

**PROVISIÓN DE CARTERA PARA LA EMPRESA MAOMAQ S.A.S. DEL PERÍODO 2015
- 2021**

**KARLA ALEJANDRA APONTE MERCHAN
CÓDIGO 1004914376**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICA
VILLA DEL ROSARIO
2022**

**PROVISIÓN DE CARTERA PARA LA EMPRESA MAOMAQ S.A.S. DEL PERIODO 2015
- 2021**

KARLA ALEJANDRA APONTE MERCHAN CÓDIGO 1004914376

**Trabajo de Grado presentado como requisito final para optar al título de
contador público**

**JENNIFER CATHERINE PRIETO VILLAMIZAR
Supervisor de Práctica**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICA
VILLA DEL ROSARIO
2022**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
1. MAOMAQ S.A.S.	8
1.1 Reseña histórica de la empresa	8
1.2 Aspectos corporativos	9
1.2.1 Misión.....	9
1.2.2. Visión	9
1.2.3 Objetivos.....	9
1.2.4 Valores	10
1.2.5 Principios	10
1.3 Descripción del área de trabajo	10
1.4 Funciones como pasante	10
1.5 Diagnóstico	11
1.5.1 Matriz DOFA:	12
1.5.2 Organigrama empresa MAOMAQ S.A.S.	13
1.6 Estructuración de la propuesta de mejoramiento.....	14
1.6.1 Título.....	14
PROVISIÓN DE CARTERA PARA LA EMPRESA MAOMAQ S.A.S. DEL PERIODO 2015 - 2021	14
1.6.2.2 Objetivos Específicos	14
1.6.3 Justificación.	14
1.6.4 Cronograma.....	15
1.7 Marco teórico.....	14
2.PROVISIÓN Y GESTIÓN DE CARTERA PARA LA EMPRESA MAOMAQ S.A.S. DEL PERIODO 2015 - 2021	17
2.1 Identificar cómo es el proceso de gestión de cartera en la empresa MAOMAQ S.A.S	17
2.2. Establecer procedimientos de control de cartera conociendo sus plazos y elaborando su cálculo.....	21
2.3 Realizar la provisión de la cartera vencida y establecer procedimiento de mejora de las cuentas por cobrar.....	28
2.3.1 Provisión	28
2.3.2 Políticas de procedimientos del área de cartera	30
2.3.2.1 Etapa de cobro persuasivo	30

	4
2.3.2.2 Etapa de cobro coactivo -----	33
2.3.2.3 Flujograma a practicar para la buena gestión de cartera -----	37
CONCLUSIONES-----	38
RECOMENDACIONES-----	39
ALCANCE DE LA PRÁCTICA -----	40
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA -----	41
ANEXOS -----	42

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Deuda de clientes a la empresa MAOMAQ S.A.S.....	18
Tabla 2: Deuda cliente Nelsy Maritza García López año 2020 y 2021	21
Tabla 3: Deuda del cliente Grecia Maritza Ibarra Galvis año 2020 y 2021	22
Tabla 4: Deuda del cliente Constructora Monape S.A.S. año 2018 a 2021	22
Tabla 5: Deuda del cliente Constructora Unión Temporal Canales E.I.S. año 2015 a 2021	23
Tabla 6: Provisión Cartera Individual cliente Nelsy Maritza García López	24
Tabla 7: Provisión cartera individual Cliente Grecia Maritza Ibarra Jaimes.....	25
Tabla 8: Provisión cartera individual Cliente Constructora Monape S.A.S.	26
Tabla 9: Provisión cartera individual Empresa Unión temporal Canales E.I.S.	27
Tabla 10: Cédula general de cartera Proyección provisión anual de la deuda de todos los clientes	28

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1: Formulario de presentación -----	43
Anexos 2: Carta de presentación -----	44
Anexos 3: Carta de aceptación-----	45
Anexos 4: Certificación de la empresa de terminación de su práctica-----	46
Anexos 5: Certificación de la empresa de que el estudiante socializó e implementó la propuesta de mejoramiento -----	48
Anexos 6: Formato evaluación -----	49
Anexos 7: Formato de autoevaluación -----	51
Anexos 8: Formato antiplagio-----	52
Anexos 9: Carta aval para sustentación -----	53
Anexos 10: Evidencia fotográficas -----	54

INTRODUCCIÓN

Este trabajo se realiza con el fin de obtener certificación de prácticas presentadas en la empresa MAOMAQ S.A.S. con el fin de la obtención del título como contadora pública, en este trabajo se busca crear una propuesta de mejoramiento en los procesos realizados actualmente por la empresa con el fin optimizar sus actividades y poder brindar la mayor ayuda posible para la empresa.

A continuación, se realizarán estudios de diagnósticos, mediante matriz DOFA, revisión de los sistemas contables y su contabilización, con el fin de detectar los posibles errores cometidos y de esta manera poder brindar la propuesta de mejoramiento.

