

**MANUAL DE GESTIÓN Y CONTROL CONTABLE DE CARTERA PARA LA
EMPRESA HOSTERÍA HORIZONTES S.A.S**

INTEGRANTE

Valentina Altamar Rodríguez

TUTOR

Gabriel Alonso Pacheco

Corporación Universitaria Remington

Facultad de Ciencias Contables

Medellín, Colombia

2023

Tabla de Contenido

Introducción	4
Marco Metodológico.....	5
Justificación del ejercicio	5
Formulación del problema	6
Objetivos.....	7
Metodología	8
Marco Teórico.....	9
Historia De La Organización	14
Organigrama.....	15
Flujograma de antes y después:	16
Descripción y diagnóstico del área de cartera	16
Matriz dofa	17
Recomendaciones	25
Resultados Esperados Del Proyecto.....	26
Conclusiones.....	27
Manual Gestión Y Control Contable	28
Formato estado de cartera para notificar a los clientes.....	35
Formato de seguimiento de las actividades del área de cartera	36
Bibliografía	39

Anexos	41
Figura 1	15
Figura 2	16
Figura 3	16
Tabla 1 Matriz DOFA.....	19
Tabla 2 <i>Estrategias</i>	19

Introducción

Hostería Horizontes S.A.S se erige como un referente en la prestación de servicios de alojamiento y hospedaje en el pintoresco municipio de Cauca, Antioquia. Su misión va más allá de proporcionar simples comodidades; se dedican a brindar una experiencia única y personalizada, conscientes de que el hospedaje no es solo un servicio, sino una necesidad vital para quienes buscan descanso en medio de sus jornadas laborales o exploran nuevos destinos turísticos.

En este contexto, la comprensión detallada de todos los aspectos vinculados a la industria de hospedaje es esencial. Desde la gestión operativa y administrativa hasta la creación de experiencias memorables, cada detalle contribuye al éxito de la empresa. En este sentido, surge la imperiosa necesidad de fortalecer la gestión de cartera, una pieza clave para inversores, metas financieras y la optimización de los fondos a recaudar.

Este proyecto se presenta como la respuesta estratégica a dicha necesidad. Se proponen mejorar los recaudos financieros mediante la implementación de estrategias innovadoras, abordando la complejidad inherente al ámbito financiero de la hostería. Su visión integral busca proporcionar las herramientas necesarias para la toma de decisiones informadas y estratégicas en el diseño y gestión de cartera, todo ello en un entorno financiero dinámico y cambiante.

Marco Metodológico

Justificación del ejercicio

La empresa Hostería Horizontes S.A.S, comprometida con brindar servicios de hospedaje y restaurante las 24 horas del día, opera en conformidad con las disposiciones de la Ley 300 de 1996, que regula las actividades de turismo y alojamiento. La creación de un "Manual de gestión y control contable de cartera" se presenta como una respuesta estratégica a desafíos cruciales que afectan la eficiencia operativa y la transparencia financiera de la empresa.

Este manual, busca estandarizar y optimizar los procesos contables relacionados con la gestión de cuentas por cobrar. Su implementación se traducirá en una mejora significativa de la eficiencia operativa, agilizando la administración de la cartera y garantizando la claridad en la generación de efectivo. La falta de un sistema estructurado ha impactado negativamente la visibilidad y comprensión de las operaciones financieras, situación que se abordará mediante directrices claras y procesos transparentes propuestos en el manual.

Además, el enfoque del manual se orienta a asegurar la conformidad con las normas legales contables, reduciendo no solo el riesgo de sanciones legales, sino también fortaleciendo la integridad y ética contable de la empresa. El documento proporcionará lineamientos precisos para la gestión y control de cuentas por cobrar, minimizando riesgos asociados a la morosidad y asegurando una administración financiera más sólida y segura.

La implementación de un manual de gestión y control contable de cartera constituye un enfoque estratégico que contribuirá significativamente a la optimización de procesos, la mitigación de riesgos y el fortalecimiento de la posición financiera y competitiva de Hostería Horizontes S.A.S.

Formulación del problema

La empresa Hostería Horizontes S.A.S enfrenta desafíos críticos en la gestión y control contable de las cuentas por cobrar a clientes, situación que ha afectado negativamente la eficiencia y transparencia en la generación de efectivo. La carencia de un proceso optimizado ha evidenciado la necesidad apremiante de desarrollar un manual específico que oriente y mejore este proceso, asegurando su alineación con las normas legales contables establecidas para mejorar la eficiencia operativa y garantizar una gestión transparente y efectiva de las cuentas por cobrar.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un manual que guíe la gestión y control contable de las cuentas por cobrar a clientes en Hostería Horizontes S.A.S, buscando mejorar la eficiencia operativa y la transparencia en la generación de efectivo, de acuerdo con las normas legales contables.

Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico sobre el proceso contable actual para el manejo de la cartera en la empresa Hostería Horizontes S.A.S.

Revisar las disposiciones legales en materia contable aplicables a la gestión y control de las cuentas por cobrar para la empresa Hostería Horizontes S.A.S.

Elaborar el manual de gestión y control contable para el proceso de cartera de la empresa Hostería Horizontes S.A.S.

Metodología

Tipo de investigación:

La metodología que se utilizó en la práctica Profesional es de carácter contextual, dado que se aplicarán conceptos teóricos y fundamentos de proyecto. enfocada en el estudio de una problemática identificada dentro de la hostería, la cual presenta deficiencias en el de la recuperación de recursos.

Fuentes de información:

Se utilizaron principios y normativas a nivel internacional, nacional y local relevantes para las empresas pymes colombianas. A demás de diferentes artículos y revistas virtuales.

Instrumentos de Recolección

Los instrumentos utilizados en la recopilación de datos para la elaboración del manual de procedimientos de gestión y control contable de cartera para la empresa Hostería Horizontes S.A.S se detallaron los siguientes:

Entrevistas con los empleados del departamento de contabilidad, cartera y tesorería.

Hojas de trabajo desglosando actividades llevadas a cabo por cada área.

Marco Teórico

En esta sección, se brindará al lector una visión integral del tema, junto con los conceptos esenciales y los fundamentos del proyecto. Asimismo, se presentarán los resultados de investigaciones previas que han sido llevadas a cabo con anterioridad.

Gestión y control contable de cartera:

La gestión y control contable de cartera involucra el conjunto de procesos y prácticas contables destinadas a administrar de manera eficiente las cuentas por cobrar de una empresa. Implica la aplicación de normativas contables, políticas internas y sistemas que permitan una gestión transparente y efectiva. La gestión adecuada de la cartera garantiza la fluidez de efectivo, minimiza riesgos de morosidad, y contribuye a una operación financiera sólida. El control contable asegura la conformidad con normativas legales y éticas contables. (Torres, 2023)

La deuda a través de la historia:

El antecedente más antiguo que encontré está específicamente relacionado con los intereses moratorios, en el libro bíblico del Deuteronomio, que en el capítulo 23, versículos 19 al 20 cita: “No cobrarás interés a tu hermano: interés sobre dinero, alimento o cualquier cosa que pueda ser prestado a interés. Podrás cobrar interés a un extranjero, pero a tu hermano no le cobrarás interés a fin de que el Señor tu Dios te bendiga en todo lo que emprendas en la tierra que vas a entrar para poseerla”.

En este libro se explica que debe darse un trato compasivo e indulgente al deudor, de tal forma que se le permita la conservación del mínimo de bienes necesarios para su subsistencia. También en la Biblia, en el Nuevo Testamento, se encuentran varios ejemplos de la aplicación de

la justicia en materia de deudas, de los cuales se destaca que las penas eran personales y no patrimoniales. El acreedor podía retener físicamente al deudor (incluso a su esposa e hijos) y esclavizarlos hasta que se saldara la deuda.

Tomando las ideas de las antiguas escrituras como referencia, es posible que hayan influido en el desarrollo de la ciencia jurídica, en tanto que en el Derecho actual se prevén plazos y quitas a favor de los deudores, dándoles así el trato misericordioso que plantea la Biblia. En la antigua Roma, por ejemplo, se utilizaba la *manus iniectio*, acción mediante la cual el deudor respondía corporalmente por sus deudas. Mucho se habló también de la *partes secanto*, acción mediante la cual los acreedores se repartían las partes del cuerpo del deudor en caso de que no pagara. Se dice que esta última derivó de la creencia romana de la sacralidad del cuerpo humano, por lo que esta pena infamante tenía consecuencias no sólo en esta vida, sino también en la vida eterna.

Para fines históricos y a mi consideración, esta acción funge como antecedente antiquísimo de figuras jurídicas modernas como el embargo y el derecho de retención, figuras mediante las cuales se divide el patrimonio del deudor para satisfacción de los acreedores.

Con la caída del Imperio Romano y con el proceso de vulgarización del Derecho Romano, en la Edad Media (periodo adecuadamente denominado de “Oscurantismo”) hubo un retroceso jurídico en relación a las deudas, en tanto que las penas volvieron a ser personales antes que patrimoniales. Sin embargo, de esta época medieval se hereda la intervención del juez, dotando al proceso de publicidad y contrastándolo con los procesos eminentemente privados de Roma. Se dice que en las ciudades italianas los deudores eran exhibidos en la plaza pública, donde los asistentes se reían y agitaban bolsas vacías, simbolizando la insolvencia del deudor. En el centro de la plaza se encontraba la llamada “piedra del vituperio” o “piedra de la vergüenza”,

donde el deudor dejaba su ropa y se exhibía desnudo. Según se cuenta, el origen de esta piedra está en la ciudad de Padua, lugar donde murió el santo del mismo nombre, San Antonio de Padua, quien, según cuenta la historia, intervino para lograr que la pena de muerte por ser insolvente se sustituyera por la vergüenza de desnudarse en público. De aquí deriva la frase “se quedó con una mano adelante y otra atrás”, haciendo referencia a los deudores cubriendo sus partes íntimas y en símbolo de pobreza extrema.

