

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 1 de 45

**Manual de procedimientos para la facturación y cobro de cartera de la empresa Coriolis  
Soluciones S.A.S.**

**Jenny Marín Cardona**

**Asesor:**

**Jairo Ángel Díaz**

**Institución Universitaria de Envigado**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Contaduría Pública**

**2016**

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 2 de 45

## Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>6</b>
Palabras claves: Manual de procedimientos, Factura, Cartera. ....	7
<b>Aspectos generales de la práctica .....</b>	<b>10</b>
Nombre o razón social .....	10
Misión .....	10
Visión.....	10
Objeto Social.....	10
Reseña Histórica .....	11
Estructura Organizacional.....	11
Objetivo de la práctica empresarial.....	12
Funciones .....	12
Justificación de la práctica empresarial .....	12
Equipo de trabajo .....	13
<b>Manual de procedimientos para la facturación y cobro de cartera .....</b>	<b>13</b>
Planteamiento del problema.....	13
Justificación .....	13
Objetivo General.....	14
Objetivos específicos .....	14
Diseño Metodológico.....	14
Cronograma de Actividades.....	15
Presupuesto .....	15
<b>Desarrollo de la propuesta .....</b>	<b>16</b>
Marco de referencia .....	16
Antecedentes .....	16
Marco legal .....	20
Marco conceptual.....	23
Manual de Procedimientos.....	23
Factura.....	25
Cartera.....	27

 <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 3 de 45

Cotización .....	29
Orden de Compra.....	29
Proveedor .....	29
Cliente .....	30
Remisión .....	30
Solicitud de Pedido .....	30
<b>Descripción del proceso actual.....</b>	<b>30</b>
Facturación.....	30
Flujograma procedimiento actual de facturación.....	31
Cartera.....	32
<b>Flujograma procedimiento actual cartera.....</b>	<b>32</b>
<b>Formatos utilizados en el proceso de facturación .....</b>	<b>33</b>
Cotización .....	33
Remisión .....	33
Factura.....	34
Archivos físicos y/o digitales existentes .....	35
<b>Conclusiones .....</b>	<b>36</b>
Facturación.....	36
Cartera.....	38
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>40</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>42</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>44</b>

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 4 de 45

## Introducción

Desde tiempos remotos, las empresas empiezan a sentir la necesidad de identificar procesos y las tareas asociadas a cada proceso, para de esta manera ubicar su talento humano de acuerdo con los diferentes perfiles que les permita lograr una mayor eficiencia y por ende aumentar sus ganancias y extender sus mercados.

De esta manera surgen con los procesos de calidad las Normas de Calidad al internacionalizarse los mercados y con la aparición de las multinacionales. Se inicia la normalización de la calidad y se pasa de los procesos a los procedimientos permitiendo visualizar y manejar de una manera más detallada las diferentes tareas que intervienen en una actividad.

Todo este momento histórico que se vive principalmente en las grandes empresas es impulsado además por el sector privado y, a su vez, es tomado como ejemplo por el sector público y a la par se convierte en modelo para las medianas y pequeñas empresas que ven en dicho modelo resultados positivos y además les permite participar de una manera más activa en los mercados internacionales

Los manuales de procedimientos permiten optimizar el talento humano, definir responsabilidades, disminuir los tiempos y reproceso, porque posibilita visualizar los errores y las dificultades y tomar decisiones que mejoren sus procesos.

Es este el caso de la Empresa Coriolis Soluciones S.A.S., una pequeña empresa especializada en automatización y control, que ha venido creciendo, aumentando su número de colaboradores y de tareas, por lo que siente la necesidad de mejorar su eficiencia para lograr mejores resultados, por lo que ha asumido el reto de implementar los Manuales de

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 5 de 45

Procedimientos, iniciando con sus procesos más álgidos, los cuales son: Facturación y Cartera, para lo cual cuenta con la colaboración de una profesional en el área.

En este trabajo se podrá observar cómo ha surgido la empresa y como viene implementando los procesos y su apertura al mejoramiento continuo.

Los Manuales de Procedimientos de Facturación y Cartera se convierten en un instrumento básico para que la empresa continúe en la senda de la efectividad y la eficiencia como factores claves en la consolidación de aspectos administrativos y financieros que le permitan su crecimiento y posicionamiento.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 6 de 45

### Resumen

En nuestro medio, las grandes empresas, son quienes controlan el mercado, dejando poca oportunidad a las pequeñas y medianas empresas. Sin embargo con la apertura de los mercados internacionales y los Tratados de Libre Comercio, estas últimas empiezan a tener una participación significativa en los mercados y emulan los modelos de eficiencia y eficacia, los procesos de calidad, para adquirir las competencias que exigen dichos mercados. En algunas oportunidades organizándose en clúster y en otras más aventuradas, empiezan a estandarizar sus procesos, a reorganizar su talento humano, distribuyendo sus tareas de acuerdo con las diferentes especialidades, adjudicando responsabilidades y sobre todo documentando todos sus procedimientos, tal como lo hacen las grandes empresas.

Es en estas empresas, en donde empiezan a tomar importancia los Manuales de Procedimientos, con la participación de profesionales idóneos los cuales con sus conocimientos y experiencias coadyuvan a que se logren los objetivos determinados en este tipo de trabajo y documentación.

Luego de identificar los procesos más importantes de la empresa Coriolis Soluciones, se decide entonces, elaborar los manuales de procedimientos de Facturación y de Cartera, detallando cada una de las tareas asociadas a cada procedimiento, los responsables, los registros que se requieren, el alcance de los mismos y por último las posibilidades de mejora.

Con estos Manuales, la empresa cuenta con un instrumento, que se convierte en el punto de partida para empezar a realizar los cambios que le conduzcan a lograr una mayor eficiencia y

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 7 de 45

eficacia, en lo administrativo y financiero, lo que le permitirá en el corto y mediano plazo la generación de valor agregado para una mejor participación en el mercado.

**Palabras claves:** Manual de procedimientos, Factura, Cartera.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 8 de 45

### Abstract

In our environment, large companies are the ones who control the market, leaving little opportunity for small and medium enterprises. However with the opening of international markets and free trade agreements, the latter begin to have a significant participation in the markets and emulate models of efficiency and effectiveness, quality processes, to acquire the skills required those markets. On some occasions organized clustered and other more risky, they begin to standardize their processes, to reorganize its human talent, distributing its tasks according to the different specialties, allocating responsibilities and especially documenting all procedures, as do large Business.