Inicialmente se quiere dar un recuento mediante una reseña histórica de cómo surgió esta empresa cucuteña, como ha sido su evolución, con que maquinaria cuenta, en donde se encuentran ubicados, su misión, visión, sus objetivos y metas a alcanzar, juntos con sus principios y valores a resaltar y posteriormente se iniciará con el diagnóstico y estudio de la empresa, la propuesta a implementar y el cronograma de actividades a seguir.

1. MAOMAQ S.A.S.

Se encuentra ubicada en el municipio de Los Patios, es una empresa de servicios de alquiler de maquinaria pesada, dedicada a la construcción de obras civiles, demoliciones, excavaciones y obras de infraestructura vial.

1.1 Reseña histórica de la empresa

La empresa MAOMAQ S.A.S., nace el 01 de agosto del año 2007 como una sociedad anónima, se encuentra ubicada en la calle 37 No. 7-80 Barrio la Sabana del municipio de Los Patios, sus miembros principales de la junta directiva son: Mauricio Chacón Garnica, José María Chacón Banderas y Marlon Chacón Garnica, la junta directiva suplente está compuesta por: María Nancy Chacón Garnica, José Luis Chacón Garnica y Javier Fernando Chacón Garnica, esta empresa tiene como objetivo dar respuesta a la alta demanda de alquiler de maquinaria pesada, dedicada a la construcción de obras civiles, demoliciones, excavaciones y obras de infraestructura vial; cuenta con una amplia gama de excavadoras hidráulicas, motoniveladoras, tractores de cadena, retroexcavadoras, vibro compactadores, en total cuenta con 19 máquinas y debido al auge del sector constructivo en la ciudad, se han realizado proyectos públicos como: el puente la gazapa, proyectos de comunidad de gobierno, grupo mecanizado MAZA, la gobernación de Norte de Santander, la alcaldía de Durania, CORPONOR, adecuaciones de calles, mejoramiento de alcantarillados, mejoramiento de vías, correcciones de cauces de ríos; accesos viales puente san Mateo, obras privadas construcción de urbanizaciones como La Sabana, Metrópolis, La Palestina, La Alejandra y el Tejar de Pescadero, adecuación y mejoramiento de tierras, entre otros; cuenta con los recursos humanos, financieros, logísticos y la infraestructura para prestar un excelente servicio a sus clientes.

Sus principales clientes son la Gobernación de Norte de Santander, Las alcaldías municipales y los contratistas independientes de la región. A pesar del corto tiempo de existencia cuenta con excelente reputación en el medio, por sus servicios, cumplimiento, responsabilidad, calidad y buen estado de su maquinaria.

MAOMAQ S.A.S. tiene como política de calidad consolidarse a nivel regional y nacional en la prestación de servicios de ingeniería civil y alquiler de maquinaria, garantizando la asignación de los recursos humanos, logísticos, financieros y técnicos necesarios para el cumplimiento de los compromisos contractuales adquiridos, esto encaminado a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, y el bienestar de sus empleados, logrando la mejora continua de los procesos y garantizando la eficacia en sus servicios.

1.2 Aspectos corporativos

1.2.1 Misión

Ser parte fundamental del desarrollo de los diferentes sectores productivos como son el de obras de infraestructura, la minería, la construcción de vías, el mejoramiento topográfico, la explotación de tierras. Con el empeño, la responsabilidad y el compromiso del personal a cargo; con la calidad de sus servicios y equipos de última tecnología. Para el cumplimiento de los planes y metas de nuestros clientes.

1.2.2. Visión

Seguir siendo en los próximos 5 años una de las Empresas con mayor liderazgo dentro de la región, con un excelente reconocimiento de su imagen corporativa en cuanto a responsabilidad, cumplimiento y prestación de servicios. Involucrar en los próximos 5 años a la empresa en las grandes obras del país; a través de contratos directos de alquiler o de licitaciones, con un excelente reconocimiento en cuanto a la Imagen Corporativa, prestación de servicios mediante los equipos de maquinaria pesada más actualizados y competitivos del país.

1.2.3 Objetivos

1. Proyectar el negocio al ámbito regional y nacional
2. Ejecutar proyectos bajo condiciones planificadas

3. Mejorar continuamente la eficacia de sus procesos
4. Satisfacer los requerimientos de nuestros clientes

1.2.4 Valores

Responsabilidad
Calidad
Excelencia
Compromiso
Innovación

1.2.5 Principios

Trabajo en equipo
Respeto
Honestidad
Colaboración
Ética

1.3 Descripción del área de trabajo

La oficina de la empresa MAOMAQ S.A.S. es muy espaciosa, en esta se encuentra un escritorio que cuenta con 4 puestos de trabajo para la ingeniería civil, la ingeniera mecánica y la ingeniera de salud ocupacional, la secretaria tiene un escritorio aparte, igual que el que me suministraron, trabajo al lado de la contadora y el revisor fiscal.

