

**Manual de Conciliación del área de Cartera de la
Empresa CORREA COUSINS S.A.S.**

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables.
Contaduría Pública.

Lesly Milena Ordoñez Rincón.
Catalina Revollo Mosquera.
Proyecto de Grado (Validación de Funciones).
2025.

Agradecimientos

Quisiera agradecer en primer lugar a Dios, por las bendiciones y oportunidades que me brinda a lo largo de este camino de formación personal y profesional, a mi familia que son mi apoyo en todo momento, especialmente a mis hijas que espero que se sientan orgullosas de mis logros, esfuerzo y determinación para alcanzar mis sueños y metas.

Agradezco a mi madre por creer en mí, por sus oraciones y apoyo incondicional.

Por último, dar gracias a Juan y Luisa fundadores de esta empresa CORREA COUSINS SAS a la cuál llegue un día para formar parte de este equipo, por su confianza en mi sueño, por permitirme crecer como profesional y acompañarme durante todo este proceso académico. Muchas Gracias.

"Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas."

Josué 1:9

Tabla de contenido

1. Resumen.....	4
2. Palabras clave.....	5
3. Maco teórico y conceptual	6
4. Planteamiento del Problema.....	9
5. Objetivos de la Investigación.....	12
6. Metodología	13
7. Resultados.	15
7.1 INTRODUCCIÓN.....	15
7.2 OBJETIVO	15
7.3 ALCANCE.....	16
7.4 RESPONSABLES	16
7.5 MARCO GENERAL	17
7.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	18
7.7 BENEFICIOS ESPERADOS.....	24
8. Conclusiones.	25
9. Referencias.....	27
10. Anexos	29

1. Resumen

La Economía Colombiana está representada en una gran proporción por las pequeñas y medianas empresas (pymes) las cuales aportan en gran manera al desarrollo económico y social del país, a través de la generación de empleo y su contribución al producto Interno Bruto (PIB) oscila alrededor del 40% , sin embargo, estas empresas enfrentan grandes desafíos a nivel operativo y financiero ya que a lo largo de su vida empresarial se encuentra con barreras al tratar de acceder a líneas de financiamiento para sus unidades productivas, lo que los lleva a depender exclusivamente de sus ventas, por este motivo la gestión y control de Cartera de sus clientes se vuelve tan relevante para ellas.

El propósito de este trabajo de grado es diseñar un manual de Conciliación de Cartera para La empresa CORREA COUSINS SAS, clasificada en el grupo de las PYMES en Colombia, dedicada a la producción y comercialización de productos saludables, que le permita fortalecer estos procesos de administración, control y recaudo de las cuentas por cobrar, ya que durante su actividades ha identificado algunas dificultades para gestionar y conciliar la cartera de sus clientes, la cual cuenta con una diversidad de ellos y además tiene canales de distribución diferentes, lo cual hace complejo su manejo y control, también hace parte de la problemática la ausencia de unos lineamientos dentro del área para la ejecución del procedimiento de cobro y conciliación de cartera, la empresa es consciente de esta problemática y la importancia que tiene este tema en materia de liquidez y fiabilidad de la información financiera y contable para la

toma de decisiones que promuevan el sostenimiento y la obtención de los objetos trazados a largo plazo para el crecimiento de la empresa.

Durante este estudio se utiliza una metodología con enfoque cualitativo - descriptivo orientado primero a tener un conocimiento general del contexto actual del área de cartera y segundo a comprender el origen de estas dificultades y proponer opciones de mejora. Para lograr este análisis se utilizan técnicas como la observación directa, entrevistas al personal encargado de estas funciones y revisión de documentos y estudios relacionados.

Con los resultados y el análisis de los datos obtenidos se espera confirmar la hipótesis de que un manual de Conciliación de Cartera puede contribuir a mejorar y optimizar la administración y control de las cuentas por cobrar de la empresa.