It is in these companies, where they begin to take importance Procedures Manuals, with the participation of qualified professionals who with their knowledge and experience contribute to the objectives identified in this type of work and documentation are achieved.

After identifying the most important processes of the company Coriolis solutions, it then decides, develop manuals billing procedures and accounts receivable, detailing each of the tasks associated with each procedure, officials, records that are required, the scope thereof and finally the possibilities for improvement.

With these Manuals, the company has a tool, which becomes the starting point to begin making the changes that will lead to greater efficiency and effectiveness in the administrative and financial, which will allow in the short and medium term generation of value added for better market share.

**Key Words:** Procedures manual, Bill, Accounts receivable.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 9 de 45

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

**ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA**

Nombre del estudiante	Jenny Marín Cardona
Programa académico	Contaduría Pública
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Coriolis Soluciones S.A.S
NIT	900.277.579-6
Dirección	Carrera 41 No. 38 A Sur 34
Teléfono	444 89 94
Dependencia o Área	Comercial
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Juan Camilo Vanegas Posada
Cargo	Gerente
Labor que desempeña el estudiante	Estudiante de Práctica
Nombre del asesor de práctica	Jairo Ángel Díaz
Fecha de inicio de la práctica	10 de febrero de 2016
Fecha de finalización de la práctica	03 de junio de 2016

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 10 de 45

### **Aspectos generales de la práctica**

#### **Nombre o razón social**

Coriolis Soluciones S.A.S.

900.277.579-6

Carrera 41 No. 38 A Sur

#### **Misión**

Brindar servicios de ingeniería al sector industrial, residencial y comercial con las mejores marcas y tecnologías para optimizar los procesos, aumentar la eficiencia y mejorar la calidad de vida con nuestra gente como principal activo y nuestros clientes satisfechos como principal meta.

#### **Visión**

En Coriolis Soluciones S.A.S. trabajamos para ser la empresa líder a nivel nacional en automatización industrial, comercial y residencial basada en las mejores marcas.

#### **Objeto Social**

La sociedad tiene como objeto principal las siguientes actividades: comercialización y venta de equipos de instrumentación y automatización industrial. Comercialización y venta de equipos eléctricos y electrónicos. Importación de equipos de instrumentación industrial, automatización industrial, equipos eléctricos y electrónicos. Prestación de servicios relacionados con la instrumentación y automatización industrial. La sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 11 de 45

## Reseña Histórica

Coriolis Soluciones S.A.S. inició sus actividades en el año 2009, ya cuenta con más de 6 años de presencia y trayectoria en el mercado.

Desde el comienzo de nuestras actividades, nos especializamos en el suministro de productos y equipos de instrumentación y automatización industrial, así como maquinaria necesaria para mejorar la producción industrial.

Con el transcurso de los años hemos incorporado nuevas líneas de productos y servicios con el objetivo de proveer a nuestros clientes una solución integral a sus necesidades. Contamos con un excelente grupo humano el cual se capacita en forma permanente a fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones tecnológicas que se presentan en nuestro ámbito.

Nuestro objetivo principal es lograr una permanente mejora en nuestras actividades a fin de dar un servicio que asegure una entrega en tiempo y forma con su correspondiente asesoramiento, soporte técnico y su posterior servicio post-venta a fin de lograr como meta final una satisfacción plena de nuestros clientes.

Es importante señalar, además, que nuestros servicios están fortalecidos por contar con un stock permanente de los principales productos de nuestra comercialización.

## Estructura Organizacional



	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 12 de 45

### **Objetivo de la práctica empresarial**

Aplicar los conocimientos adquiridos en la Universidad, como soporte, en la elaboración de un manual de procedimientos para la facturación y cartera, orientado a consolidar, estandarizar, facilitar y agilizar las diferentes actividades que la componen, optimizando el tiempo y los recursos.

### **Funciones**

Conocer cada una de las actividades que involucran el área de facturación de la empresa.

Definir describir y estandarizar todos los procesos asociados al área de facturación a fin de adoptar procedimientos que faciliten su desarrollo.

Construir un procedimiento para la facturación, ajustado a la reglamentación sobre la materia que contenga cada una de las actividades en forma clara y concreta de fácil aplicación por los empleados de la empresa.

### **Justificación de la práctica empresarial**

Toda empresa debe tener manual de procedimientos que sirva de apoyo y referente al desempeño de las personas que participan en cada proceso. Igualmente es un documento que se constituye en una herramienta para la capacitación, inducción y evaluación de los responsables de desarrollar las diferentes actividades que se realizan en áreas específicas dentro de la organización empresarial, porque permite su descripción detallada y la definición de responsabilidades de cada dependencia lo que conlleva a un mejoramiento continuo de las empresas en su eficiencia y eficacia.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 13 de 45

## **Equipo de trabajo**

Este trabajo lo realizaré en mi calidad de estudiante practicante con el apoyo del contador de la empresa y con la ayuda del asesor asignado por la institución universitaria, quien servirá de constante consulta y retroalimentación revisando los avances y aportando ideas al desarrollo de este documento.

## **Manual de procedimientos para la facturación y cobro de cartera**

### **Planteamiento del problema**

Coriolis Soluciones es una empresa nueva que ha ido creciendo, siendo uno de sus principales objetos la venta de productos y servicios; por lo tanto el proceso de facturación y cobro de cartera toma mucha importancia.

En la actualidad solo el auxiliar administrativo es el encargado de este proceso, el cual la realiza de forma empírica con una herramienta básica. Es por esta razón que se requiere de un manual de procedimientos para la facturación y cobro de cartera que sea claro y de fácil manejo para los responsables de las diferentes actividades implicadas en su manejo.

### **Justificación**

Es importante reconocer que el proceso de facturación y cartera tiene tareas asociadas, que competen a diferentes instancias y que se deben recopilar en un manual de procedimientos que contenga su descripción, su estandarización, la definición de responsabilidades y que pueda ser conocido y desarrollado por los empleados de la respectiva área.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 14 de 45

Así mismo el manual estará acorde con la reglamentación legal que sobre la materia existe como el conocimiento y aplicación de diferentes herramientas que permitan facilitar el trabajo.