1.4 Funciones como pasante

La empresa MAOMAQ S.A.S. requiere un personal capacitado en el área contable, para un buen manejo de archivo, control, y elaboración de asientos, entre otros, las funciones que se realizan son:

1. Mantener actualizados los documentos legales de la compañía.
2. Elaborar nómina quincenal y liquidación de seguridad social.
3. Causar las facturas, para hacer los respectivos comprobantes de egreso.
4. Revisar la contabilidad de los documentos soportes en las AZ.
5. Clasificar adecuadamente los centros de costos al momento de registrar.

6. Hacer los debidos registros en el TNS.
7. Liquidar vacaciones.
8. Hacer junto con la contadora las declaraciones de impuestos.
9. Realizar monitoreo de cuentas, y verificación de saldos.
10. Emitir facturación electrónica por el portal del TNS
11. Manejo de herramientas ofimáticas, programas de office (Word, Excel)

1.5 Diagnóstico

La empresa MAOMAQ S.A.S. pertenece al grupo 2, ya que es una empresa que posee activos totales entre 500 y 30.000 SMMLV, número de empleados entre 11 y 200 trabajadores, ingreso bruto igual o superior a 6000 SMMLV y no es emisor de valores, además tiene como actividad principal el código 7730 alquiler de maquinaria y su actividad secundaria la 4130 construcción de edificios y obras de ingeniería civil, es una sociedad anónima simplificada está obligada a declarar impuesto de IVA, retención en la fuente, Renta, declara auto retención de Ica en el municipio de Los Patios, presentación de información exógena y está vigilada por la superintendencia de sociedades. La empresa está obligada a generar factura electrónica a sus clientes con plazos establecidos a 30 días en su mayoría, también se genera un documento soporte para los regímenes simplificados.

Actualmente en la empresa MAOMAQ S.A.S. se está presentando un problema en el momento de la recuperación de la cartera, principalmente porque no cuenta con un puesto de trabajo y una persona a cargo que actualmente se ocupe de este procedimiento, adicionalmente no cuenta con un módulo contable de cartera, sino que se lleva de forma muy manual, desaprovechando los recursos de las nuevas tecnologías que se pueden utilizar, llevando así un inadecuado manejo, sin utilización de al menos cédulas con las que se puedan identificar sus respectivos plazos de vencimiento para proceder a castigar las deudas de difícil cobro y de esta manera realizar un apropiado procedimiento; surgiendo así la necesidad de crear las respectivas cédulas para poder realizar las prontas recuperaciones y rotación de

cartera, provisionando o amortizando con su cálculo respectivo de esta pérdida según lleve el caso y de esta forma poder llevar una contabilidad más óptima.

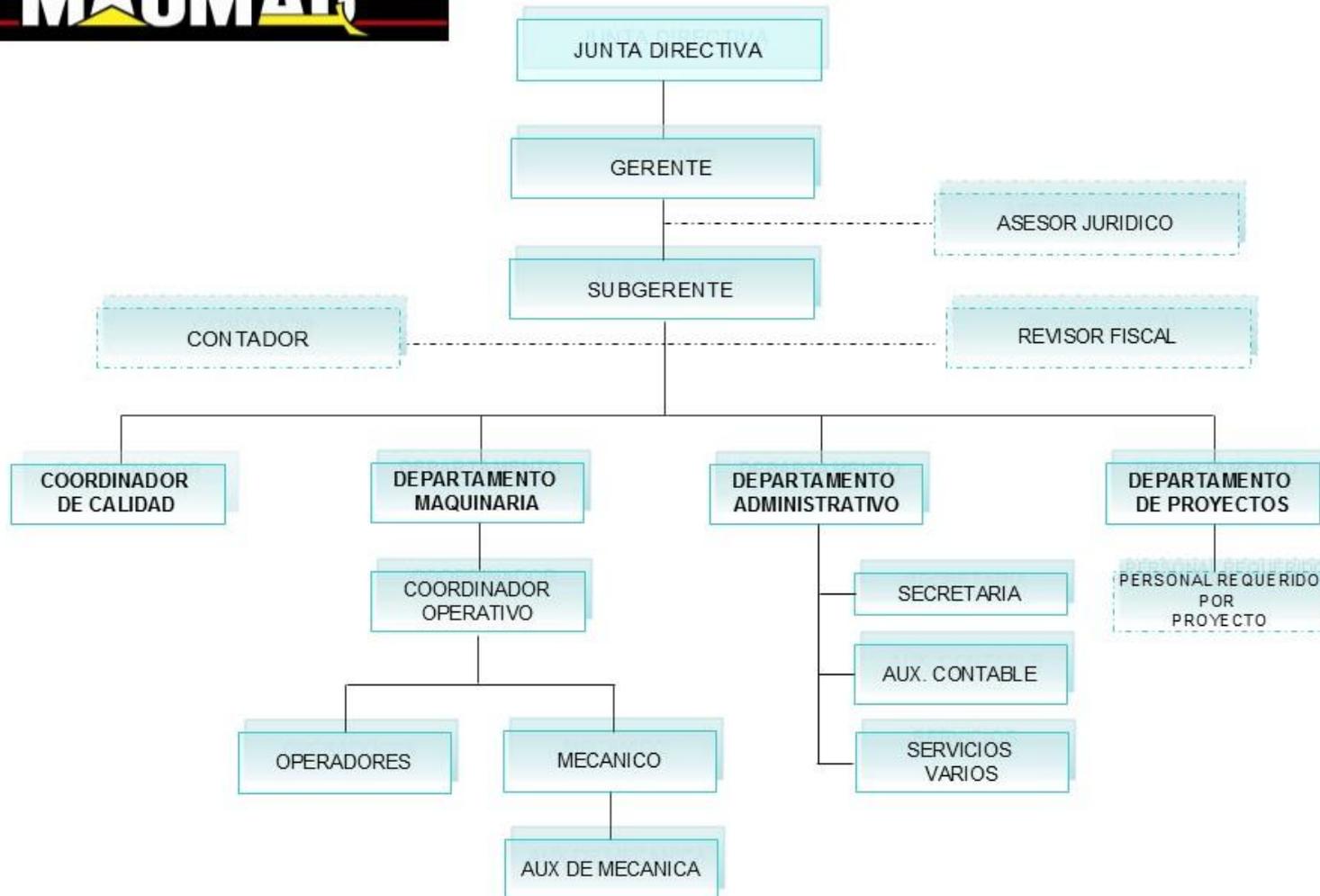
Para evidenciar esto que se mencionó anteriormente se ha propuesto crear una matriz DOFA sacando la información del trabajo de campo realizado en la empresa, distinguiendo cada proceso que se lleva en cada operación de la empresa, destacando así sus falencias, necesidades, oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas.