En conclusión, la implementación de este manual busca estandarizar cada etapa del proceso de conciliación, asignar responsabilidades, disminuir los errores contables, reducir los riesgos de pérdida de cartera, fortalecer el control interno y mejorar la administración de las cuentas por cobrar de esta empresa, la meta es lograr un impacto positivo en el área financiera de la empresa, la cuál es relevante para el futuro a largo plazo de la empresa CORREA COUSINS SAS.

2. Palabras clave

Conciliación de cartera, cuentas por cobrar, manual de procedimientos, liquidez, control interno

3. Marco teórico y conceptual

El tejido empresarial en Colombia está conformado en un gran porcentaje por las pequeñas y medianas empresas (PYMES), su clasificación está definida en el Decreto 957 de 2019 en su artículo 2. Este grupo empresarial en la actualidad económica del país aportan al PIB alrededor del 40% según datos del DANE, este porcentaje responde a su contribución en la generación de empleo, ya que desde las regiones ayudan al crecimiento social y económico de Colombia.

Bruce MacMaster presidente de la ANDI 2023 menciona en la revista coyuntura PYME (2023) los obstáculos que las PYMES enfrentan en las diversas regiones para contribuir al desarrollo nacional. Gracias a su capacidad de adaptación, estas empresas se convierten en el motor que energiza y promueve la economía colombiana.

A pesar de su importancia las pequeñas y medianas empresas, enfrentan diversos retos entre ellos los que tienen que ver con la financiación, al no poseer un músculo financiero importante dependen de los créditos financieros para apalancar sus proyectos de expansión, industrialización y modernización, otro aspecto que aporta dificultad a este sector empresarial es la falta de políticas gubernamentales efectivas que apoyen el crecimiento, la formalización y mantenimiento de las PYMES, así como también las estrictas regulaciones y los cambios normativos frecuentes que limitan el crecimiento de estas empresas.

Para el desarrollo de este plan de mejora, es esencial abordar conceptos que nos ayuden a entender el contexto en el que se elabora este manual incluyendo: Cartera,

Conciliación bancaria, Conciliación de Cartera, Recaudo de Cartera, liquidez empresarial, entre otros.

La Cartera, también denominada cuentas por cobrar, (Horngren, C et al., 2000) en Introducción a la Contabilidad define las cuentas por cobrar como los derechos que posee una empresa a recibir efectivo u otros instrumentos financieros de sus clientes como consecuencia de la venta de bienes o prestación de servicio a crédito.

El autor Stevens (2023), habla acerca de la importancia de las cuentas por cobrar, afirma que permiten llevar un registro ordenado de la cantidad de dinero disponible y reconocer aquellos clientes que no tienen un historial de buen comportamiento financiero, de esta manera se realiza una mejor planeación de cobranza o abstenerse de vender a ciertos clientes.

La conciliación bancaria es un procedimiento mediante el cual una empresa compara y verifica los movimientos de las cuentas bancarias con los registros contables que poseen, esto con el fin de identificar diferencias, errores u omisiones y realizar los ajustes necesarios para que los saldos concuerden.

La Conciliación de Cartera, es un proceso, el cual se basa en cotejar los registros contables internos de la empresa de las cuentas por cobrar con la información reportada y reconocida por los clientes, se diferencia de la Conciliación Bancaria ya que no solo consiste en comparar valores similares entre transacciones, sino que va más allá, se debe incluir factores que influyen en la reducción del saldo a cobrar tales como son los

descuentos proporcionados o pactados en la negociación, devoluciones, averías, notas crédito, tiempos de pago y condiciones pactadas con los clientes.

El recaudo de cartera es un proceso de gestión que utilizan las empresas para vigilar y realizar acciones que aseguren y ordenen los pagos que deben efectuar los clientes que obtienen productos o servicios a crédito. Un manejo adecuado de este proceso es primordial para preservar la liquidez de la empresa, reducir riesgos financieros y asegurar la estabilidad económica largo plazo, según (Altamar et al., 2023).

