

Opción Seminario-Diplomado.

**PROCEDIMIENTO DE CARTERA DE LA EMPRESA WANBRIDGE SAS,
COMO MECANISMO DE CONTROL FINANCIERO.**

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables

Contaduría Pública

Claudia Yamile Gil Estupiñan

Erika Patiño Patiño

Estudiantes.

Martha Del Pilar Peña Quimbayo

Tutor

Opción de trabajo de grado Seminario en Auditoria de Gestión de la Teoría a la Practica

2024

Dedicatoria

Este trabajo de grado está dedicado principalmente a Dios y a mis familiares por su constante apoyo, sacrificio y amor incondicional a lo largo de la vida y especialmente durante esta etapa académica. Su ejemplo de perseverancia y dedicación han sido mi mayor inspiración.

Erika Patiño Patiño

Este seminario, se lo dedico principalmente a Dios y a mis papás por ser mi apoyo incondicional y fundamental para poder seguir con mis estudios. Sin su aliento constante y comprensión, todo este logro no estaría siendo posible. Muy agradecida de que estén a mi lado y puedan ver el triunfo de un gran esfuerzo.

Claudia Yamile Gil Estupiñan

Agradecimientos

Los resultados de este trabajo, merece expresar un agradecimiento a nuestra tutora que por su orientación, sabiduría y paciencia a lo largo de este proyecto. Sus enseñanzas han enriquecido nuestro aprendizaje y nos han guiado hacia la excelencia académica.

Erika Patiño Patiño

Quiero exponer un agradecimiento a las personas que han sido parte de este trabajo, a la tutora por su paciencia y apoyo en la orientación de la teoría práctica de este seminario. A la corporación Remington por proporcionarnos sus instalaciones y el ambiente adecuado, estos apoyos han sido claves para poder alcanzar un éxito. Gracias a todos ustedes.

Claudia Yamile Gil Estupiñan

Tabla de Contenido

Resumen.....	6
1. Problemática	7
2. Palabras clave.....	8
3. Pregunta orientadora de la búsqueda	8
4. Objetivo general.....	8
5. Metodología de búsqueda de la información	8
6. Sustentación teórica de la pregunta.....	9
7. Conclusiones	17
8. Referencias.....	18

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 descripción de actividades	16
--	----

Resumen

En Colombia cuando se habla de calidad, normalmente se resume o relaciona a una empresa con la implementación de estándares de calidad altamente calificados que les permiten brindar bienes y servicios de una forma efectiva y eficiente a sus clientes, por tal motivo, cuando una empresa requiere de este tipo de estándar se relaciona la búsqueda con mecanismo que permitan el mejoramiento continuo, el cual garantiza un cambio positivo constante en los procesos y procedimientos de la empresa que los lleva al cumplimiento de sus objetivos económicos.

Ahora bien, el área financiera de una empresa, al igual que las otras secciones de la empresa, cumple un rol fundamental y es el manejo contable, tesorero e incluso en algunas empresas también presupuestal; en la que se engranan todos los procedimientos, para reflejar mediante estados financieros los recursos con los que cuenta la empresa y el éxito que tienen sus operaciones.

Por tal razón, fijándose precisamente en el éxito de la empresa que radica de un buen servicio y relación con los clientes, se hace necesario elaborar un procedimiento de cartera que no solo mejorará el éxito de la empresa en cuanto a una comunicación asertiva con los clientes, sino que a su vez obtendrá resultados favorables en cuanto a las finanzas de la empresa.

1. Problemática

La empresa Wanbrige SAS, al ser una empresa que presta sus servicios en el área de las telecomunicaciones, específicamente a la venta del servicio de internet; la empresa, actualmente tiene una amplia cobertura de clientes entre entidades del sector público y privado, lo que genera automáticamente una gran cantidad de información para ser procesada financieramente y articulada con las demás dependencias de la empresa; dicho esto, se observa que dentro del sistema de calidad de la empresa no se encuentra detallado un procedimiento para el tratamiento de las cuentas por cobrar a terceros, denominado procedimiento de cartera, en el cual el personal de recaudo, manejen una directriz concreta de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa al no contar con este procedimiento, genera una dificultad, para el manejo y entrega de la información con respecto a carteras vencidas y castigadas en los tiempos estipulados por el área contable y financiero para la rendición de estados financieros y demás reportes que deban ser entregados a los respectivos entes de control que tenga la empresa, como junta directiva, la comisión de regulación y los que sean adicionalmente solicitados.

