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Recibí conforme:**

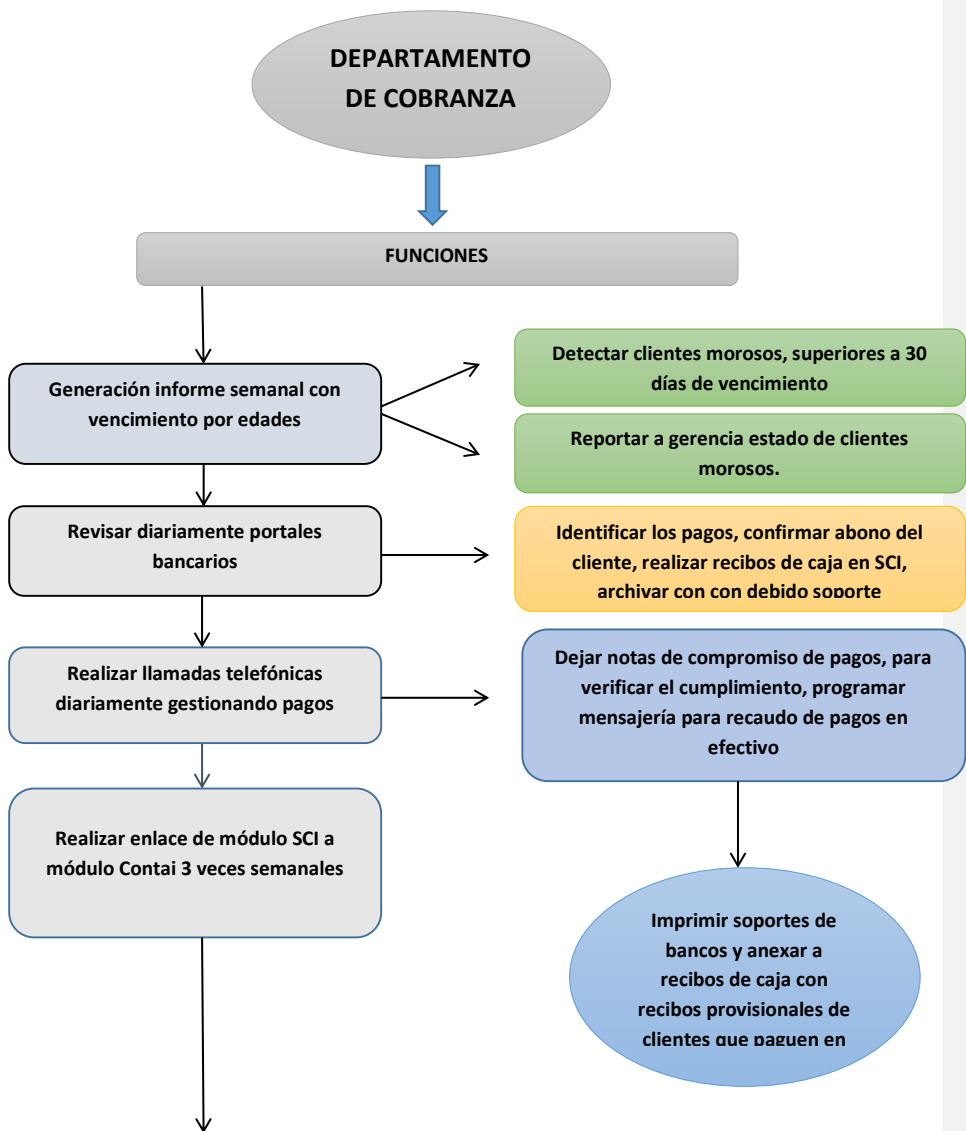
**Entregué conforme.**

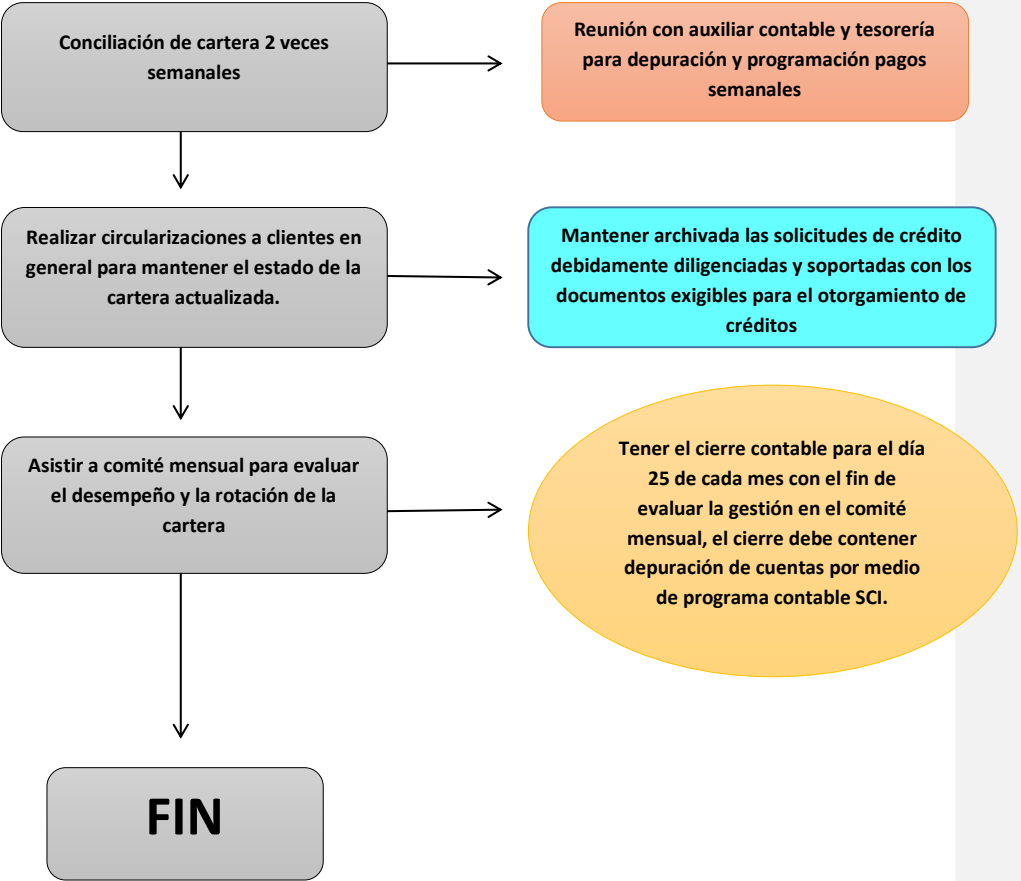
**Jefe inmediato:**

**Auxiliar de cartera.**



**3.2.3.3. Flujograma de procedimientos para el área de gestión de cartera y cobro**





 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 45 de 51

#### 4. CONCLUSIONES

El desarrollo de este proyecto con la empresa Auditorías e Informes S.A.S ha permitido ampliar los conocimientos contables adquiridos durante el desarrollo de la carrera, visualizando mi perfil profesional desde el área administrativa.

Una vez realizada la investigación requerida para la implementación del manual de funciones para el área de gestión de cartera y cobro, se evidencia la importancia de tener soporte de todos los documentos contables de una manera adecuada y organizada, de fácil entendimiento para cualquier requerimiento, ya que esto facilita la toma de decisiones, auditorías, análisis y medición del puesto de trabajo, y posteriormente determinación de controles necesarios.

En la auditoría previa realizada al área de cartera y gestión de cobro, se evidencia el impacto negativo que tiene para la empresa, no tener definidas las funciones a desempeñar por parte de la persona encargada, ya que existía una segregación de funciones que no correspondían al área de cartera.

Con la entrega de un manual de funciones detallado para el área de gestión de cartera y cobro en la empresa Auditorías e Informes S.A.S se espera obtener un impacto positivo en el mejoramiento del recaudo de la empresa, igualmente el resultado del desempeño del área como tal, pues sirve como un modelo de control, evaluación y corrección para otras áreas de la empresa.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 46 de 51