Moreno Fernández, (2000) señala que “La supervisión y los procedimientos contables relacionados con la creación y registro de las cuentas por cobrar son sumamente relevantes, así como la autorización del crédito y el proceso de cobro, pues estos suelen constituir una parte significativa de las operaciones de la entidad económica” (p. 82)

Con base a todos los conceptos expuestos, se puede deducir que el departamento de cuentas por cobrar y su administración es una parte esencial para la empresa, ya que muchas pequeñas y medianas empresas en Colombia al no poseer un respaldo financiero sólido, dependen de los ingresos mensuales que reciben para poder gastos fijos como son salarios, arriendo, servicios y pagos a proveedores, además de los costos vinculados a su actividad económica.

4. Planteamiento del Problema

La empresa CORREA COUSINS S.A.S está situada en el municipio de Envigado, y conforme a las regulaciones establecidas por el Decreto 2420 de 2015, que clasifica las entidades del país en tres grupos, la empresa mencionada en este artículo hace parte del Grupo 3 – Microempresas.

Como resultado, debe adherirse a los lineamientos propuestos en la Sección 10 de NIIF para Pymes. Esta organización forma parte del grupo de Las Pyme en Colombia y su propósito social es la producción y venta de productos saludables.

En los últimos años, esta entidad ha experimentado un crecimiento económico y se encuentra en una fase de expansión que abarca no solo el mercado local, sino también a nivel nacional lo que conlleva nuevos desafíos no solo en la calidad de sus productos, sino también en la gestión financiera y contable.

Las entidades en su necesidad de captar más clientes y ampliar sus ingresos recurren a actividades y estrategias comerciales como implementar líneas de crédito para sus clientes, estas medidas deben estar sustentadas en una planificación orientada al análisis del riesgo, sumadas a otras actividades y procesos que faciliten más adelante que la gestión de cobro se realice sin contratiempo y eficazmente (Noriega Castro, 2011).

Por lo tanto, para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) es crucial establecer y mejorar una correcta gestión de cartera, la cual se debe enfocarse en un análisis y seguimiento minucioso de las cuentas por cobrar que poseen las empresas.

Durante sus operaciones en el área de Cartera, la empresa CORREA COUSINS SAS, ha detectado un inconveniente en el proceso de conciliación de Cartera, esta dificultad surge por diversas razones, como son la variedad de clientes, que tiene a su disposición. La empresa cuenta con clientes distribuidores, entre los cuales se encuentran cuatro canales principales: el primero son los mercados saludables, el segundo es el retail que comprende las grandes superficies, el tercero son los supermercados regionales y el cuarto es el canal de distribución Horeca, que se orienta a los Hoteles, Restaurantes y Cafeterías, además, también cuenta con los clientes finales los cuales se gestionan principalmente a través de asociaciones con plataformas digitales; cada uno de estos clientes posee plazos y acuerdos de pago distintos, además de manejar descuentos, devoluciones y notas crédito asociados lo que complica el control preciso de lo que efectivamente se debe cobrar y que se refleja en los registros contables.

Estas características hacen que el proceso de conciliación de cartera sea lento, complejo y desactualizado, ya que algunos clientes realizan sus pagos sin vincular las facturas y las deducciones aplicadas a cada transacción.

Estos inconvenientes relacionados con el recaudo de las cuentas por cobrar afectan de manera desfavorable los estados financieros, el flujo de efectivo de la compañía, y el peligro de tener cuentas difíciles de recuperar, aumenta notablemente. La escasez de liquidez tiene como consecuencia el aumento en las obligaciones financieras derivadas de los préstamos, sumados a los altos intereses en los que debe incurrir la empresa para cubrir los costos que enfrenta la empresa para su funcionamiento, por esta razón se ve la necesidad de elaborar un manual de Conciliación de Cartera como plan de

mejora con el propósito de estandarizar los procedimientos de cartera, e identificar los pasos y acciones que permitan llevar a cabo con eficiencia y efectividad cada una de las operaciones del área.

5. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Crear un manual de conciliación de cuentas por cobrar que funcione como una herramienta de apoyo para el equipo del departamento de Cartera, con la finalidad de optimizar los métodos de conciliación, supervisión y recuperación de las cuentas pendientes de recaudo de la empresa CORREA COUSINS S.A.S.