Bajo estas circunstancias no resulta extraño que nuestro Código Civil, por herencia del Código Napoleónico, dedique todo un libro al estudio y la reglamentación de las deudas y el pago, o bien, las obligaciones. Si bien el desarrollo del Derecho moderno ha previsto distintas figuras jurídicas y procedimientos para llevar a buen puerto las controversias derivadas de deudas, siempre resulta interesante conocer el origen y sobre todo el desarrollo histórico-jurídico que se ha tenido en la materia.

A mi parecer, también refleja la evolución que se ha tenido como sociedad en materia de derechos humanos, en tanto que se entiende que hoy por hoy las consecuencias jurídicas son patrimoniales y no personales. Si bien se garantiza el pago justo de lo debido, también se protege la dignidad y la integridad humana del deudor. (Soto, 2023)

Marco legal:

Ley 300 de 1996: Esta ley regula las actividades de turismo y alojamiento en Colombia. Su cumplimiento es esencial para empresas como Hostería Horizontes S.A.S. Comprender y aplicar estas disposiciones garantiza la operación legal y ética del negocio.

Ley 1266 de 2008 - Habeas Data: Esta ley regula el manejo de la información crediticia y establece los derechos y deberes de los titulares de la información. Impacta directamente en la

gestión de la información relacionada con la cartera de deudas. (Publica, Ley 1266 de 2008 - Gestor Normativo, 2008)

Código de Comercio (Ley 1258 de 2008): El Código de Comercio en Colombia regula las relaciones comerciales y empresariales. Contiene disposiciones sobre contratos comerciales, incluidos aquellos relacionados con la compra y venta de bienes y servicios, y establece las bases para la recuperación de deudas. (REDJURISTA, 2008)

(Publica, Ley 1266 de 2008 - Gestor Normativo, 2008)

Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor: Esta ley regula los derechos y deberes de los consumidores y proveedores en Colombia. Contiene disposiciones relacionadas con el cobro de deudas, estableciendo límites y prohibiciones para evitar prácticas abusivas por parte de los acreedores. (Publica, 2011)

Marco normativo:

La norma internacional de información financiera NIIF 9 establece los requisitos para el reconocimiento y medición de los activos financieros, pasivos financieros pasivos financieros, así como ciertos acuerdos entre las partes de compra o venta de partidas no financieras. También aborda los criterios de deterioro de valor que tienen que ver con la contabilización de las pérdidas crediticias esperadas en los activos financieros de una entidad y los compromisos que tienen que ver con el plazo del crédito

(Estatuto.co, 2024)

La sección 11 de las NIIF para Pymes aborda los "Instrumentos Financieros Básicos". Aquí se tratarían los aspectos relacionados con la cartera y las cuentas por cobrar. Establece

principios para la medición y cuantificación de activos financieros, incluyendo las cuentas por cobrar. (NIIFSUPERFACILES, 2009)

A nivel nacional, conforme al Decreto 2649 de 1993, se establecen los principios contables reconocidos en Colombia, con fecha de adopción el 29 de diciembre de 1993. Asimismo, el Decreto 2483 de 2018 establece que todas las empresas en el territorio nacional deben adoptar estas normas. Además de las normas locales, se incorporan y actualizan los marcos técnicos de información financiera de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicables al Grupo 1 y herramientas Normas de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para Pymes). Esta medida tiene como objetivo principal facilitar el análisis e interpretación de la información financiera proporcionada por las empresas en Colombia, haciéndola accesible y comprensible en contextos internacionales. (BOGOTA, 1993)

Historia De La Organización

La empresa Hostería Horizontes S.A.S se fundó el 15 de julio de 2003, es una empresa jurídica, que respeta la ley colombiana, bajo la forma de una sociedad por acciones simplificadas, del grupo anónimo, sujetado al régimen jurídico para las entidades de alojamiento y prestación de servicios turísticos, determinado por la Ley 300 de 1996, que los denomina establecimientos Hoteleros o de Hospedaje y pertenece al grupo dos de las NIIF, debido a que es una PYMES.