1.5.1 Matriz DOFA:

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Paquete contable TNS. • Personal calificado para realizar los estudios contables para la contabilización, amortización de la cartera vencida. • Cuenta con los computadores y materiales disponibles para su adecuada elaboración de cédulas y otros mecanismos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de manuales de procesos en el momento de la recuperación y contabilización de cartera. • Inexistentes manuales de políticas contables. • Omisión del módulo de cartera. • Ineficiente trabajo en el cobro de la cartera vencida y su amortización.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Normas que regulan la estimación de cartera vencida. • Leyes que protege al empresario para la recuperación de la cartera. • Controles municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de leyes que respalden un poco más al empresario para la obtención de la recuperación total de la cartera. • Empresas inescrupulosas omitiendo sus compromisos adquiridos.

Fuente: Elaboración propia

1.5.2 Organigrama empresa MAOMAQ S.A.S.



Fuente: Elaboración MAOMAQ

1.6 Estructuración de la propuesta de mejoramiento

1.6.1 Título

PROVISIÓN DE CARTERA PARA LA EMPRESA MAOMAQ S.A.S. DEL PERIODO 2015 - 2021

1.6.2 Objetivos

1.6.2.1 Objetivo General. Realizar la provisión, para poder dar de baja las deudas de difícil cobro, clasificándolas con sus edades de vencimiento y sus respectivos montos de provisión y/o recuperación, logrando un mejor control de la cartera vencida.

1.6.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar cómo es el proceso de gestión de cartera en la empresa MAOMAQ S.A.S.
- Establecer procedimientos de control de cartera conociendo sus plazos y elaborando su cálculo
- Realizar la provisión de la cartera vencida y establecer procedimiento de mejora de las cuentas por cobrar

1.6.3 Justificación.

La importancia de la propuesta a aplicar, es el alcance de sostenimiento para la empresa, creando solvencia y liquidez, si se llega a encontrar la forma para la pronta recuperación y rotación de la cartera, o por lo contrario, poder crear la provisión o amortización adecuada para dar de baja la deuda que por consiguiente se convierte en una pérdida; todo esto gracias a la buena contabilización de la cartera para la empresa y tener aun así un mejor control, mejorando la situación de la empresa MAOMAQ S.A.S. y sus accionistas.

1.6.4 Cronograma

OPERACIÓN	DEL 14 AL 28 DE FEBRERO	DEL 1 AL 15 DE MARZO	DEL 16 AL 31 DE MARZO	DEL 1 AL 15 DE ABRIL	DEL 16 AL 30 DE ABRIL	DEL 1 AL 15 DE MAYO	DEL 16 AL 31 DE MAYO
<ul style="list-style-type: none"> Identificar cómo es el proceso de gestión de cartera en la empresa MAOMQ S.A.S. 							
Describir las falencias existentes en el proceso actual del manejo de cartera.							
Buscar información pertinente, confiable y veraz de la gestión de cartera basada en la normatividad de nuestro país.							
Seleccionar los resultados obtenidos de la búsqueda para consignarla en la elaboración del sistema de gestión de cartera de la empresa.							
<ul style="list-style-type: none"> Plantear un adecuado proceso de control de cartera, conociendo sus plazos y elaborando su cálculo para la empresa MAOMQ S.A.S. 							
Realizar un estudio con contabilidad para verificar los saldos de cartera.							
Actualizar la tasa de interés de mora en el módulo de cartera de acuerdo a los montos de la superintendencia financiera.							
Crear la contabilización de la cartera por cada cliente de acuerdo a su edad y su respectiva provisión.							
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la provisión de la cartera vencida, sus causas y el proceso a gestionar. 							
Creación de una cédula general, en donde se identifique cada uno de los plazos y montos a amortizar.							
Elaborar un instructivo en donde se evidencie los pasos a seguir para el tratamiento de cartera para la empresa MAOMQ S.A.S.							
Análisis de la situación de la empresa y medidas a tomar.							