Objetivos específicos

- Detectar las dificultades, deficiencias y posibles riesgos en la administración de cuentas por cobrar en la empresa CORREA COUSINS S.A.S
- Sugerir procedimientos que aseguren una conciliación de cartera adecuada.
- Elaborar un manual práctico que sirva como referencia para los procesos del área de cartera.

6. Metodología

El término metodología se refiere a la forma en que enfocamos los problemas, y buscamos soluciones, ya sea a través de la recolección de datos, o mediante diversas técnicas de observación y análisis (Ortega, O, s.f.). Por esta razón el enfoque metodológico busca dirigir estas técnicas a dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Puede un manual de conciliación de cartera ayudar a mejorar y optimizar el manejo y control de las cuentas por cobrar de la empresa CORREA COUSINS SAS?

Con la intención de responder esta cuestión, el proceso investigativo se centra en entender las dificultades que enfrenta la empresa en su gestión de cartera, y determinar de qué forma un recurso tan sencillo y práctico como un manual de conciliación puede propiciar avances significativos dentro de la gestión de cartera, al ofrecer soluciones claras ante los retos que presenta el área contable y financiera de la empresa.

El objetivo general de este manual de conciliación de cartera para la empresa CORREA COUSINS SAS es crear e implementar una guía que apoye la estandarización y optimización del proceso de recaudo de las cuentas por cobrar de la empresa, fortaleciendo la eficiencia, la fiabilidad de la información contable y financiera, así como el control interno de la misma.


En este plan de mejora se lleva a cabo un estudio con enfoque **cualitativo-descriptivo**, que permite obtener una visión global de la situación actual del área de cartera de la empresa, ya que está orientado a describir la realidad del proceso y la gestión de cartera sin alterar variables, enfocándose en el diagnóstico de la problemática y complejidad del cobro de cartera. Se recopilan las percepciones de las personas

encargadas del proceso de conciliación de cartera y proveedores, a través de entrevistas, encuestas, observación directa del proceso vigente y se sugieren opciones de mejora continua a partir del análisis de los datos obtenidos.

Como señala (Guzmán, V, 2021). “De este modo, el investigador cualitativo emplea técnicas para recolectar datos, incluyendo la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusiones grupales, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, así como la interacción y reflexión con grupos o comunidades.”

Teniendo en cuenta el enfoque metodológico descrito y la problemática identificada se plantea la siguiente hipótesis, si se formulan y se aplican procedimientos estandarizados y claramente definidos dentro de un manual de conciliación de cartera, la empresa podrá contar con información financiera más actualizada y confiable, lo que ayudará al personal del área de Cartera a optimizar los tiempos de conciliación, reducir errores, y facilitará un mejor control de sus operaciones. Estas acciones, a su vez, benefician la planificación financiera y permiten una toma de decisiones más precisa para la empresa.

7 Resultados.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE CARTERA</p>	<p>CODIGO: FC-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 4/11/2025</p>
---	--	---


7.1 INTRODUCCIÓN

Este manual de procedimientos de conciliación de cartera se estructura para la empresa CORREA COUSINS SAS en su propósito de mejorar sus procesos internos, armonizar su información contable y financiera con las otras áreas de la empresa, este manual pretende ser un puente de conexión entre las operaciones de control y administración de las cuentas por cobrar y los objetivos estratégicos planteados por la alta gerencia de la empresa.

El procedimiento de Conciliación se realizará en base a seis etapas, las cuales son: Recolección de datos, clasificación y organización de la información, comparación y análisis de las diferencias, verificación y validación de soportes, ajustes contables y actualización de la contabilización, y por último la elaboración del informe de la conciliación, Dentro de este manual se definen responsabilidades del proceso y los lineamientos por los cuales se debe regir el procedimiento de conciliación de cartera.