Misión

En Hostería Horizontes S.A.S se comprometen con el bienestar y el descanso de los huéspedes, reconociendo la importancia fundamental que tiene en la calidad de vida de las personas. Su misión es crear espacios acogedores y servicios excepcionales que permitan a los clientes desconectarse del ajetreo diario, recargar energías y encontrar paz; esforzándose para ofrecer experiencias de descanso incomparables, considerando desde la comodidad de sus habitaciones hasta la atención personalizada del STAFF, contribuyendo a la tranquilidad de quienes eligen ser huéspedes, por ello, la salud física y mental es fundamental para cada persona, porque se comprometen a proporcionar un refugio donde el descanso sea prioritario, superando las expectativas y creando un lugar seguro de descanso.

Visión

En Hostería Horizontes S.A.S, visualizan un futuro donde el descanso no sea solo una necesidad básico; va más allá de una experiencia transformada que pueda contribuir significativamente a la calidad de descanso de sus huéspedes, esforzándose por liderar un movimiento donde se valore como un componente esencial para el bienestar integral de cada

persona, esta empresa busca ser reconocida por la creación de entornos que fomentan a la renovación y equilibrio de cada ser; ser una marca líder en la industria, proponiendo ser un catalizador para los cambios culturales donde el descanso se priorice y celebre como un componente esencia de una vida plena. A medida de su evolución, se esfuerza por inspirar a otros a adoptar un enfoque consciente hacia el descanso, contribuyendo así a la creación de una sociedad más equilibrada y saludable.

Valores corporativos de hostería horizontes s.a.s

Hospitalidad Auténtica, Excelencia en el servicio, Respeto a la naturaleza, Integridad en los negocios, Respeto a la comunidad, Innovación continua, Cuidado del Bienestar, Pasión por la cultura local

SITIO WEB: <https://www.hosteriahorizontes.com/>

Organigrama:

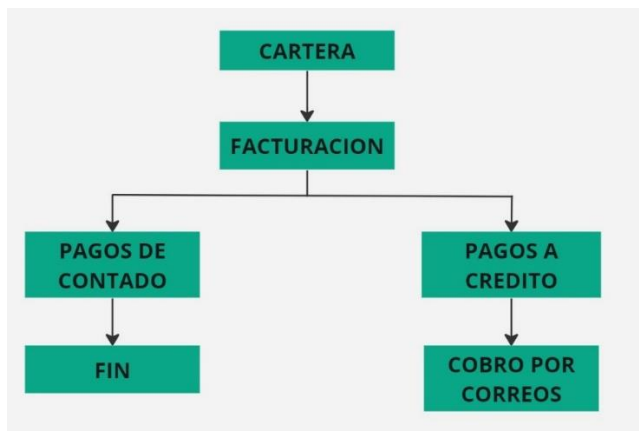
FIGURA 1



Flujograma de antes y después:

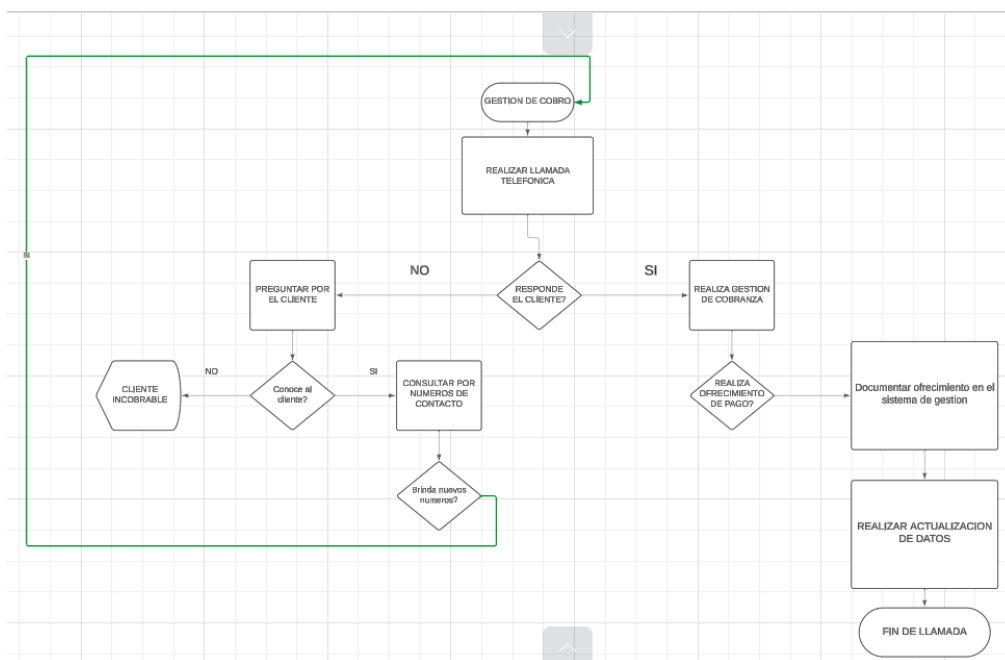
Antes:

FIGURA 2



Después:

FIGURA 3



Descripción y diagnóstico del área de cartera

La empresa Hostería Horizontes S.A.S pertenece al sector comercial de la industria de la hospitalidad y turismo. Al examinar el entorno operativo de la empresa, identificamos deficiencias en el manejo de la tesorería y la gestión de la cartera. Se observa una falta de políticas y procedimientos establecidos que brinden respaldo al personal encargado de la gestión de cuentas por cobrar, lo que afecta la eficacia en el proceso de recaudación.