Fuente: Elaboración propia

1.7 Marco teórico

Realizar la provisión y gestión de cartera de la empresa MAOMAQ S.A.S. para su pronta recuperación, con el fin de desarrollar todas las actividades tanto administrativas como financieras, para poder llevar estos procedimientos de la mejor forma posible; ya que son fundamentales porque controlan el orden y la clasificación de los clientes para mantener relaciones sólidas que garanticen o no el éxito de una empresa, por ésta razón es necesario que cuando se realice una venta a crédito se deben tener claras sus políticas sobre la manera y los pasos a seguir para que el recaudo de ese dinero se lleve a cabo en el plazo más corto posible logrando así una rotación que le permita conseguir tanto el financiamiento como posibles inversiones creando así oportunidades para seguir creciendo.

Para Cambra, J. clasifica los clientes de la siguiente manera: “Clientes fieles y rentables: donde la empresa deberá centrar sus esfuerzos, profundizando y fortaleciendo la relación; Clientes fieles, pero no rentables: la empresa debería mantener la relación ya que un cliente puede no ser rentable ahora pero sí en el futuro; Clientes rentables, pero no fieles: el objetivo será fortalecer la relación, asegurar la fidelidad del cliente y Clientes no fieles y no rentables: grupo que no presenta ningún atractivo para la empresa y a los que, por tanto, no debería dedicar recursos para retenerlos”. (Cambra, J. 2005).

Además, las empresas deben considerar que es necesario y de suma importancia mantener siempre efectivo disponible para satisfacer los gastos y costos tanto fijos como variables que se requieren para su funcionamiento, por ende, lo que afirmamos es que la gestión de cartera va en conjunto con las entradas y salidas de dinero.

Cada empresa debe establecer el mejor modelo de gestión de cartera de acuerdo a sus políticas y su visión, de manera que el proceso de cobranza y recuperación de cartera se realice de forma eficiente teniendo en cuenta las diferentes etapas de este proceso como, por ejemplo: la cobranza preventiva y la cobranza coactiva, para ello es muy

importante conocer y clasificar a cada uno de los clientes porque en los medios empresariales el cliente es la razón de ser de que la empresa exista.

La importancia de realizar ventas a crédito es según el autor: “su utilización adecuada transfiere más beneficios: Aumento del volumen de venta ,incremento de la producción de bienes y servicios y como consecuencia disminución de los costos unitarios, además da flexibilidad a la oferta y la demanda ,evaluación del consumo ya que permite a terminados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado ,el crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción ,hace más producción del capital ,acelera la producción y la distribución”. (Calvopiña, M. 2015).

Uno de los principales problemas en la empresa es la parte de cobranza, ya que el tiempo que se tarda un cliente en pagar sus obligaciones es mucho y ésta demora en su mayoría se debe a la falta de una correcta gestión de la parte interna de las empresas y de la existencia de manuales de procedimientos donde se muestre la manera de actuar incluidos los planes de seguimiento y mejora continua que detecten falencias y/o debilidades para exponer las posibles soluciones; el fortalecimiento de estas áreas es el punto principal de la investigación.

La empresa MAOMAQ cuenta con cuatro (4) clientes de difícil cobro de cartera, como lo son: Nelsy Maritza García López, Grecia Maritza Ibarra Galvis, la constructora Monape S.A.S. y la constructora unión temporal canales E.I.S. Todo esto es preocupante por todo lo anteriormente descrito.

Tendremos en cuenta algunas de las leyes que nos hablan sobre los lineamientos a seguir de las autoridades competentes de las cuales garantizan el correcto desarrollo de esta gestión.

Por medio de la ley 1066 de 2006 impartida por el congreso de la república, en su artículo 2, explica que se debe: “Establecer mediante normatividad de carácter general,

por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago”. (Congreso de la república, 2006).

Igualmente en la ley 2032 de 2020 emitida por el congreso de la república habla sobre el pago anticipado de los créditos y su tratamiento en donde menciona en su artículo 2, “En todas las operaciones de crédito en moneda nacional efectuadas por personas naturales o jurídicas, como en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, el consumidor podrá realizar en cualquier momento pagos anticipados de forma parcial o total sobre el saldo pendiente de su crédito. En ningún caso podrán establecerse cláusulas penales o sanciones por pago anticipado ni exigirse el pago de intereses durante el periodo restante”. (Congreso de la república, 2020).

Otro concepto importante del cual se debe tener conocimiento es la cartera prescrita, “Que es el valor a reportar en esta columna debe corresponder a la cartera sobre la cual la entidad no ha realizado ninguna acción para recuperar los derechos. Expresado de otra manera: la prescripción es el paso del tiempo sin acción de la administración sobre los derechos de cartera. Debe estar plenamente demostrado que la entidad no realizó gestión alguna de cobro en ninguna de las instancias jurídicas”. (Secretaría de hacienda, 2015).