7.2 OBJETIVO

El objetivo de este manual es definir los lineamientos y los procesos detallados que deben seguirse en la conciliación de cartera, también se busca definir las responsabilidades en cada etapa del proceso, con el propósito de asegurar que la administración de las cuentas por cobrar de la empresa CORREA COUSINS SAS, se realice de una forma efectiva, clara y ordenada. Estas medidas ayudan a identificar equivocaciones y a llevar a cabo las correcciones pertinentes a tiempo, lo que refuerza el control interno del departamento contable y optimiza de una manera eficiente los recursos en la gestión de recaudo.


	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE CARTERA</p>	<p>CODIGO: FC-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 4 /11/2025</p>
---	--	--

7.3 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a toda el área contable e involucra a todo el personal que participa en el proceso contable de cobro y registro de las transacciones de venta de la empresa CORREA COUSINS SAS. Comienza con la revisión de los saldos de la cuenta auxiliar relacionada con terceros (datos proporcionados por el software contable) y los informes de la Conciliación Bancaria (extractos de cuentas bancarias).


7.4 RESPONSABLES:

CARGO	FUNCIÓN PRINCIPAL
Gerente Financiero	Examinar los resultados del proceso y tomar decisiones estratégicas basadas en la información contable y financiera proporcionada.
Técnico o Auxiliar Contable o Cartera.	Preparar las conciliaciones y llevar a cabo los ajustes requeridos.
Gerente de operaciones	Controlar y validar las conciliaciones, garantizando su correcta implementación.
Servicio al Cliente	Atender a través de Whatsapp las solicitudes de pedidos de los clientes, igualmente debe enviar al chat de Administración los comprobantes de pago enviados por el cliente para su posterior registro en cartera, asociando el número de factura y nombre del cliente.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE CARTERA</p>	<p>CODIGO: FC-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 4/11/2025</p>
---	--	---

7.5 MARCO GENERAL

- El proceso de Conciliación de Cartera debe llevarse a cabo cada mes, antes del cierre contable con el fin de garantizar la veracidad de los saldos de las cuentas por cobrar que se reportan en los informes financieros para asegurar la confiabilidad de la información contable y financiera.
- La conciliación debe ser elaborada por el departamento de Contabilidad en la fecha que establezca el Gerente de Operaciones y se debe asegurar la disponibilidad del personal responsable de este proceso.
- Cada vez que se efectuó la conciliación de Cartera debe existir constancia escrita y / o evidencia de su realización.
- Para la ejecución del proceso de Conciliación de Cartera se debe definir un formato estándar, que reúna la información y los aspectos relevantes que sean necesarios para quienes participan en la verificación y control.
- En el Formato de Conciliación de cartera debe incluirse la fecha en que se efectúa la conciliación y la firma de la persona que la lleva a cabo, así como la de la persona que la aprueba.
- El proceso de Conciliación da comienzo con la revisión de los saldos de los extractos de las cuentas bancarias que posee la empresa CORREA COUSINS SAS y el registro de las cuentas auxiliares de Bancos y efectivo, con el objetivo de detectar discrepancias y ejecutar las acciones y ajustes necesarios, finaliza con el informe de conciliación que se envía al Gerente de Operación para su aprobación.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE CARTERA	CODIGO: FC-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 4/11/2025
---	--	--

7.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

paso	Nombre de la Actividad	Descripción	Responsable
1.	Recolección de Datos	Solicitar o descargar el auxiliar de cartera o los soportes de pago enviados por los clientes. Verificar en el CRM las condiciones de pago de cada cliente.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera. / Servicio al Cliente
	Recolección de Datos	Descargar del sistema Contable (SIIGO NUBE) el listado de los saldos de la cuenta auxiliar de cuentas por cobrar en Excel con las edades de vencimiento (30,60y más de 90 días.)	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera. / Servicio al Cliente
	Recolección de Datos	Instructivo para descargar el reporte de cuentas por cobrar detallado por cliente del sistema contable: En la parte izquierda donde se despliega el menú de opciones ir a reportes, luego desplegar las opciones hasta encontrar clientes y proveedores y dar click en cuentas general por cliente.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Recolección de Datos	Descargar del sistema contable (SIIGO NUBE) el reporte de recibos de caja, notas crédito y devoluciones registrados durante el mes. En el caso de los supermercados de cadena y regionales descargar de cada plataforma correspondiente los comprobantes de pago efectuados por el cliente.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Recolección de Datos	Comprobar que cada documento se encuentre debidamente soportado (facturas, comprobantes de Egreso, recibos de caja, notas contables, etc.)	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera

Objetivo: En esta primera etapa del proceso se espera obtener todos los documentos soporte necesarios para iniciar la conciliación.

Resultado esperado: Actualizar la base de datos o listado de clientes morosos.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE CARTERA	CODIGO: FC-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 4 /11/2025
---	--	---

7.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

paso	Nombre de la Actividad	Descripción	Responsable
2.	Clasificación y organización de la información.	Ordenar el documento de excel descargado, filtrarlo por cliente y edades de cartera vencida, o crear una tabla dinámica para visualizar la información detallada de cada cliente en mora.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Clasificación y organización de la información	Clasificar la información de la siguiente manera: facturas pagadas, pendientes o que presentan diferencias en saldos en el soporte de pago del cliente.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Clasificación y organización de la información	Ingresar en el formato de Conciliación los dos valores que presentan inconsistencias (empresa / cliente) para después verificar el origen de la inconsistencia.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera

Objetivo: Durante la etapa dos de clasificación ordenada de la información se busca simplificar la actividad de comparar la información interna de la empresa contra la información suministrada por el cliente o los documentos soporte recibidos.

Resultado esperado: obtener un registro organizado que permita la identificación de diferencias con mayor rapidez.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE CARTERA	CODIGO: FC-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 4 /11/2025
---	--	---

7.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

paso	Nombre de la Actividad	Descripción	Responsable
3.	Comparación y análisis de diferencias	Confrontar los saldos de cada factura entre los dos registros, tanto el reporte de los movimientos de la cuenta auxiliar de cuentas por cobrar por edades de cartera y los soportes de pago enviados por el cliente, así como también las transacciones que se efectuaron durante el periodo con base en los extractos bancarios,	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Comparación y análisis de diferencias	Identificar fechas de pagos, montos y referencias de pago, de ser necesario verificar con el cliente la relación de pagos a través de confirmación de saldos por medio de un medio electrónico como un correo o carta de conciliación.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Comparación y análisis de diferencias	Cuando se trata de las Grandes Superficies o supermercados se debe comparar los valores que se relacionan en el comprobante de Egreso con el saldo de Cartera del sistema o software contable, revisar si existen notas créditos o descuentos que se efectuaron en el pago.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Comparación y análisis de diferencias	Identificar discrepancias en los saldos, por conceptos como: Notas créditos que no han sido aplicadas aún, pagos o abonos parciales que no se han registrado, descuento no aplicados y devoluciones que no se han efectuado.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Comparación y análisis de diferencias	Consignar en el formato de Conciliación las novedades y diferencias encontradas durante el proceso de comparación, relacionando el motivo de tal diferencia y su valor.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera

Objetivo: El objetivo principal de la etapa tres de comparación es la detección de inconsistentes entre la información recopilada por parte del cliente y de los registros.

Resultado esperado: Consignar en el Formato de Conciliación las diferencias halladas y el motivo por el cual se originaron.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE CARTERA	CODIGO: FC-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 4 /11/2025
---	--	---

7.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

paso	Nombre de la Actividad	Descripción	Responsable
4.	Verificación y Validación de Soportes.	Examinar que los recibos de caja correspondan efectivamente a los valores cancelados por los clientes, notas crédito y documentos soporte emitidos por parte de la empresa, a fin de verificar si cada uno de ellos cuentan con su respectivo soporte.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera.
	Verificación y Validación de Soportes	Concertar con el área comercial o de ventas a fin de suministrar información acerca de los acuerdos de pago, descuentos otorgados por pronto pago o por actividades comerciales acordados con los clientes, al igual que las devoluciones autorizadas.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera. / Servicio al Cliente
	Verificación y Validación de Soportes	Cuando se desconozca la naturaleza de las diferencias en saldos, se debe consultar con el cliente el motivo por el cual se presentan, pedir confirmación al cliente si se han practicado descuentos o deducciones no informadas.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera

Objetivo: En la fase de Verificación se valida que todas las inconsistencias y novedades cuenten con la documentación válida y que sea debidamente registrada.