Matriz DOFA

TABLA 1

MATRIZ DOFA

Matriz DOFA para el Proyecto "Manual de Gestión y Control Contable de Cartera para la empresa Hostería Horizontes S.A.S"

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
Proceso Contable Actual: Falta de optimización y eficiencia en el manejo de cuentas por cobrar.	Normativas Legales: La adopción del manual puede asegurar la conformidad con las normativas legales, reduciendo riesgos legales.	Posicionamiento de Marca: Hostería Horizontes S.A.S tiene una posición establecida como referente en servicios de alojamiento.	Cambios en Normativas: Posibles cambios en las normativas legales pueden requerir ajustes continuos en el manual.

		Valores	
infraestructura		Corporativos: La	
Tecnológica: Posible	Experiencia de Casos	hospitalidad	Resistencia al Cambio:
carencia de	Previos: Aprovechar las	auténtica y la	Resistencia del personal
herramientas	lecciones aprendidas de	excelencia en el	ante la implementación
tecnológicas	manuales similares en	servicio respaldan	de nuevas prácticas y
avanzadas para la	empresas hoteleras.	la	procesos.
gestión de cartera.		implementación	
		exitosa del	
		manual.	
Visibilidad			
Financiera:	Retroalimentación de	Equipo de	Entorno Financiero
Dificultad para	Clientes: Obtener	Trabajo:	Cambiante: Las
obtener una visión	retroalimentación	Compromiso del	condiciones económicas
clara de las	directa de los clientes a	personal clave y	pueden afectar la
operaciones	través de encuestas para	capacidad para	efectividad del manual
financieras debido a	mejorar la satisfacción	comprender los	en términos de
la falta de un sistema	y los procesos de pago.	desafíos actuales.	recaudación.
estructurado.			

Nota: Elaboración Propia

Estrategias:

TABLA 2

ESTRATEGIAS

Fortalezas (FO)	Oportunidades (OA)
- Posicionamiento de Marca: Hostería Horizontes S.A.S es un referente en servicios de alojamiento.	- Normativas Legales: La adopción del manual puede asegurar la conformidad con las normativas legales, reduciendo riesgos legales.
- Valores Corporativos: La hospitalidad auténtica y la excelencia en el servicio respaldan la implementación exitosa del manual.	- Experiencia de Casos Previos: Aprovechar las lecciones aprendidas de manuales similares en empresas hoteleras.
- Equipo de Trabajo: Compromiso del personal clave y capacidad para comprender los desafíos actuales.	- Retroalimentación de Clientes: Obtener retroalimentación directa de los clientes a través de encuestas para mejorar la satisfacción y los procesos de pago.
Debilidades (DO)	Amenazas (DA)
- Proceso Contable Actual: Falta de optimización y eficiencia en el manejo de cuentas por cobrar.	- Resistencia al Cambio: Resistencia del personal ante la implementación de nuevas prácticas y procesos.

- Infraestructura Tecnológica: Posible carencia de herramientas tecnológicas avanzadas para la gestión de cartera.	- Entorno Financiero Cambiante: Las condiciones económicas pueden afectar la efectividad del manual en términos de recaudación.
- Visibilidad Financiera: Dificultad para obtener una visión clara de las operaciones financieras debido a la falta de un sistema estructurado.	- Cambios en Normativas: Posibles cambios en las normativas legales pueden requerir ajustes continuos en el manual.

Nota: Elaboración Propia

Estrategias propuestas:

Aprovechar la Marca y la Cultura Corporativa:

FO1-OA1: Utilizar la posición establecida de Hostería Horizontes para resaltar la adopción del manual como un compromiso con la excelencia y la conformidad con normativas.

FO2-OA2: Integrar experiencias aprendidas de manuales similares en el proceso de diseño y aplicación.

FO3-OA3: Involucrar activamente al equipo de trabajo en la implementación, aprovechando su compromiso y comprensión.

Mejorar Eficiencia y Adaptabilidad:

DO1-DA1: Desarrollar estrategias de gestión del cambio para abordar la resistencia del personal ante nuevas prácticas y procesos.