Adicionalmente, la empresa, al no contar con este procedimiento, puede afectar la gestión financiera que se lleva a cabo internamente, tal como lo expresa Pérez-Carballo (2015), la gestión financiera es el conjunto de todas las operaciones que realiza la empresa y que involucra su economía y las finanzas para que las empresas puedan organizar sus compañías de acuerdo a sus actividades mercantiles implementando criterios que con el tiempo ayudaran a crear las herramientas y los instrumentos para hacer una adecuada gestión (pág. 6).

Considerando lo anterior, que no exista un procedimiento de cartera en la empresa dificulta que en primer lugar, los clientes se retiren de la empresa, al no poder darle una solución a sus procesos de cobranza y esto signifique una pérdida económica a nivel comercial, en segundo lugar que no se pueda realizar una buena gestión del área financiera considerando el seguimiento y control como fuentes esenciales de la gestión y en tercer lugar, que la persona de recaudo no tenga unos lineamientos a los cuales ceñirse.

2. Palabras clave

Procedimientos, Gestión. Recaudo, cobro, Fortalecimiento, Control.

3. Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Cómo elaborar un procedimiento de cartera que sirva como mecanismo de control a la gestión financiera?

4. Objetivo general

Elaborar el procedimiento de cartera de la empresa Wanbrige SAS, ubicada en el Municipio de Yopal como mecanismo de control a la gestión financiera.

5. Metodología de búsqueda de la información

Para esta investigación se identifica que el enfoque es de tipo cualitativo, entendido como una investigación flexible frente al modo de manejar los estudios, siguiendo tópicos orientadores,

pero no exclusivamente reglas, es decir que los métodos están a la orden del investigador y este no está sujeto a un procedimiento o técnica. (Quecedo & Castaño, 2003, pág. 9).

Ahora bien, en el diseño de la investigación esta es de tipo descriptivo, basada en la revisión documental y el uso de la técnica de observación y análisis que permiten dar alcance al objetivo planteado, lo que puede traducirse en la observación de las actividades que desarrollan los empleados asignados al área en el momento de realizar los cobros de cartera (fuente primaria), y fuentes secundarias como lo son diferentes manuales de empresas dedicadas a este tipo de servicio, investigaciones de otros autores con relación al manejo de la cartera y establecimiento de procedimientos.

Al realizarse una investigación cualitativa se llevará a cabo un muestreo por conveniencia, puesto que la población objeto de estudio es el personal a cargo del recaudo de la empresa, teniendo en cuenta la facilidad de brindar la información, el tiempo de desarrollo de sus actividades y la forma en que lo llevan a cabo, por tanto, se realizara una entrevista a los encargados del área de recaudo para establecer el respectivo procedimiento de cartera.

6. Sustentación teórica de la pregunta

El recaudo de la cartera es esencial para el funcionamiento de cualquier empresa que fija los objetivos de crecimiento económico en el aumento de sus ventas; así que, en el caso de la empresa Wanbrige SAS, no hay excepción, teniendo en cuenta que es una empresa que vende el servicio de internet por fibra óptica a usuarios comerciales, residenciales y dedicados, se encuentran regulados por la resolución 5111 de febrero 24 (2017), la Comisión de Regulación de Comunicaciones, que otorga el reglamento de cómo deben operar este tipo de empresa y deja

claro en la sección 12 y la sección 13, como debe llevarse a cabo la facturación y pago de sus servicios y el respectivo procedimiento para el cobro y la reconexión de los mismos.