### **Objetivo General**

Elaborar un manual de procedimientos para la facturación y cobro de cartera para la empresa Coriolis Soluciones S.A.S.

### **Objetivos específicos**

Definir y elaborar los procedimientos de facturación de la empresa Coriolis Soluciones, identificando cada una de las actividades asociadas, responsables, tiempos, herramientas y reglamentación sobre la temática.

Definir el proceso de cotización de los diferentes productos y servicios, identificando responsables y herramientas para su adecuado y fácil manejo.

Identificar y revisar los formatos de factura, solicitud de pedido, remisión, para verificar que cumplan con la normatividad vigente en unos casos y en otros para definir su manejo y responsables.

Definir la forma de organizar y archivar cada uno de los formatos asociados con el procedimiento de facturación y cobro de cartera.

### **Diseño Metodológico**

Las fuentes que se utilizarán en la recolección de información son: La observación directa, la revisión de archivos, documentos, herramientas y formatos existentes como toda la reglamentación creada para el tema de facturación, manuales de procedimientos de otras

entidades, entrevistas directas con los empleados responsables de llevar a cabo el proceso de facturación y cobro de cartera.

### Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8	SEMANA 9	SEMANA 10	SEMANA 11	SEMANA 12	SEMANA 13	SEMANA 14	SEMANA 15	SEMANA 16
Selección de la Empresa																
Definición del problema																
Planteamiento del problema																
Recolección de la información																
Diseño de los diferentes procedimientos																
Diseño de formatos																
Presentación de la propuesta																
Diseño de manual																
Socialización de la propuesta																
Capacitación a los empleados responsables para el manejo del manual																
Presentación del trabajo final																

### Presupuesto

RECURSOS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Talento humano	4	MESES	\$ 1,100,000	\$ 4,400,000
Formatos	5	RESMA	\$ 80,000	\$ 400,000
Transportes	96	VIAJES	\$ 5,000	\$ 480,000
Papelería	1	VARIOS		\$ 100,000
Revisión general normas apa	1	ASESORIA		\$ 60,000
Impresiones, USB, videos, cd	4	UNIDADES		\$ 800,000
<b>Total</b>				<b>\$ 6,240,000</b>

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 16 de 45

## Desarrollo de la propuesta

### Marco de referencia

#### Antecedentes

El uso de los manuales, de que se tenga registro, data de los años de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante los manuales como se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar en campaña.

Los primeros intentos de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándums, instrucciones internas, etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo; ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico, pero establecieron la base para los manuales administrativos.

(manualdeadministracion.wordpress.com, s.f.)

Al pasar el tiempo estos instrumentos se fueron perfeccionando dando lugar a Manuales de Procedimientos con un perfil técnico. Vale la pena mencionar los Manuales de Procedimientos para el área de investigación, en el área de la salud y en los diferentes procesos productivos industriales.

Todas estas experiencias más adelante son adoptadas por el sector de servicios y muy especialmente por el sector público, en la medida que aumenta la complejidad de los procesos y del personal a cargo de los mismos.

Es importante resaltar las Normas de Calidad ISO, a través de las cuales se implementa de manera técnica y normativa los manuales de procedimientos a partir de la certificación de

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 17 de 45</p>

grandes empresas multinacionales a través de dichas normas. Esta experiencia empieza a ponerse en práctica en el sector público y se consolida en los manuales de funciones y de procedimientos de las diferentes áreas administrativas del cada sector, desarrollo que va de la mano del surgimiento y avance en materia del control interno y la auditoría.

Uno de los procesos que ha sido relevante dentro de los manuales de procedimientos administrativos en el área contable es *el proceso de facturación*, cuyo soporte principal es la factura, la cual a través del tiempo ha tenido diferentes formas y manejos por parte del sector privado y público en lo que hace relación a la compra y venta de bienes y servicios.

La factura cambiaria es un título valor creado en Latinoamérica. Sus antecedentes cercanos son la “duplicata”, en Brasil, y la “factura conformada”, en Argentina. Su incorporación en el Código de Comercio vigente en Colombia es el resultado de la adopción del texto del proyecto de Ley Uniforme de Títulos Valores para América Latina, propuesto por el Instituto para la Integración de América Latina (INTAL) <sup>3</sup>/<sub>4</sub>organismo especializado del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)<sup>3</sup>/<sub>4</sub>, en 1967.

Este proyecto se desarrolló por solicitud del Parlamento Latinoamericano, y su texto fue trasplantado con pocas modificaciones al derecho colombiano, en el Decreto 410 de 1971. Para la formulación del proyecto INTAL, los delegados y expertos discutieron el contenido del proyecto del Instituto Centroamericano de Derecho Comparado, cuya propuesta original fue presentada por el profesor mexicano Raúl Cervantes Ahumada, en 1965, y tenía como principal finalidad facilitar y dar mayor dinamismo a la integración del mercado común centroamericano.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 18 de 45</p>

A fines de la década de 1960, época en la que se discutieron y propusieron los contenidos de dichos trabajos, se destacaba la función económica que la “duplicata” cumplía en Brasil, donde estaba reglamentada y gozaba de un amplio uso, incluso para documentar derechos de crédito provenientes de los contratos de prestación de servicios y del negocio de la construcción, para respaldar el pago del precio por porciones de obra pública o privada entregadas al contratante. En la construcción de edificios y carreteras, el título se emitía en relación con los pisos o kilómetros construidos. La factura estaba regulada en la ley sobre obligaciones y se aplicaba en la práctica. A su vez, en Argentina, existía una legislación para estos títulos, tomada del modelo brasileño, pero no era usada ampliamente por los agentes económicos en el comercio. En algunos países centroamericanos se utilizaba intensivamente, pero no contaban con una regulación adecuada para el título. ([aprendeonline.udea.edu.co](http://aprendeonline.udea.edu.co))

El Código de Comercio incluyó una novedad importante con relación al contenido del proyecto INTAL, pues contempló una regulación específica para la factura cambiaria de transporte. Adicionó la posibilidad de utilizar este título para documentar créditos provenientes de la prestación de servicios de transporte, de manera que el precio o flete a favor del transportador que aún no se ha pagado se incorpora en el instrumento o título, el cual, una vez aceptado, cumple funciones probatorias del contrato y constitutivas del derecho de crédito. Es decir, la norma contenida en el artículo 775 crea un título valor causal diferente a la factura cambiaria de compraventa para instrumentar el crédito mencionado.