DO2-DA2: Explorar opciones de actualización de infraestructura tecnológica para mejorar la eficiencia en la gestión de cartera.

DO3-DA3: Establecer mecanismos flexibles en el manual para adaptarse a posibles cambios en las normativas.

Optimizar Retroalimentación y Visión Financiera:

FO3-OA2: Utilizar la retroalimentación directa de los clientes para mejorar los procesos de pago y la satisfacción.

DO3-DA2: Implementar herramientas tecnológicas que proporcionen una visión clara de las operaciones financieras y faciliten la toma de decisiones.

Estas estrategias buscan capitalizar las fortalezas, abordar las debilidades, aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas identificadas en la matriz DOFA del proyecto.

Detalles de herramientas y recursos empleados

La hostería emplea My Tool y Sanit Enterprise como programas contables para la facturación.

Funciones y compromisos establecidos:

Las funciones establecidas por la hostería para la práctica profesional fueron las siguientes:

Mantener un registro actualizado de las cuentas por cobrar de la hostería.

Coordinar con los clientes para recibir pagos a tiempo y gestionar los procesos de cobro.

Mantener actualizada la información relacionada con los clientes, pagos y saldos pendientes.

Establecer comunicación efectiva con los clientes para aclaraciones, recordatorios de pagos y resolución de problemas.

Colaborar en la preparación de informes y análisis relacionados con la cartera y la situación financiera.

Resultados

Mejora en la Eficiencia Operativa:

Optimización de los procesos contables relacionados con la gestión de cuentas por cobrar.

Reducción de tiempos en la administración de la cartera.

Cumplimiento Normativo:

Aseguramiento de la conformidad con las normativas legales contables, minimizando riesgos legales.

Adaptación a posibles cambios en las normativas mediante un enfoque flexible en el manual.

Fortalecimiento de la Marca:

Utilización de la adopción del manual como un compromiso con la excelencia y la transparencia.

Integración de experiencias aprendidas de manuales similares para respaldar la reputación de la empresa.

Mejora en la Experiencia del Cliente:

Obtención de retroalimentación directa de los clientes para ajustar y mejorar los procesos de pago.

Mayor satisfacción del cliente debido a la claridad y eficiencia en las transacciones financieras.

Adaptabilidad a Cambios:

Desarrollo de estrategias de gestión del cambio para abordar la resistencia del personal ante nuevas prácticas.

Implementación de mecanismos flexibles en el manual para ajustarse a posibles cambios normativos.

Visión Clara de Operaciones Financieras:

Implementación de herramientas tecnológicas para proporcionar una visión clara de las operaciones financieras.

Facilitación de la toma de decisiones basada en información actualizada y precisa.

Compromiso del Equipo de Trabajo:

Involucramiento activo del equipo en la implementación, aprovechando su compromiso y comprensión.

Colaboración efectiva en la preparación de informes y análisis relacionados con la cartera.

Recomendaciones

Aprovechamiento de Fortalezas y Oportunidades:

Utilizar la posición establecida de la marca Hostería Horizontes para destacar la adopción del manual como un compromiso con la excelencia y la conformidad con normativas.

Integrar lecciones aprendidas de manuales similares en el proceso de diseño y aplicación.

Involucrar activamente al equipo de trabajo en la implementación, aprovechando su compromiso y comprensión.

Mejora de Eficiencia y Adaptabilidad:

Desarrollar estrategias de gestión del cambio para abordar la resistencia del personal ante nuevas prácticas y procesos.

Explorar opciones de actualización de infraestructura tecnológica para mejorar la eficiencia en la gestión de cartera.

Establecer mecanismos flexibles en el manual para adaptarse a posibles cambios en las normativas.

Optimización de Retroalimentación y Visión Financiera:

Utilizar la retroalimentación directa de los clientes para mejorar los procesos de pago y la satisfacción.

Implementar herramientas tecnológicas que proporcionen una visión clara de las operaciones financieras y faciliten la toma de decisiones.

Resultados Esperados Del Proyecto

Mejora en la Eficiencia Operativa:

La implementación del manual debería conducir a una mayor eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar, agilizando los procesos y reduciendo la morosidad.

Transparencia y Conformidad Legal:

Se espera que el manual garantice la conformidad con las normativas legales contables, reduciendo riesgos legales y fortaleciendo la integridad financiera de la empresa.

Mayor Satisfacción del Cliente:

La retroalimentación directa de los clientes debería contribuir a la mejora de los procesos de pago y, en última instancia, a una mayor satisfacción del cliente.

Adaptabilidad a Cambios Normativos:

Establecer mecanismos flexibles en el manual permitirá a la empresa adaptarse a posibles cambios en las normativas legales, asegurando su relevancia a lo largo del tiempo.