Basado en lo anterior, es importante recalcar que el concepto de cartera, no solo se limita a las ventas, sino que también hace parte de los activos que posee la empresa y que es información importante a revelarse en los estados financieros, que a su vez cumplen un ciclo a la hora de realizar el respectivo control a través de la gestión financiera, tal como lo menciona Terrazas (2009) “la gestión es la encargada de que cada actividad que se lleve a cabo en la empresa se materialice económicamente y pueda ser reflejado para que la empresa gane confianza y credibilidad ante la sociedad”(56), haciendo que las empresas logren sus objetivos a corto y largo plazo de acuerdo a las condiciones económicas y/o financieras que posea la empresa.

Ahora bien, para estipular el procedimiento de cartera, se debe tener en cuenta las condiciones con las que la empresa Wambrige SAS, pacta con el cliente; esto teniendo en cuenta el tipo de cliente, si este es comercial, residencial o dedicado y con esto las condiciones contractuales y las tarifas varían completamente.

Revisando las condiciones, la comisión de regulación establece, que para el tipo de servicio que presta la empresa, las condiciones para el pago, en el cual se factura cinco días hábiles antes que finalice el mes y el cliente tiene un tiempo establecido para realizar el pago, dado este tiempo si el cliente no presenta quejas y ha pasado la fecha de pago, se procederá a realizar corte del servicios con un cobro de reconexión del servicio; es decir que el cliente a la cartera no solo sumaria el valor del servicio sino también el cobro adicional de reconexión.

En consecuencia, la empresa Wambrige SAS de acuerdo a su información financiera, se encuentra clasificada en el grupo 2 de las normas internacionales de información financiera - NIIF, por tanto, el procedimiento de cartera aunque es de libre autonomía de la empresa acoplarlo a sus necesidades, si debe estar de acuerdo a como se reglamenta en la *sección 11 – instrumentos financieros*- puesto que al ser la cuenta por cobrar un activo o herramienta financiera con la que cuenta la empresa, debe tener un reconocimiento, medición inicial, medición posterior, costos y amortización y deterioro del instrumento financiero. (Consejo de normas internacionales de contabilidad (IASB), 2009).

De acuerdo a lo anterior, y antes de establecer el procedimiento de cartera es importante mencionar que, la empresa Wambrige SAS, maneja de acuerdo a sus políticas contables, la información sobre cuentas por cobrar de siguiente manera: el reconocimiento inicial, la medición posterior, el valor razonable y las cuentas de difícil cobro

teniendo en cuenta estos requisitos establecidos en las políticas contables de la empresa, el personal a cargo de realizar el procedimiento de cartera debe verificar, el estado de cada una de las cuentas por cobrar, evaluando el costo beneficio, para determinar el castigo o no de la cartera de la empresa; ejecutando así un procedimiento de forma eficiente, efectivo y eficaz.

Para establecer el procedimiento de cartera, en primera instancia, se debe determinar y clasificar cada una de las obligaciones, estableciendo parámetros puntuales como lo son, el tiempo establecido para el pago, los hechos que han dado lugar a la interrupción o suspensión del servicio y la validación de las facturas emitidas por la empresa; en este caso es muy importante de igual forma revisar:

(a) que la factura de venta, contenga de forma clara todos los datos del usuario, el consumo anteriormente pactado y la tarifa aplicada, el periodo facturado y el plazo en el que debe hacerse el pago;

(b) no se podrá cobrar servicios que el cliente desconozca o que no hayan sido pactados en el contrato de prestación del servicio

(c) que la factura de venta cuente con todos los requisitos legales, caso tal que el usuario no pueda presentar una queja a la comisión de regulación de comunicaciones.

(d) en caso que se facturen intereses o reconexiones, el cliente tenga claro conocimiento y se pueda identificar en la factura.

Con esta información el personal responsable podrá clasificar de acuerdo a la antigüedad de las obligaciones, el valor y el nivel de riesgo, para darle un nivel de criticidad a la deuda, es decir que tan complejo será la recuperación de dichas obligaciones.

una vez, se haya identificado los niveles de criticidad de la deuda, el personal responsable, deberá individualizar a cada uno de los deudores, con la información que reposa en el sistema como lo son; la cedula de ciudadanía, el nombre completo, la dirección, el correo electrónico y el número de contrato que firmó con la empresa, para poder hacer parte de los establecido por la regulación de comisión de telecomunicación con respecto a la notificación; y parte de ello con el fin de comunicarle al deudor, la acreencia por concepto de capital, los intereses moratorios, cobro de reconexión u otros conceptos que sean previamente establecidos.