En lo demás, adhirió a la propuesta del proyecto INTAL: reconoció la naturaleza crediticia de la factura respecto al derecho que incorpora, persistió en la idea de la estructura

 <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 19 de 45

tripartita en la obligación cambiaria y la causalidad del título, y considero la aceptación como potestativa, según se evidencia en el texto del artículo 773:

Una vez que la factura cambiaria sea aceptada por el comprador, se considerará, frente a terceros de buena fe exenta de culpa, que el contrato de compraventa ha sido debidamente ejecutado en la forma estipulada en el título. (Artículo 773)

[...]

La no devolución de las facturas cambiarias en un plazo de cinco días a partir de la fecha de su recibo, se entenderá como falta de aceptación. (Artículo 778) ([aprendeenlinea.udea.edu.co](http://aprendeenlinea.udea.edu.co))

Antes del 2008 se utilizaba las facturas cambiarias de compraventa, las cuales poseían las características de un título valor negociable. El 17 de julio de 2008 se creó la ley 1231, esta efectuó cambios en los artículos 772 a 774 y 777 a 779 del Código del Comercio y a partir del 17 de octubre de 2008 se dejan de expedir dichas facturas ya que desde ese momento todas las facturas se denominan facturas de venta, constituyan o no título valor.

En la actualidad y de la mano de los avances tecnológicos, en algunos países se ha implementado la facturación electrónica, ofreciendo grandes ventajas para los diferentes sectores, pero que a la vez, implican un gran avance en los desarrollos tecnológicos y organizativos, que permitan su implementación. Tal es el caso concreto de Colombia.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 20 de 45</p>

## Marco legal

El artículo 619 del Código de Comercio define los títulos valores enfatizando en sus características: literalidad, necesidad, autonomía; elementos que la doctrina ha pretendido catalogar como principios o atributos. El principio de necesidad implica que sólo mediante la exhibición del documento original, que contiene de forma literal la descripción del derecho en él incorporado, puede exigirse de forma eficaz la prestación cambiaria respectiva. En el caso de las facturas cambiarias, el contenido consiste en un derecho o prestación de dar una suma de dinero correspondiente al precio de la compraventa o el transporte pendiente de pago.

El reconocimiento del original como único documento de legitimación es refrendado por el legislador, al consagrar los procedimientos de reposición, cancelación y consecuente reposición y reivindicación de títulos valores, en los artículos 802, 803 y 819 del Código de Comercio. El derecho cambiario colombiano consagra, también, algunos casos excepcionales, en los cuales, para recuperar la materialidad del título hurtado, no se requiere acudir a los procedimientos mencionados, sino que es posible la expedición de duplicados con los mismos atributos y derechos contenidos en el original. Esta regla debería aplicarse, únicamente, a los títulos valores nominativos.

Para cumplir con algunas obligaciones propias de los comerciantes y de los contribuyentes, la práctica con las facturas cambiarias originó la expedición de un original y varias copias del título, su tenencia por diferentes sujetos y la posesión material del original, verdadero título valor, en manos del comprador, destinatario o remitente deudores no legitimados para el cobro de los derechos incorporados en el título valor.

 <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 21 de 45

Como resultado de la existencia del artículo 617 del Estatuto Tributario, el cual exige que la factura original se entregue al comprador, los vendedores empezaron a tener serios problemas para hacer efectivos los derechos provenientes de las facturas, pues, como tenían que cumplir el Estatuto Tributario, entregaban la factura original al comprador y ellos se quedaban con la copia.

Así la copia estuviera firmada, ella no presta mérito ejecutivo, por lo cual tenían que recurrir a procesos ordinarios o a tratar de darle el carácter de título ejecutivo a ese documento para poder recuperar el derecho incorporado al título valor. Esto, como es obvio, complicó la vida del título y de sus titulares, tanto así que la doctrina y la jurisprudencia dedicaron algunos de sus análisis a este problema. La copia no podía hacerse efectiva como título valor, según lo manda el artículo 268 en relación con el 254 del Código de Procedimiento Civil. Ese trámite se realizaba sólo porque el Estatuto Tributario (ET), en el artículo 617, exigía que se entregara al comprador el original de la factura. Nunca se entendió que el original se refería a la factura comercial, no a la cambiaria.

Como se dijo, el legislador colombiano reguló la factura cambiaria de compraventa de mercaderías y la única de servicios; esto es, la de transporte. Por tanto, dejó por fuera la posibilidad de documentar en títulos valores el crédito proveniente de otros tipos de servicios, como los públicos domiciliarios, de telefonía móvil, los ofrecidos por las instituciones prestadoras de salud y profesionales liberales; cuyos prestadores reclamaban la posibilidad de acudir a este tipo de documentos para contar con un verdadero título que les permitiera una ágil circulación a partir de su movilización como activos en negocios de *factoring* o de compraventa de cartera.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 22 de 45</p>

Este vacío obligó al legislador a crear documentos que, sin ser títulos valores, sí prestaran mérito ejecutivo. Tal es el caso de la factura de servicios públicos domiciliarios, creada por el artículo 14.9 de la Ley 142 de 1994, y la factura de servicios de salud, creada y regulada en la Ley 1122 de 2007 y el Decreto 4447 de 2007. ([aprendeonline.udea.edu.co](http://aprendeonline.udea.edu.co))

**Ley 1231 de 2008 (julio 17)**

Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales [4270](#) de 2008 y [3327](#) de 2009  
Por la cual se unifica la factura como título valor como mecanismo de financiación para el micro, pequeño y mediano empresario, y se dictan otras disposiciones.