Resultado esperado: Inconsistencias comprobadas y respaldadas con su respectivo soporte contable.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE CARTERA	CODIGO: FC-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 4 /11/2025
---	--	---

7.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

paso	Nombre de la Actividad	Descripción	Responsable
5.	Ajustes Contables y Actualización de contabilización	Elaborar los comprobantes de ajustes que corresponda ya sea notas crédito, débito o nota contable o de cartera.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Ajustes Contables y Actualización de contabilización	Dejar registro en el Formato de Conciliación informando el tipo de ajuste que se realiza y consecutivo del documento para su posterior verificación.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Ajustes Contables y Actualización de contabilización	Corroborar que el Estado de Cuenta del cliente haya sido actualizado en el sistema contable con éxito.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera

Objetivo: Ajustar los saldos de Cartera para que la información a revelar represente fielmente los saldos reales de las cuentas por cobrar.

Resultado esperado: Contabilización actualizada y los saldos de las cuentas por cobrar conciliados correctamente.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE CARTERA	CODIGO: FC-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 4 /11/2025
---	--	---

7.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

paso	Nombre de la Actividad	Descripción	Responsable
6.	Elaboración del Informe de Conciliación.	Elaborar un informe detallado donde vaya especificado el nombre del cliente, periodo conciliado y total facturado, valor pagado y Saldo final si llegara a presentarse. También debe quedar por escrito las inconsistencias halladas y las acciones correctivas que se ejecutaron.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Elaboración del Informe de Conciliación	Dejar evidencias que sirva para respaldar el proceso de Conciliación (comprobantes, extractos y comunicación a través de correo si se efectuó.) para un eventual control.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera
	Elaboración del Informe de Conciliación	Remitir el informe al Contador o Gerente de Operaciones de la empresa para su validación y aprobación.	Técnico o Auxiliar Contable o Cartera

Objetivo: El objetivo de la Elaboración del informe de Conciliación es dejar una constancia del procedimiento y las acciones que se realizaron por escrito como evidencia para el proceso de control y auditoría.

Resultado esperado: Informe de Conciliación, revisado, aprobado y firmado por el jefe de Contabilidad o de Operaciones de la empresa, como prueba del proceso realizado.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN DE CARTERA</p>	<p>CODIGO: FC-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 4 /11/2025</p>
---	--	--

7.7 BENEFICIOS ESPERADOS.

La implementación de este manual de conciliación de cuentas por cobrar permitirá disminuir los tiempos de revisión y contabilización de las operaciones de recaudo, a su vez contribuye con la eficiencia operativa del área Contable.

Este manual facilita la detección de errores contables ya que durante el proceso se pueden identificar las diferencias que pueden existir entre la información interna de la empresa y la que aporta el cliente, o la omisión de esta, por diferentes factores, la aplicación de los ajustes necesarios permite que la información se conserve actualizada al cierre del periodo contable conservando los principios de fiabilidad, transparencia y oportunidad, claves para alcanzar los objetivos corporativos a largo plazo.

Manual Elaborado por

Lesly Milena Ordoñez Rincón.

Auxiliar Contable y Administrativo.

Aprobado por

Luisa Fernanda Duque

Gerente de Operaciones.

8 Conclusiones.

Como resultado de este estudio y en base a todos los conceptos que se han expuesto con anterioridad se puede comprender la importancia que tiene para una empresa y especialmente para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) priorizar una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, ya que representan para la empresa un activo de gran valor para gestionar adecuadamente sus recursos financieros y financiar su operación comercial.