Ya en el siguiente paso, se establece dependiendo del monto de la deuda acuerdos de pago, en los cuales se establece en consideración a la disposición del cliente, la capacidad de pago y si desea tener continuidad con el servicio y los valores a cancelar de una sola cuota o en

varias cuotas; todo esto teniendo una comunicación asertiva en la cual, el cliente es consciente de cuál es el aporte al capital y cuál es el aporte a los intereses de mora y demás cobros como la reconexión; cabe recalcar que si existen condonaciones de la deuda, serán exclusivamente de los valores por concepto de intereses y otros conceptos; puesto que el importe al capital fue un servicio que claramente se prestó y facturó por tanto no puede hacerse ningún tipo de descuento sobre este.

Cuando el cliente no está dispuesto a firmar el acuerdo de pago, se inician otras instancias de cobro, como lo es, el cobro jurídico en el cual la empresa entregaría en negociación la cartera de la empresa a una casa de cobranza, encargada especialmente de este tipo de cartera para luego ellas iniciar el respectivo trámite con el cliente; cabe recalcar que en este tipo de medidas, la empresa no tiene mayor injerencia y es la casa de cobranza la que realiza todo el proceso, teniendo el cliente que incurrir en más gastos como lo son, los honorarios y el tiempo que los abogados de la casa de cobranza establezcan; estas posibilidades deben tenerse en cuenta debido a la relación que tuvo el cliente con la empresa y a las circunstancias que llevaron a deudor a considerarse como un moroso.

En este punto, antes de que sea entregada a la casa de cobranza, existe un procedimiento que es establecimiento de la cartera de difícil cobro y la baja por deterioro de la misma, aquí se deben tener en cuenta las condiciones que se fijen en las políticas contables de la empresa, como:

1. el tiempo de vida de la obligación del cliente, en las políticas se define el tiempo para catalogarse de difícil cobro.
2. que el deudor no haya celebrado un acuerdo de pago.

3. no se haya localizado al deudor en su domicilio, o mediante correo electrónico o número de contacto
4. que el deudor halla fallecido en el caso de persona natural, y en el caso de persona jurídica que no esté en proceso de liquidación

con la anterior información, se establecería el procedimiento de cartera para la empresa Wambrige SAS el cual con su implementación solucionaría a corto y largo plazo los procesos adelantados en el área financiera, permitiendo entonces un mayor control sobre los recursos y así mismo disminuiría la fuga de los mismos.

Cumpliendo con el objetivo principal de este proyecto, para establecer el procedimiento de cartera de la empresa Wambrige SAS se realizaron dos actividades, la primera de ella, fue el ingreso a la empresa en la que se observó la operación diaria del personal de recaudo, evidenciando que cumplen a cabalidad las funciones que le han sido designadas por su jefe directo; la segunda actividad fue tener un dialogo con cada uno de ellos, para que de una forma más detallada y de acuerdo a sus conocimientos explicaran como ejecutan sus labores y que datos de los clientes tienen en cuenta al momento de registrarlos en sus bases de datos.

El resultado de la visita a la empresa, se describe en las siguientes actividades:

1. la revisión de cada una de las facturas que no han sido canceladas; en esta actividad se descarga el estado de cartera de cada uno de los clientes que están pendientes por cobrar, una vez a pasado la fecha de pago; cabe resaltar que esta actividad se inicia un día hábil después de la fecha programada de pago.
2. la clasificación por clientes; esta actividad se hace verificando el tipo de cliente, los días de mora y descargando cliente por cliente su estado de cartera para notificarlo

mediante los medios de comunicación suministrados por el usuario y una vez realicen los pagos se hace la verificación con el banco y se procede al descargue de la obligación.

3. el manejo de una base de datos improvisada donde van relacionando los clientes que aun siendo notificados de su obligación contractual con la empresa no realiza el pago y se inicia un cobro administrativo.