## 5. RECOMENDACIONES

Partiendo de los hallazgos encontrados en la auditoría previa a la estructuración del manual de funciones, se recomienda a la empresa Auditorías e Informes S.A.S las siguientes estrategias de trabajo para el área de cartera, con el fin de mejorar la estructura interna de su empresa.

- Capacitar a la persona encargada del área de cartera en formación en servicio al cliente, con el fin de mejorar las relaciones adquiridas con los clientes y ofrecer un mejor servicio en el momento de gestionar el recaudo.
- Afiliarse a una empresa prestadora del servicio de reporte ante centrales de riesgo, con el fin de dar prontitud a los cobros de la cartera vencida. En caso de que el cliente haga caso omiso a este reporte negativo, se iniciaría un cobro pre- jurídico.
- Requerir a los clientes nuevos y antiguos, solicitud de crédito debidamente diligenciadas con toda la papelería necesaria .Estas solicitudes deben estar debidamente encarpadas con todo lo que tiene que ver por cada cliente, con el fin de tener a la mano todos los soportes necesarios que competen a cada cliente en caso de no presentarse pago alguno por la prestación de los servicios. La papelería a solicitar al cliente será la siguiente:
- Guardar las facturas de venta mes a mes impresas, con todos los consecutivos, incluso las anuladas, en caso de tener notas crédito, anexar a estas las copias de las facturas y dejar una nota

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 47 de 51

explicativa del por qué se realiza la nota crédito y que factura le reemplaza en caso de haberse originado una nueva factura.