Requisitos de la factura: artículo 617 del Estatuto Tributario

- a) Estar denominada expresamente como factura de venta
- b) Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio
- 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, e
- i) Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 23 de 45

La nueva normatividad deja expresa la obligación de cumplir para efectos tributarios todos y cada uno de los requisitos del artículo 617 del Estatuto Tributario aun cuando se trate de la expedición de la factura con características de título valor

Los responsables del régimen simplificado acorde con lo dispuesto por el literal c) del artículo 2o del Decreto 1001 de 1997, no están obligados a expedir factura en sus operaciones, sino a llevar el libro fiscal de registro de operaciones diarias en los términos del artículo 616 del Estatuto Tributario. No obstante, el parágrafo 1o del mencionado artículo 2o dispone que Las personas no obligadas a expedir factura o documento equivalente, si optan por expedirlos, deberán hacerlo cumpliendo los requisitos señalados en cada caso para cada documento.

([www.alcaldiabogota.gov.co](http://www.alcaldiabogota.gov.co), s.f.)

## **Marco conceptual**

### **Manual de Procedimientos**

Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente.

Con el propósito de ampliar y dar claridad a la definición, citamos algunos conceptos de diferentes autores;

- Duhat Kizatus Miguel A. Lo define “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo”.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 24 de 45</p>

- Para Terry G.R.: “Es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.
- Continolo G. Lo conceptualizará como: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.
- Definición de manual de procedimientos.- Instrumento administrativo básico para coordinación, dirección y control administrativo, que facilita la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de la organización.

([manualdeadministracion.wordpress.com](http://manualdeadministracion.wordpress.com), s.f.)

El manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y /o procedimientos de una organización que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Los manuales de procedimientos contienen información sobre el conjunto de operaciones o de etapas que en forma cronológica se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo. Se les conoce también con el nombre de manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

El manual de procedimientos es un instrumento de información, en el que se consignan de forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una o varias entidades.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 25 de 45

El manual de procedimientos es útil porque permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

El manual de procedimientos describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los soportes documentales y que autorización requiere.

(ri.ufg.edu.sv)

### **Factura**

Una factura es un documento que refleja, que hace constar la adquisición y entrega de un bien o servicio, en el cual se especifica la fecha de la operación, el nombre de la partes que intervinieron en el negocio, la descripción del producto o servicio objeto del negocio, el valor del negocio, la forma de pago entre otros conceptos.

La factura no sólo cumple funciones, en cuanto identifica la mercadería, su calidad, cantidad y precio, sino que constituye un título de crédito que incorpora la obligación de pagar cierta suma de dinero en el plazo determinado, y es perfectamente negociable en el tráfico. Es decir, la factura aceptada cumple dos importantes funciones como documento: en primer lugar, sirve como medio de prueba de la ejecución del contrato de compraventa, y segundo, frente a los terceros de buena fe, es constitutivo del crédito que incorpora.

Lo que implica, en principio, obligar al comprador a declararse deudor por un valor ya recibido. No obstante, la ley contiene cuatro eventos en los cuales el comprador podrá negarse válidamente a aceptar la factura: avería, extravío o no recibir las mercancías, defectos o vicios en la cantidad o calidad, si la factura no contiene el negocio jurídico convenido y falta de requisitos

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 26 de 45</p>

de existencia del título valor factura cambiaria. Sin embargo, de la negativa a la aceptación no se deriva ninguna consecuencia desfavorable o sanción para el comprador, por lo cual la pretendida obligatoriedad no es cierta.

El proyecto del INTAL, por su parte, acoge la aceptación con un carácter potestativo: Factura cambiaria es un título valor que en la compraventa de mercaderías, el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador, para que este devuelva, debidamente aceptado, el original de la factura o una copia de ella. No se podrá librar factura cambiaria a que se refiere este capítulo que no corresponda a una venta efectiva de mercaderías entregadas real o simbólicamente. (Artículo 223)

[ ... ]

Una vez que la factura fuese aceptada por el comprador, se considerará, frente a terceros de buena fe, que el contrato de compraventa ha sido debidamente ejecutado en la forma expuesta en la misma. (Artículo 224)

Los proyectos son concordantes al prescribir que la falta de devolución de la factura por el comprador en el término de cinco días, contados desde el recibo de ésta, constituye falta de aceptación. A su vez, reconocen como efectos frente a tenedores de buena fe la confirmación de que el contrato de compraventa ha sido ejecutado en la forma propuesta en el documento.

Observar este antecedente es importante, por cuanto el Decreto 410 de 1970 toma la institución de la aceptación en las facturas cambiarias con los mismos lineamientos del proyecto INTAL; sin embargo, la Ley 1231 de 2008 incluye importantes modificaciones, como crear una aceptación

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 27 de 45</p>

presunta ante la falta de devolución de la factura aceptada dentro del plazo de diez días calendario siguientes a su recepción. ([aprendeonline.udea.edu.co](http://aprendeonline.udea.edu.co))

## **Cartera**

Son las deudas que los clientes tienen con nuestra empresa, originadas en las ventas que se hacen a crédito.

La Cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez de la empresa, es el componente principal del flujo del efectivo.

¿Existe una cartera óptima? En principio sí existe. Olvidando el efectivo en bancos, la cartera es el componente más líquido del activo corriente. Existe una parte mínima de inversión en cartera que la empresa necesita en todo momento y es la cartera constante, por otro lado y como consecuencia de mayor crecimiento en facturación existe lo que se denomina cartera variable, esta es la que hay que controlar, puesto que en sanas finanzas, hay que determinar cuanta cartera debe ser financiada con fuentes de largo plazo y cuanta de corto plazo. El no manejo de este concepto es la causa principal de problemas de insolvencia.

En resumen, la administración de la cartera exige la definición de políticas, normas y procedimientos. El control financiero de la misma requiere un manejo basado en los indicadores que permitan evaluar los resultados. Los efectos negativos que un mal manejo de cartera pueden acarrear, por ejemplo, “cartera ociosa”, la cual tiene un alto costo oculto, impactan sobre la rentabilidad, la liquidez de la empresa y las relaciones comerciales con los clientes.

([www.degerencia.com](http://www.degerencia.com), s.f.)

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 28 de 45</p>

“El crédito, que es un beneficio que las empresas dan a sus clientes, significa entregar a un cliente un bien o un servicio hoy, con la promesa de recibir un pago por ello en el futuro, bajo unas condiciones determinadas”. (DUNN, 2006) Las empresas otorgan crédito con el fin de atraer más clientes, incrementar el volumen de sus ventas y así obtener mayores utilidades. Cuando se otorga crédito, también se incurre en el riesgo de morosidad o no pago, por lo que las empresas deben tener unas políticas de crédito establecidas mediante las cuales definan su mercado objetivo, realicen estudios de crédito, aprueben o nieguen el crédito, determinen un cupo adecuado, y establezcan ciertos procedimientos de cobro.