Conclusiones

La empresa Hostería Horizontes S.A.S reconoce la importancia de fortalecer la gestión de cartera para optimizar la eficiencia operativa y garantizar la transparencia financiera.

El proyecto de implementación del "Manual de gestión y control contable de cartera" se presenta como una estrategia clave para Hostería Horizontes S.A.S. Al abordar las deficiencias en la gestión de cartera

La integración de tecnologías, la participación del equipo y la retroalimentación directa de los clientes son elementos esenciales para el éxito del proyecto.

La empresa busca no solo mantener su posición como referente en servicios de alojamiento sino también adaptarse a un entorno financiero cambiante y proporcionar experiencias excepcionales a sus clientes.

Manual Gestión Y Control Contable



MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Gestión y control contable de cartera para la empresa Hostería Horizontes S.A.S	Código:	
	OBJETIVO	Definir pautas, procesos y acciones esenciales para asegurar la eficiente recaudación de la cartera.	Versión:
Fecha de revisión:			

ALCANCE: Realizar monitoreo de las cuentas pendientes de recaudo desde la emisión y radicación de la factura hasta la cancelación de la misma.

DEFINICIONES:

Cartera: Representa los montos aun no saldados a recibir.

Conciliación: Proceso de ámbito administrativo donde las partes determinan sus discrepancias y acuerdan posibles soluciones.

Administración de Cobranza: Proceso que abarca actividades destinadas a lograr la recaudación puntual de las cuentas pendientes

Comprobante de Ingreso: Documento que evidencia la entrada de fondos provenientes del recaudo

Asiento contable: Anotación o registro que se debe realizar para contabilizar una transacción.

Devaluación de la Cartera: Reducción del valor de la cartera debido a la falta de pago

Compromisos:

Administrador delegado: Colaborar en las gestiones de cobro a los clientes, analizar y autorizar los estados de la cartera para su envío, y realizar el seguimiento de los ingresos según los plazos de vencimiento de la cartera

Administrador contable y administrativo: Ejecutar la administración de cobranza, preparar los informes de cartera para cada empresa, contabilizar los pagos vinculados a cada empresa.

N°	Acción	Ejecutores	Días para ejecutar la acción	Procedimiento empleado	Documentos Relacionados
1	INICIO				
2	Descargar estado de cuentas pendientes	Administrador delegado	Primer día laborable de la semana	Obtener desde el Módulo de cuentas, verificando las fechas de vencimiento y cotejándolas con las facturas físicas, con el fin de producir los estados de cartera	Estructura de la Información de Deudas

3	Revisar facturas radicadas con los clientes	Administrador contable y administrativo	Primer día laborable de la semana	Desde la generación de la factura hacia el cliente, se revisa la fecha de emisión y los plazos acordados, estableciendo así la fecha de vencimiento para comenzar el procedimiento de seguimiento	
4	Proceso de Cobranza	Administrador contable y administrativo	Dias lunes, miércoles, viernes de cada semana	Gestión de Cobro Con base en la fecha de vencimiento,	Formato de seguimiento de llamadas en gestión telefónica Formato Estado de Cartera

				se lleva a cabo la gestión de cobro mediante llamada telefónica, además de enviar correos electrónicos con el estado de la cartera a todos los clientes. Se comunica con el encargado de pagos del cliente para establecer una fecha aproximada para el recaudo	
5	Validar Abonos Recibidos	Administrador delegado	A Diario	Validar Pagos en los bancos	


				<p>acceder al portal bancario y examinar los saldos y movimientos de manera diaria, verificando los ingresos por cliente, ya sea a través de transferencias bancarias o consignaciones</p>	
7	Realización de egresos	Administrador contable y administrativo	Una vez verificado el pago en los bancos	<p>Egresos</p> <p>Se genera el recibo de caja en función de los ingresos en las cuentas bancarias, esto se lleva a cabo mediante el</p>	<p>Formato Estado de Cartera</p>

				Módulo de cuentas por cobrar. Se imprime el comprobante, adjuntando la factura pagada y comprobante bancario; estos documentos son archivados en la carpeta de Recibos de Caja	
8	Actualización de estado de cuenta de clientes	Administrador delegado	Cada que se aplique un pago	Estado de Cartera Una vez aplicado el recibo de se descarga el estado de cuenta, y si la cliente	


				continua con facturación vencida notificar por e-mail.	
9	Archivo	Administrador delegado	Una vez aplicado el pago	Los soportes se archivan en la carpeta de recibo de caja.	
10	Documentación Informativa	Administrador delegado	Primer día laborable de la semana	Se envía al área administrativa y financiera y las personas involucradas y autorizadas en el proceso.	
11	FIN				
Fecha de elaboración:			Fecha de Revisión:	Fecha de Aprobación:	
Elaborado por		Revisado por:		Aprobado por:	

Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Firma y sello		Firma y sello		Firma y sello	

Formato estado de cartera para notificar a los clientes.