Estos conceptos proporcionan la información necesaria la cual debe ser tenida en cuenta para concentrar los esfuerzos en la elaboración y planeación de este plan sin pasar por alto que el vínculo comercial y la satisfacción del cliente que es decisivo y así asegurar un óptimo resultado para las empresas.

2. PROVISIÓN DE CARTERA PARA LA EMPRESA MAOMAQ S.A.S.DEL PERIODO 2015 - 2021

La empresa MAOMAQ S.A.S. cuenta con una cartera morosa que va desde al año 2015 de un total de cuatro (4) clientes, de los cuales ya han pasado a ser deudas de difícil cobro, puesto que no han vuelto a responder por esas deudas contraídas con la empresa; actualmente el proceso de cobro de cartera se lleva a cabo por medio de la ingeniera civil, que se encarga de contactarse con los clientes y con los ingenieros de cada obra; pero no se lleva a cabo a través del encargado de cartera, porque no hay dicho puesto, dificultando en gran manera este proceso.

2.1 Identificar cómo es el proceso de gestión de cartera en la empresa MAOMAQ S.A.S

Como se menciona en el párrafo anterior el proceso de cobro de cartera no se lleva a cabo por medio de ningún auxiliar contable, o auxiliar de cartera, ni mucho menos por el personal contable de la empresa; sino por el ingeniero civil y el trabajo de la auxiliar contable es simplemente actualizar los métodos de pago en el módulo de contabilidad del paquete contable TNS y en la herramienta Excel de office, para alimentar las bases de datos que se llevan por medio de la empresa, cuando se reciben abonos de parte de algún cliente; haciendo que la tarea de cobro y rotación de cartera sea más difícil; puesto que no se lleva un control eficaz, además, no se cuenta con un procedimiento a tratar las deudas de difícil cobro y simplemente se lleva como parte de un deterioro de una máquina o una pérdida del ejercicio.

El proceso actual de cobro se realiza de la siguiente manera; la auxiliar contable es la encargada de realizar la factura electrónicamente sin colocar previamente la fecha de vencimiento de dichas facturas elaboradas, posteriormente la ingeniera civil es la delegada del área comercial, dicho puesto se encarga de comunicarse con los clientes, va a las obras, busca clientes nuevos y realiza las funciones de cartera; cuando elaboran un pago la ingeniera civil es la que traspasa la información nuevamente a la auxiliar para que ella haga los respectivos recibos de caja y abonos a las cuentas; cuando son contratos por obras, se lleva a cabo un acta que se mide por metros, ejemplo excavaciones o descapote y cuando es por alquiler solamente se factura por horas de la máquina.

Como se puede observar en los procesos anteriores se cometen varias inconsistencias:

1. La principal y la más importante, el por qué no hay un departamento de cartera o por lo menos que el auxiliar contable sea el responsable de cobranza, para que haga seguimiento de las deudas y la elaboración de soportes y consignación de valores en el programa contable.
2. No cuenta con un módulo contable de cartera, si con el paquete contable, pero no con el módulo; para que se pueda llevar un control más definido de las deudas por cada cliente
3. El tercer proceso indebido es el no especificar las fechas de vencimiento de cada factura, obviamente todo este proceso de vencimiento de cartera sería más eficaz si se trabajara con el módulo contable y no con un programa de Excel, haciendo que todo esto fuera eficiente al momento de la recuperación de la cartera vencida.
4. Tener un manual de procedimientos para el proceso de cobranza a realizar en la empresa MAOMAQ S.A.S.

Por este motivo es preciso recurrir a los Métodos de provisión de cartera, con respecto a los conceptos básicos financieros aportados por la universidad de Medellín Escolme, en donde se menciona que: “Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil

cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días”.

Estas se pueden clasificar como:

“INDIVIDUAL, en la cual se realiza como una deducción por concepto de provisión individual para deudas de dudoso o difícil cobro fijase como cuota razonable hasta un treinta y tres por ciento (33%) anual del valor nominal de cada deuda con más de un año de vencida”. Este método está regulado por el artículo 1.2.1.18.20 (Decreto 1625 de 2016).

Y, GENERAL; según lo expuesto en el artículo 1.2.1.18.21 del decreto 1625 de 2016:

“En donde los contribuyentes que lleven contabilidad de causación (se registran en el momento que suceden) cuyo sistema de operaciones origine regular y permanentemente créditos a su favor tendrán derecho a que se les deduzca de su renta bruta, por concepto de provisión general para deudas de dudoso o difícil cobro, un porcentaje de la cartera vencida, así:

- El cinco por ciento (5%) para las deudas que en el último día del y ejercicio gravable lleven más de tres meses de vencidas sin exceder de seis (6) meses.
- El diez por ciento (10%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de seis (6) meses de vencidas sin exceder de un (1) año.
- El quince por ciento (15%) para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de un (1) año de vencidas”. (Decreto 1625 de 2016).