Toda empresa debe determinar el nivel de riesgo que un cliente representa para ella en el momento de extenderle crédito, con el fin de tener unos parámetros que le permitan decidir si otorgar crédito a determinado cliente y la forma en que éste debe ser monitoreado y controlado, y al mismo tiempo, mantener unas provisiones que soporten la empresa en caso de que el cliente incumpla con el pago.

Cada empresa define unas políticas de recaudo que pretenden implementar procedimientos a realizar en cada paso a partir del otorgamiento de crédito. El seguimiento a la cartera debe permitir identificar los cambios en el comportamiento de pago de los clientes, los cuales son identificables cuando se incumplen las condiciones pactadas, se posponen pagos y se cambian los términos de pago. Para el personal encargado del recaudo deben establecerse políticas que les permitan operar con flexibilidad frente a los diferentes tipos de clientes y establecer posibilidades de pago más realistas. También deben existir mecanismos que les permitan identificar cambios en las tendencias de pago con el fin de anticiparse a periodos de

 <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 29 de 45

crisis que pueden enfrentar los clientes. Las llamadas de cobranzas, de seguimiento y las centrales de riegos, como data crédito, pueden ayudar a identificar cambios en los comportamientos de pago y pueden generar mejores recaudos y evitar que se llegue hasta el cobro jurídico y uso de las garantías en caso de no poder efectuar el recaudo.

(repository.eia.edu.co)

### **Cotización**

Es un documento que informa el precio de un bien o servicio, generalmente empleado por los departamento de compras y de ventas en una negociación o transacción comercial.

### **Orden de Compra**

Es un documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar mercancías. En él se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, sus características, el precio las condiciones de pago.

Por lo general, la orden de compra menciona el lugar y fecha de emisión, el nombre y domicilio del comprador y del vendedor, datos impositivos, detalles de las mercancías pedidas.

(definicion.de)

### **Proveedor**

Persona o empresa que abastece con un bien o un servicio a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin. (prezi.com)

 <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 30 de 45

## Cliente

Persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra.

(es.wikipedia.org)

## Remisión

Documento informativo que permite al comprador la confrontación de la mercancía recibida con la solicitada en el pedido. Su función principal es acreditar la entrega de un pedido en tiempo y forma.

## Solicitud de Pedido

Es un documento interno, mediante el cual se solicita al departamento de compras que adquiera una determinada cantidad de un material o de un servicio, con unas características definidas, en una fecha concreta.

Con todo este marco legal y ante la inminente aparición de la Factura Electrónica se mueve el proceso de Facturación en nuestro país, tanto como para grandes, medianas y pequeñas empresas, cual es la situación de Coriolis Soluciones, en donde su facturación está regulada bajo el Régimen común.

## Descripción del proceso actual

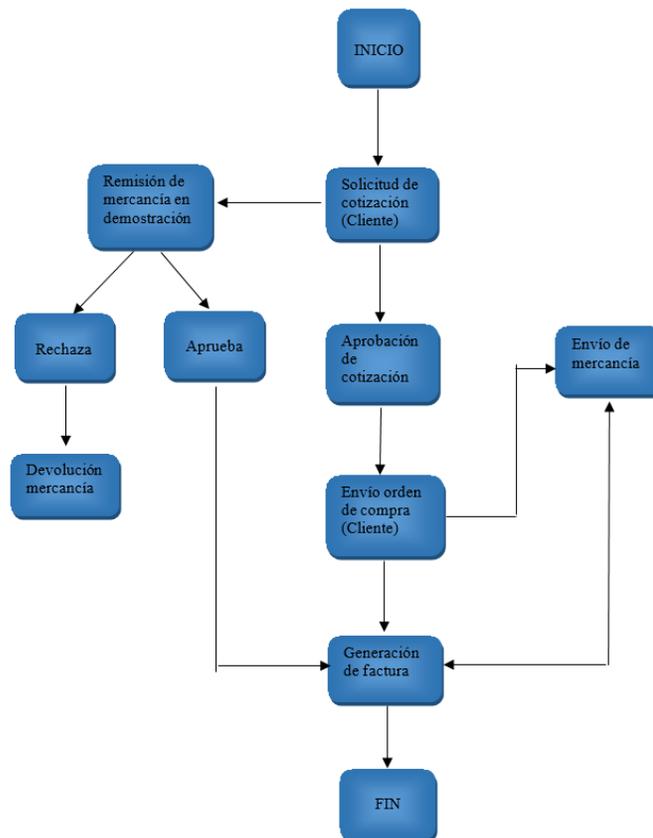
### Facturación

- ❖ Se realiza cotización de mercancía o servicio.
- ❖ Remisión de mercancía en demostración: Cuando el cliente no conoce muy bien las especificaciones técnicas de la mercancía, la empresa le envía mercancías que se

acercan a su necesidad para que el encargado seleccione la que más se ajuste a su requerimiento.

- ❖ El cliente aprueba cotización.
- ❖ El cliente envía orden de compra.
- ❖ Si el cliente hace varios pedidos en el mes y solicita que se le facture al final del mes, la mercancía se envía remisionada.
- ❖ Se genera factura.
- ❖ Se envía mercancía.