Con relación a los objetivos que se proyectaron al inicio de este estudio se puede determinar que se cumplieron durante el desarrollo metodológico, ya que se logró diagnosticar las dificultades que afronta la empresa CORREA COUSINS SAS para identificar las partidas conciliatorias de Cartera, entre las razones por las cuales el manejo de cartera presenta obstáculos es que la empresa no cuenta con una guía estructurada, que permita estandarizar el proceso de cobro, control y registro de las transacciones de cada periodo contable, por consiguiente las cuentas por cobrar presenta inconsistencias, saldos que no se encuentran actualizados, información acerca de notas crédito y descuentos que no se registran en el periodo correspondiente, derivado de la falta de armonización entre el área comercial y contable de la Empresa, una vez analizado este problema se sugiere diseñar un manual de conciliación de cartera, con el cuál se espera simplificar el proceso, reducir el tiempo que se emplea para su ejecución, fortalecer las actividades concernientes al recaudo de cartera, mejorar el flujo de caja y la confiabilidad de la información financiera de la empresa, la cual es base para la toma de decisiones y la generación de valor de la empresa CORREA COUSINS SAS.

Por último y teniendo en cuenta las herramientas ofimáticas que están al alcance en estos tiempos se sugiere automatizar algunas fases del proceso, realizar revisiones periódicamente para evaluar si estos procedimientos requieren ajustes, todo va a depender de acuerdo con el crecimiento orgánico de la empresa.

9 Referencias

- Horngrén, C., Sundem, G y Ohn A, E. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera, séptima edición*. Pearson educación de México.
- Carmona, Z. (2023). *Plantear una política contable en la gestión de recaudo de cartera*. [Tesis de grado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria]
<https://dspace.tdea.edu.co/entities/publication/081d1e1e-a660-484e-a765-60ec630dafb6>
- MacMaster, B. (2023). *¿A qué se enfrentarán las micro y pequeñas empresas el próximo año?*. Revista Coyuntura pyme, Edición 70, 3 -19. <https://www.anif.com.co/revistas/coyuntura-pyme/>
- Ortega, C. (s.f). *¿Qué es la metodología en investigación y cómo elegirla?*. Questionpro.com.
<https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/>
- Stevens, R. (2023). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Blog Rankia.
<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Noriega Castro, J. V. (2011). *Administración de cuentas por cobrar. Un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Moreno Fernández, J. (2000). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa* (4a. ed.). (p. 593).
https://books.google.com.pe/books?id=8NXhBAAAQBAJ&pg=PA52&dq=LA+aplicacion+contable+de+libro+caja+y+bancos&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjEo8GBh_rdAhXGzVMKHauSB2IQ6AEIVzAJ#v=onepage

Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales.

Gestionar. Vol. 1 Núm. 4 págs. 19-31. DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.04.002>

AUDITOOOL . (s.f). Guía de control de conciliación. <https://www.auditool.org/inicio/control-interno/guias-y-modelos/678-guia-de-control-de-conciliacion>

Anexos

Formato de Entrevista		
Objetivo:	Obtener información y perspectivas acerca de la situación y el proceso actual del área de cartera con el fin de identificar dificultades que pueden presentarse en esta área.	
Fecha:		
Nombre completo:		
Cargo:		
Preguntas		
1. ¿Cuál es la función que usted realiza, en relación con el área de cartera?		
2. ¿Considera usted que la información reportada en los saldos de cartera es fiable?		
3. ¿Con que frecuencia se evalúan las políticas de crédito para el área de cartera?		
Siempre	Algunas veces	Cada 6 meses
4. ¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el momento de cobro de cartera?		
5. Califique de 1 a 10 la comunicación entre el área de cartera y ventas. Siendo 10 una excelente comunicación.		
7. ¿Cómo se realiza actualmente el seguimiento a las cuentas por cobrar?		

8. ¿Cómo cree usted que la implementación de un manual de conciliación de cartera contribuya a la mejora en esta área?

(Anexo A). Formato de entrevista para fase de recolección de datos