Con base a lo anterior, a continuación, se plantea el procedimiento de cartera:

Procedimiento de cartera.


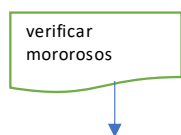

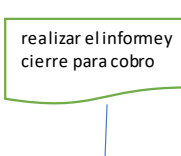
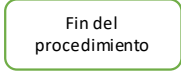
Este modelo es susceptible a los cambios que considere el personal encargado y está realizado en base a la información que fue suministrada por los responsables del área de recaudo.

Objetivo: presentar un procedimiento de cartera a la empresa Wambrige SAS, para un mejor control de la gestión financiera.

Alcance: área financiera de la empresa Wambrige SAS.

Descripción de actividades:

Ilustración 1 descripción de actividades

ACTIVIDAD	DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	 <p>INICIO</p>	Inicio del procedimiento		
2	 <p>verificar morrosos</p>	de acuerdo a la facturación del mes, revisar dos días después de la fecha de pago, los clientes que se encuentran sin realizar el pago oportuno; este trabajo lo llevaría a cabo el auxiliar de recaudo	auxiliar de cartera	reporte mensual del sistema
3	 <p>Registrar y hacer seguimiento</p>	una vez identificada las facturas que no han sido canceladas por los clientes, iniciar el seguimiento utilizando los diferentes canales de comunicación para incitar al cliente al pago de sus servicios. Este trabajo lo llevaría a cabo el auxiliar de recaudo	auxiliar de cartera y profesional de cartera	registro en la base de datos de seguimiento.
4	 <p>realizar el informe y cierre para cobro</p>	ingresar los clientes que no acudan a los llamados por parte de la empresa el pago oportuno de sus servicios e informar en cada cierre mensual el estado actual de las cuentas, para tener una actualización en tiempo real de la acreencia del client	profesional de cartera	informe de cartera y seguimiento a casa de cobranza
5	 <p>Fin del procedimiento</p>	fin del procedimiento		

Fuente: Elaboración propia, (2024) descripción de actividades procedimiento de cartera.

7. Conclusiones.

En conclusión, el procedimiento de cartera que se elaboró en este proyecto de investigación, es una solución a los problemas que presenta la empresa con el manejo de los clientes, teniendo en cuenta que la empresa como prestadora de servicios, va a brindar el servicio de acuerdo a lo estipulado en un contrato con el tercero, ya sea de categoría residencial, comercial o dedicada y que al momento de pactar las condiciones el cliente está en la disposición de pago; por ende este procedimiento de cartera, permitirá a los responsables tener mayor control sobre la información que se maneja y entregar de forma oportuna los respectivos informes al final de los cierres del ejercicio, siempre y cuando se tenga claridad de las pérdidas que tendría la empresa por una mala gestión de la cobranza, basándose en los lineamientos de las normas internacionales de información financiera NIIF, el manual de políticas contables y el procedimiento de cartera que en este trabajo se plantea.

De igual forma se concluye que el procedimiento de cartera, es un alivio para los empleados que trabajan en esa área porque así asumen la responsabilidad de acuerdo a su posición laboral, por tanto, hay un equilibrio en las cargas laborales y cada quien cumple el rol para el cual ha sido asignado.

8. Referencias

- Comision de Regulaciòn de comunicaciones. (24 de febrero de 2017). *RESOLUCION 5111 DE 2017*. Obtenido de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia: https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-62266_doc_norma.pdf
- Consejo de normas internacionales de contabilidad (IASB). (Julio de 2009). *Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES)*. Obtenido de Instituto nacional de contadores: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://incp.org.co/Site/2014/mailling/spatia/ES_IFRS_for_SMEs_Standard.pdf
- Perez-Carballo, L. F. (2015). *La Gestion financiera de la empresa, Análisis planificacion para la toma de decisiones*. Madrid, España: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2003). Introduccion a la metodologia de investigacion cualitativa. *Revista de psicodidáctica Nro. 14*, 5-40. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Terrazas Pastor , R. A. (2009). MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA UNA ORGANIZACIÓN. *PERSPECTIVAS*(23), 55-72. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942159005>