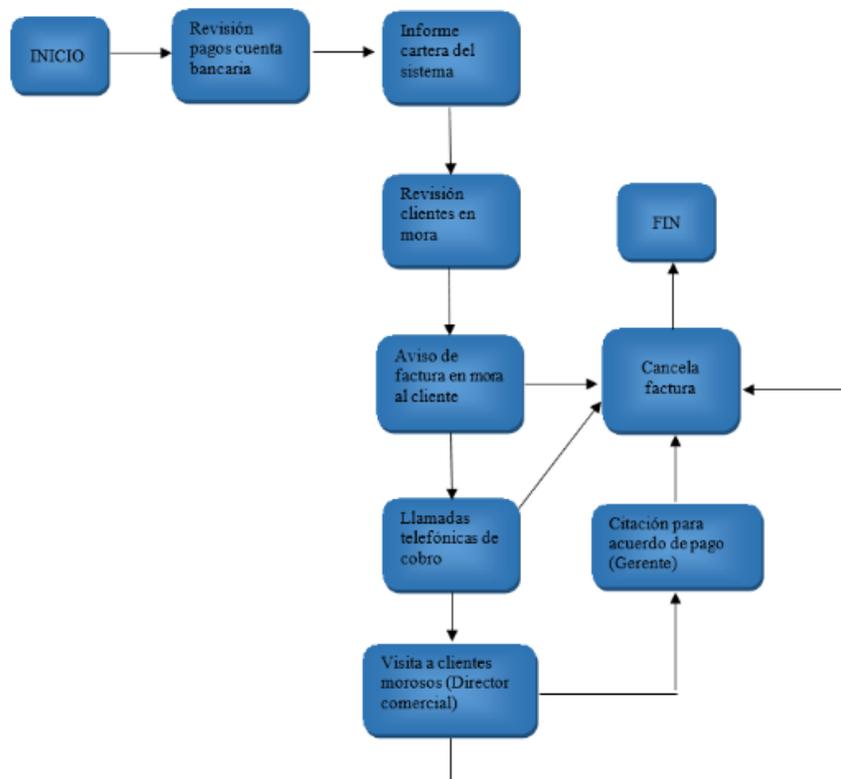
### Flujograma procedimiento actual de facturación



## Cartera

- ❖ Revisión diaria de pagos en cuenta bancaria.
- ❖ Se genera informe de cartera que arroja el sistema.
- ❖ Se realiza la revisión de qué clientes tienen facturas con más de 8 días de vencimiento
- ❖ Se envía la información a cada cliente de las facturas que tiene en mora.
- ❖ Si no hay respuesta después de 5 días se realizan dos llamadas telefónicas por semana, durante un mes.
- ❖ Si no hay respuesta, el director comercial procede a hablar con el cliente y si es renuente, el caso pasa al gerente.

### Flujograma procedimiento actual cartera









	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 36 de 45

## Conclusiones

### Facturación

De acuerdo con los resultados de la recolección de la información se identificaron los siguientes hallazgos:

- ❖ Existe un proceso de facturación donde se cumple con las normas y formatos establecidos para tal fin de acuerdo con la normatividad existente; apoyándose en el programa contable Softland y en los archivos físicos.
- ❖ El proceso es llevado a cabo por una persona de principio a fin quien es responsable del mismo.
- ❖ El negocio de la empresa comprende:

Ventas de bienes y servicios las cuales se presentan así:

Ventas de contado

Ventas a crédito

Estas ventas se realizan a través de la venta directa, producto en remisión y/o en demostración.

Las tareas asociadas al proceso de facturación son las siguientes:

- ❖ Se realiza cotización del producto al cliente
- ❖ El cliente aprueba cotización y envía orden de compra
- ❖ Se procede a facturar el producto y se ingresa al sistema en el caso de la venta de contado.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 37 de 45

- ❖ La empresa cuenta con base de datos de clientes y proveedores en forma digital; sin embargo no tiene la información completa y no se encuentra actualizada.
- ❖ Es importante resaltar la necesidad apremiante de la existencia de un *manual de procedimientos* que permita utilizar el talento humano que es reducido para llevar a cabo las tareas en forma oportuna y eficiente.
- ❖ Se encontró que en el formato para las facturas de contado no se especifica el régimen, requisito legal según el artículo 617 del E.T.
- ❖ La empresa responde que el proceso de facturación está bajo la responsabilidad de una sola persona; sin embargo se evidencia además la participación de los vendedores, no existiendo mucha claridad de la comunicación que debe darse entre estos con el auxiliar administrativo responsable del proceso.
- ❖ Se debe documentar cualquier error o situación que se presente con relación a la facturación e informar oportunamente al administrador.
- ❖ Se observó que las ventas de mostrador son atendidas por el gerente de la empresa quien es el profesional especializado para las asesorías y servicios que demandan las empresas. De esta manera se está subutilizando un talento humano calificado en una tarea que debe ser realizada por un vendedor. Así las cosas, el profesional (gerente) empleara su tiempo en la venta de servicios y atención especializada a las empresas y visionar el futuro del negocio en el mediano y largo plazo.
- ❖ Al revisar el sistema se encontró que el mismo arroja consolidados de la facturación mes a mes.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 38 de 45</p>

Se concluye entonces que el proceso de facturación llevado a cabo por la empresa Coriolis Soluciones, es completo y bajo las normas legales, proceso que sería óptimo con la existencia de un manual de funciones y la documentación necesaria para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

### **Cartera**

De acuerdo con el resultado de la recolección de información del proceso de cartera se evidenció lo siguiente:

- ❖ Como política el plazo estipulado para los créditos está definido a 30 días; sin embargo no se encuentra documentada.
- ❖ Internamente se otorgan créditos a 60 días de plazo a algunos clientes, sin que se tenga claridad sobre los criterios para este tipo de decisiones.
- ❖ Cuando el crédito presenta una mora de 61 días en adelante, se inicia el proceso de cobro persuasivo en el cual interviene, en un principio el auxiliar administrativo y en última instancia el gerente.
- ❖ El auxiliar administrativo realiza diariamente control de pagos en la cuenta bancaria.
- ❖ La empresa cuenta con una base de datos de clientes y proveedores la cual tiene la información incompleta y sin actualizar.
- ❖ No existen políticas sobre otorgamiento de créditos, o por lo menos no se encontraron documentadas.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 39 de 45

- ❖ A pesar de que el sistema arroja reportes sobre el estado de la cartera, este informe no se presenta oportunamente a la gerencia para la toma de decisiones frente a los créditos en mora.
- ❖ No se encuentra documentado el seguimiento que se realiza a los créditos en mora.
- ❖ Nunca se ha bloqueado una venta por encontrarse en morosidad, ni se reporta a las Centrales de riesgo.
- ❖ No se lleva a cabo un estudio crediticio (calificación) de los clientes.
- ❖ En este proceso como en el de facturación también se evidencia la falta de un manual de funciones, donde se definan las responsabilidades y se agilice el proceso, incidiendo positivamente en la toma de decisiones.
- ❖ De acuerdo con lo observado, se detecta que este proceso en la empresa Coriolis Soluciones es débil e incipiente, desaprovechando en parte el sistema, que arroja información a tiempo, consolidada y de todo el flujo de caja.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 40 de 45