- Hacer un video instructivo, que sirva como guía para un posible caso de retiro de la empresa de la persona que viene desempeñando el cargo, donde se explique paso a paso detalladamente el uso del sistema contable en sus dos módulos (SCI, CONTAI), única y exclusivamente una guía de lo que compete a cartera, servirá de apoyo para entender mejor el manual de funciones anteriormente diseñado, así como en el departamento de impuesto de la empresa el cual ya existe.
- Programar auditorías periódicas al área de cartera, para hacer más efectivo y verificar las labores estipuladas en el manual de funciones y verificar que todo se esté cumpliendo.
- Se recomienda a la empresa otorgar las funciones de creación de empresas, liquidación de sociedades, cambios de composición accionaria y demás trámites jurídicos al área encargada de la parte tributaria de la empresa, y no otorgar estas funciones al área de cartera y gestión de cobro.
- Dar prioridad en el cobro de los servicios prestados que no sean asesorías contables mensuales, es decir, declaraciones de renta tanto personas naturales como jurídicas, medios magnéticos, declaraciones de industria y comercio, renovación de cámara de comercio, supersalud, supersociedades y asesorías financieras y tributarias son recaudos de contado, solo se cobrará mes vencido la presentación de impuestos y asesoría contable mensual.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 48 de 51

- Se recomienda que la gestión de crédito, especialmente con clientes vencidos o con niveles altos de riesgo, sea desarrollado en coordinación con el área comercial y de acuerdo con la materialidad de las cifras por la gerencia de la compañía.

Con el fin de ampliar las recomendaciones ofrecidas a la empresa Auditorias e Informes S.A.S y dando cumplimiento a uno de los objetivos, contribuir a al mejoramiento de la empresa, se establece la siguiente guía de papelería que se debe requerir a los clientes en el momento de otorgar los créditos:

**Personas Jurídicas:**

1. Solicitud de crédito debidamente diligenciada y firmada por el solicitante.
2. Fotocopia de la cédula del representante legal debidamente ampliada al 150%.
3. Certificados de ingresos y desprendibles de pagos de deudor y codeudor.
4. Certificado de existencia y representación legal con vigencia no superior a tres (3) meses, expedido por la cámara y comercio o entidad donde se registra para que le expidan el Nit.
5. Declaración de renta del último año gravable.
6. Estados financieros comparativos, con sus respectivos anexos.
7. Formato de permiso de consulta en centrales de riesgo.

**Personas naturales:**

1. Solicitud de crédito debidamente diligenciada y firmada por el solicitante.



 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 49 de 51

2. Fotocopia de la cédula ampliada al 150%
3. Certificado de ingresos firmado por contador público.
4. Declaración de renta del último año gravable, si es declarante.
5. Formato de permiso de consulta ante centrales de riesgo.

En caso de que la empresa se haya constituido en Auditorías e Informes y a penas inicie con sus labores operacionales, se deberá solicitar al cliente el estudio de crédito debidamente diligenciado, y fotocopia de cedula de representante legal.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 50 de 51

## 6. BIBLIOGRAFIA

- Colombia, S. f. (2008). *Superfinanciera.gov.co*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/11293>
- Colombiano, E. (2017). Estatuto tributario. En *Estatuto tributario, Ley 1819 de 2016* (pág. 1096). Bogota: Union Ltda.
- Comercio, C. d. (s.f.). *Art 772*.
- Feher, F. (22 de febrero de 2017). *SalesUp.com*. Obtenido de <https://www.salesup.com/crm-online/cc-importancia-de-estandarizar-operaciones-en-tu-empresa.shtml>
- financiera, s. (2006). art 48.
- financiera, S. (2006). Circular 48.
- Gomez, S. (Diciembre de 2013). *www.academia.edu*. Recuperado el Diciembre de 2013, de [http://www.academia.edu/6886609/Manual\\_de\\_procedimientos](http://www.academia.edu/6886609/Manual_de_procedimientos)
- Nacional, G. (12 de Agosto de 2010). *Decreto 2952*. Obtenido de gerencie.com: <https://www.gerencie.com/gobierno-reglamenta-permanencia-de-la-informacion-negativa-en-las-centrales-de-riesgo.html>
- Nacional, G. (2017). *Codigo de Comercio ( C Cio) Colombia*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/codigo-de-comercio.html>
- Nacional, G. (s.f.). Estatuto tributario. En *Art 617*.
- Rojas, I. L. (06 de 11 de 2013). *Slideshare.net* . Obtenido de [https://es.slideshare.net/Ing\\_Luis\\_Rojas/elaboracion-de-los-manuales-de-procedimientos-y-funciones](https://es.slideshare.net/Ing_Luis_Rojas/elaboracion-de-los-manuales-de-procedimientos-y-funciones)

**INFORME FINAL DE PRACTICA**

Código: F-PI-038

Versión: 02

Página 51 de 51

Firma del estudiante

Hilda Gicela Escobar Rojas  
Hilda Gicela Escobar Rojas

Firma del asesor

Juliana María Gómez López  
Juliana María Gómez López

Firma del jefe en el Centro de Práctica:

Juliana Andrea Vélez Herrera  
Juliana Andrea Vélez Herrera