		INFORME DE ESTADO DE CARTERA			
		Nombre de la empresa			
		Fecha			
	NOMBRE	FACTURA	FECHA DE VENCIMIENTO	DIAS VENCIDOS	VALOR CARTERA COP
	TOTAL				
<p>En caso de encontrar alguna factura vencida, agradecemos ponerse al día con sus pagos realizando transferencia o consignación así:</p>					
Empresa	Hosteria Horizontes SAS				
NIT					
Cuenta Corriente N°	XXXXX				
Banco	XXXXX				
Cordialmente.					
Tesorería y Cartera					
<u>E-mail:</u>					
Teléfono.					

Formato de seguimiento de las actividades del área de cartera

		Tareas desempeñadas en el área de gestión de cobros.	
N°	Actividad	Cumple	No Cumple
1	El responsable de la cuenta informa al departamento de cartera sobre la devolución de la factura por parte del cliente		x
2	Verificar fecha de emisión y vencimiento de las facturas	x	
3	Se lleva a cabo un monitoreo semanal de los pagos		x

4	Se generan estadísticas de la gestión		x
5	El responsable de la gestión de cobros realiza cobros preventivos de la facturación que esta por vencer		x
7	Cuando se identifica el pago de un cliente, se genera el recibo de caja para saldar la cuenta por cobrar	x	
8	Dispone de un plan semanal para llevar a cabo la		x

	recuperación de pagos pendientes de los clientes		
9	En el área utilizan algún formato de estado de cartera		x
10	Cuando la cartera es irrecuperable, se lleva a cabo la baja de esta	x	
Fecha de creación:			
Elaborado por			
Cargo:			
Firma			

Bibliografía

BOGOTA, A. D. (DICIEMBRE de 1993). *Decreto 2649 de 1993 Nivel Nacional*. Obtenido de

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9863>

Estatuto.co. (2024). Art. 849-3. Clasificación de la cartera morosa. <https://estatuto.co/849-3>.

NIIFSUPERFACILES. (JULIO de 2009). *Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos*.

Obtenido de [http://www.niifsuperfaciles.com/memorias/recursos/NIC/11-NIIF-para-las-](http://www.niifsuperfaciles.com/memorias/recursos/NIC/11-NIIF-para-las-PYMES-(Norma)_2009-INSTRUMENTOS%20FINANCIEROS%20B%C3%81SICOS.pdf)

[PYMES-\(Norma\)_2009-](http://www.niifsuperfaciles.com/memorias/recursos/NIC/11-NIIF-para-las-PYMES-(Norma)_2009-INSTRUMENTOS%20FINANCIEROS%20B%C3%81SICOS.pdf)

[INSTRUMENTOS%20FINANCIEROS%20B%C3%81SICOS.pdf](http://www.niifsuperfaciles.com/memorias/recursos/NIC/11-NIIF-para-las-PYMES-(Norma)_2009-INSTRUMENTOS%20FINANCIEROS%20B%C3%81SICOS.pdf)

Publica, F. (diciembre de 2008). *Ley 1266 de 2008 - Gestor Normativo*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=34488>

Publica, F. (Octubre de 2011). Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

REDJURISTA. (DIECIEMBRE de 2008). *Ley 1258 de 2008 Congreso de la República -*

Colombia. Obtenido de

[https://www.redjurista.com/Documents/ley_1258_de_2008_congreso_de_la_republica.as](https://www.redjurista.com/Documents/ley_1258_de_2008_congreso_de_la_republica.aspx#/)

[px#/](https://www.redjurista.com/Documents/ley_1258_de_2008_congreso_de_la_republica.aspx#/)

Soto, S. M. (28 de Abril de 2023). *La deuda a través de la historia*. Obtenido de

[https://comunicacionsocial.diputados.gob.mx/revista/index.php/pluralidad/la-deuda-a-](https://comunicacionsocial.diputados.gob.mx/revista/index.php/pluralidad/la-deuda-a-traves-de-la-historia)

[traves-de-la-historia](https://comunicacionsocial.diputados.gob.mx/revista/index.php/pluralidad/la-deuda-a-traves-de-la-historia)

Torres, D. (8 de marzo de 2023). *Cartera de clientes: qué es y cómo gestionarla (con ejemplos)*.

Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/gestion-cartera-clientes>

Anexos

Anexo 1: Organigrama	15
Anexo 2: Flujograma antes y después	16
Anexo 3: Matriz DOFA	17
Anexo 4: Manual de Gestión y Control Contable	28
Anexo 5: Formato estado de Cartera para notificar a los clientes.....	35
Anexo 6: Formato seguimiento de las actividades del área de Cartera	34