### Recomendaciones

- ❖ Dar aplicabilidad a las sugerencias y al manual desarrollado con el objetivo de estandarizar los procesos en beneficio tanto de la empresa como de sus integrantes.
- ❖ Definición de políticas corporativas sobre crédito a clientes de obligatorio cumplimiento por parte del personal involucrado.
- ❖ Elaboración del manual de procedimientos para todos los cargos de la empresa que permita utilizar el talento humano de forma oportuna y eficiente; complementado con la identificación de todos los procesos necesarios para el desarrollo de las actividades propias del negocio empresarial.
- ❖ Las bases de datos de los proveedores y clientes se debe completar y actualizar periódicamente.
- ❖ Las facturas de contado deben contener todos los requisitos de ley.
- ❖ Documentar cualquier error o situación que se presente con relación a la facturación y presentar oportunamente el informe al administrador.
- ❖ Capacitar al personal que se requiera para realizar las ventas de mostrador, evitando así que sea el gerente el que las atienda y asegurando que este se encargue de la atención especializada a las empresas.
- ❖ Documentar el seguimiento realizado a los créditos en mora por medio de formatos creados para tal fin.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 41 de 45</p>

- ❖ Presentar informes periódicos sobre el estado de la cartera al director comercial y al gerente de la empresa, para que en reuniones programadas se tomen las acciones necesarias para mantener el equilibrio financiero de la empresa
- ❖ Realizar estudio de crédito (calificación) a los clientes.
- ❖ Ante la solicitud de ampliación de cupo de crédito para los clientes existentes se debe conocer la situación financiera actual de la empresa con el fin de analizar y determinar la conveniencia para la compañía.
- ❖ Crear una carpeta con todos los documentos relacionados con el proceso de cartera, incluyendo además de los estudios crediticios, los informes mensuales y los formatos diligenciados de cartera vencida y las actas de reunión del área de gerencia, en donde se toman decisiones frente a los créditos y al equilibrio financiero.
- ❖ Fortalecer la comunicación interna para brindar rápida solución a los inconvenientes que tengan lugar en el desempeño de las tareas.
- ❖ Dar a conocer a los empleados de la empresa los lineamientos y pautas o pasos a seguir ante el trámite interno de diversas acciones, consulta y/o manejo de la información.
- ❖ Desarrollar la planeación estratégica para que sea posible visionar o establecer los mecanismos que conllevaran al logro de los objetivos planteados.
- ❖ Desarrollar un diseño para los puestos de trabajo que permita privacidad y a la vez facilite la comunicación con las demás áreas.

 <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 42 de 45

### Referencias bibliográficas

- aprendeonline.udea.edu.co.* (s.f.). Recuperado el 16 de 04 de 2016, de  
[file:///C:/Users/camil/Downloads/2406-7780-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/camil/Downloads/2406-7780-1-PB%20(1).pdf)
- aprendeonline.udea.edu.co.* (s.f.). Recuperado el 16 de 04 de 2016, de  
[file:///C:/Users/camil/Downloads/2406-7780-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/camil/Downloads/2406-7780-1-PB%20(1).pdf)
- aprendeonline.udea.edu.co.* (s.f.). Recuperado el 16 de 04 de 2016, de  
[file:///C:/Users/camil/Downloads/2406-7780-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/camil/Downloads/2406-7780-1-PB%20(1).pdf)
- aprendeonline.udea.edu.co.* (s.f.). Recuperado el 16 de 04 de 2016, de  
<file:///C:/Users/camil/Desktop/2406-7780-1-PB.pdf>
- de gerencia .com.* (s.f.). Recuperado el 14 de abril de 2016, de  
[http://www.degerencia.com/articulo/10 mandamientos de la cartera](http://www.degerencia.com/articulo/10%20mandamientos%20de%20la%20cartera)
- definicion.de.* (s.f.). Recuperado el 16 de 04 de 2016, de <http://definicion.de/orden-de-compra/>
- es.wikipedia.org.* (s.f.). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cliente>
- manualdeadministracion.wordpress.com.* (s.f.). Recuperado el 16 de 04 de 2016, de  
<https://manualdeadministracion.wordpress.com/2013/01/23definicion-2/>
- manualdeadministracion.wordpress.com.* (s.f.). Recuperado el 16 de 04 de 2016, de  
<https://manualdeadministracion.wordpress.com/2013/01/23definicion-2/>
- prezi.com.* (s.f.). Obtenido de [https://prezi.com/l9\\_e9ighlky5/proveedor/](https://prezi.com/l9_e9ighlky5/proveedor/)
- repository.eia.edu.co.* (s.f.). Recuperado el 16 de 04 de 2016, de  
<http://repository.eia.edu.co/bitstream/11190/1573/1/ADMO0587.pdf>

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 43 de 45

*ri.ufg.edu.sv.* (s.f.). Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7098/3/657.458-M722m-Capitulo%20II.pdf>

*www.alcaldiabogota.gov.co.* (s.f.). Recuperado el 16 de 04 de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>

*www.degerencia.com.* (s.f.). Recuperado el 16 de 04 de 2016, de [http://www.degerencia.com/articulo/10 mandamientos de la cartera](http://www.degerencia.com/articulo/10%20mandamientos%20de%20la%20cartera)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 44 de 45

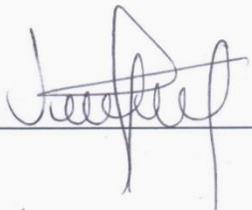
### **Anexos**

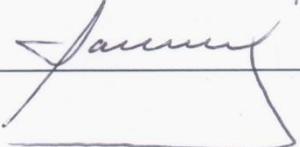
Manual de procedimientos de facturación y cartera.

Formato cartera vencida.

Instrumentos de recolección de la información.

 <p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<b>Código:</b> F-PI-038
	<b>Versión:</b> 02
	<b>Página</b> 45 de 45

Firma del estudiante 

Firma del asesor 

Firma del jefe inmediato en el centro de práctica 