2.2. Establecer procedimientos de control de cartera conociendo sus plazos y elaborando su cálculo

La provisión de cartera son las cuentas por cobrar que posiblemente los clientes no pagan y son de difícil cobro, y éste es deducible del impuesto a la renta si se cumplen los requisitos que se fija en el reglamento.

Realizando un estudio con contabilidad para verificar los saldos de cartera, actualmente se encuentra una cartera de difícil cobro y otra vencida, principalmente es de cuatro (4) clientes: Nelsy Maritza García López por un monto de \$5.507.696, del año 2020 y 2021; Grecia Maritza Ibarra Galvis, que cuenta con una deuda total de: \$12.801.884 correspondiente a los años 2020 y 2021; la constructora Monape S.A.S. por un monto de: \$62.006.045 que asciende del año 2018 al 2021 y con la constructora unión temporal canales E.I.S. con una deuda de: \$415.921.708; todos a causa del alquiler de maquinaria pesada.

De acuerdo a lo anterior se adjunta los cuadros de donde se obtuvo la información; La deuda con el cliente Nelsy Maritza García López en el año 2020 y 2021 según sus cálculos asciende a:

Tabla 2: Deuda cliente Nelsy Maritza García López año 2020 y 2021

NELSY MARITZA GARCIA LOPEZ - PENDIENTE INDICACION DE GERENCIA PARA FACTURAR VENTA							
FECHA	FACTURA	VALOR FACTURA	BASE	IVA	RETENCION	VALOR A PAGAR	ABONO Y/O PAGO
02/01/2020	3714	\$ 57,496					
22/01/2021		\$ 5,450,200					
		\$ 5,507,696				\$ 0	0.00
SALDO PENDIENTE POR PAGAR							\$ 5,507,696

Fuente: Elaboración MAOMAQ

La deuda con el cliente Grecia Maritza Ibarra Galvis en el año 2020 y 2021 según sus cálculos asciende a:

Tabla 3: Deuda del cliente Grecia Maritza Ibarra Galvis año 2020 y 2021

GRECIA MARITZA IBARRA GALVIS							
FECHA	FACTURA	VALOR FACTURA	BASE	IVA	RETENCION	VALOR A PAGAR	ABONO Y/O PAGO
23/12/2020	FE-31	\$ 1,711,349	\$ 1,438,108	\$ 273,241		\$ 1,711,349	
08/01/2021	FE-37	\$ 2,628,559	\$ 2,208,873	\$ 419,686		\$ 2,628,559	
16/01/2021	FE-41	\$ 5,799,456	\$ 4,873,492	\$ 925,964		\$ 5,799,456	
29/01/2021	FE-46	\$ 2,662,520	\$ 2,237,412	\$ 425,108		\$ 2,662,520	
		\$ 12,801,884				12,801,884.00	0.00
						SALDO PENDIENTE POR PAGAR	\$ 12,801,884

Fuente: Elaboración MAOMAQ

La deuda con la constructora Monape S.A.S. desde el año 2018 hasta el año 2021, según sus cálculos asciende a:

Tabla 4: Deuda del cliente Constructora Monape S.A.S. año 2018 a 2021

FACTURAS REALIZADAS		ESTADO DE CUENTA									
		CLIENTE	CONSTRUCTORA MONAPE S.A.S.								
		OBRA	PROYECTOS VERONA - MACADAMIA Y OTROS								
FECHA	N° FACT	DETALLE	SUBTOTAL	IVA 19%	TOTAL	RTE FTE	RTE ICA AL GASTO	VLR POR COBRAR	SALDO	DIAS VENCIDAS	
17/10/2018	3301	PROYECTO VERONA II	\$ 11.063.040	\$ 175.165	\$ 11.238.205	\$ 221.260,80	\$ -	\$ 11.016.944	\$ 11.016.944	1262	
10/12/2018	3335	PROYECTO MACADAMIA	\$ 9.520.022	\$ 150.734	\$ 9.670.756	\$ 190.400	\$ 38.080	\$ 9.442.276	\$ 0	CANCELADA	
08/01/2019	3366	PROYECTO MACADAMIA	\$ 16.240.050	\$ 257.134	\$ 16.497.184	\$ 324.801	\$ 64.960	\$ 16.107.423	\$ 6.107.423		
08/01/2019	3370	MANTENIMIENTO MECANICO COTIZACION N°61	\$ 300.000	\$ 57.000	\$ 357.000	\$ 12.000	\$ 1.200	\$ 343.800	\$ -	CANCELADA	
01/02/2019	3388	AIU -PROYECTO MACADAMIA-	\$ 20.650.051	\$ 326.959,22	\$ 20.977.010	\$ 413.001,02	\$ 61.950	\$ 20.502.052	\$ 10.502.052	1155	
14/02/2019	3395	AIU-PROYECTO MACADAMIA-	\$ 10.010.069	\$ 158.493	\$ 10.168.562	\$ 200.201	\$ 30.030	\$ 9.938.331	\$ 9.938.331	1142	
19/02/2019	3399	MANTENIMIENTO MECANICO COTIZACION N°79	\$ 250.000	\$ 47.500	\$ 297.500	\$ 10.000	\$ 1.200	\$ 286.300	\$ 72.376	CANCELADA	
04/03/2019	3410	AIU -PROYECTO MACADAMIA-	\$ 12.950.011	\$ 205.042	\$ 13.155.053	\$ 259.000	\$ 38.850	\$ 12.857.203	\$ 12.857.203	1124	
14/03/2019	3425	AIU -PROYECTO MACADAMIA-	\$ 8.680.051	\$ 137.434	\$ 8.817.485	\$ 173.601	\$ 26.040	\$ 8.617.844	\$ 8.617.844	1114	
16/05/2019	3468	MANTENIMIENTOS MECANICOS COTIZACION N°006, N°007, N°008	\$ 860.000	\$ 163.400	\$ 1.023.400	\$ 34.400	\$ 4.128	\$ 984.872	\$ 984.872	1051	
03/02/2020	3734	ALQUILER EQUIPO CAMABAJA	\$ 800.000	\$ 152.000	\$ 952.000	\$ 32.000	\$ -	\$ 920.000	\$ 920.000	788	
06/03/2020	3762	ALQUILER EQUIPO CAMABAJA	\$ 350.000	\$ 66.500	\$ 416.500	\$ 14.000	\$ -	\$ 402.500	\$ 402.500	756	
11/03/2020	3763	MANTENIMIENTO MECANICO	\$ 260.000	\$ 49.400	\$ 309.400	\$ 10.400	\$ -	\$ 299.000	\$ 299.000	751	
18/06/2021	FE-160	ALQUILER EQUIPO CAMABAJA	\$ 250.000	\$ 47.500	\$ 297.500	\$ 10.000	\$ -	\$ 287.500	\$ 287.500	287	
TOTALES			\$ 92.183.294	\$ 1.994.261	\$ 94.177.555	\$ 1.905.065	\$ 266.438	\$ 92.006.045	\$ 62.006.045		

Nota: Tomando en cuenta las facturas originales, se suministra la información detallada con los datos de fecha de emisión, número de factura, modalidad de facturación, valor facturado por el servicio prestado y los valores de retenciones que han sido certificados por el cliente de manera oportuna siendo causados como abono a cada factura en el año que corresponden. El saldo que se reporta en esta relación por cada factura detallada se reitera, es el dato originalmente facturado, indistinto de si la Gerencia estima algún cobro sobre estos valores por intereses moratorios, considerando el tiempo transcurrido desde la fecha de emisión de cada factura hasta la fecha actual.

Fuente: Elaboración MAOMAQ

La deuda más antigua y de difícil cobro es con la constructora unión temporal canales E.I.S. desde el año 2015 según sus cálculos asciende a:

Tabla 5: Deuda del cliente Constructora Unión Temporal Canales E.I.S. año 2015 a 2021

FACTURAS REALIZADAS			ESTADO DE CUENTA									
FECHA	N° FACT	DETALLE	BASE GRAVADA	BASE NO GRAVADA	SUBTOTAL	IVA 19%	TOTAL	RTE FTE	RTE ICA AL GASTO	VLR POR COBRAR	SALDO	DIAS VENCIDAS
17/10/2015	2102	PROYECTO VERONA II	\$ 415.921.708	\$ 415.921.708	\$ 831.843.416	\$ 79.025.125	\$ 910.868.541	\$ 16.636.868,32	\$ -	\$ 894.231.672	\$ 894.231.672	2358

Fuente: Elaboración MAOMAQ

Actualmente la empresa no cuenta con un módulo de cartera en su parte contable por esto se hace indispensable su adquisición para así poder contabilizar y tener registrada en su base de datos la cartera de sus clientes realizando sus respectivas actualizaciones de los intereses moratorios que están adeudando. De acuerdo con la superintendencia financiera en el año actual los respectivos montos de los intereses moratorios son: “Los intereses remuneratorio y moratorio no podrán exceder 1.5 veces el Interés Bancario Corriente, es decir, el 29.57% efectivo anual para la modalidad de crédito de consumo y ordinario”. (Superintendencia financiera, 2022).

Igualmente, el código de comercio en su artículo 884 expide que: “Cuando en los negocios mercantiles haya de pagarse réditos de un capital, sin que se especifique por convenio el interés, éste será el bancario corriente; si las partes no han estipulado el interés moratorio, será equivalente a una y media veces del bancario corriente y en cuanto sobrepase cualquiera de estos montos el acreedor perderá todos” (Código de comercio, 2022).

También, de acuerdo al decreto 2555 de 2010 en los artículos 11.2.5.1.2 menciona que: “El crédito de consumo es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, incluyendo las

efectuadas por medio de sistemas de tarjetas de crédito, en ambos casos, independientemente de su monto”.

Para poder brindar un mejor cálculo para su contabilización de la cartera es necesario crear por cada cliente una cédula en donde se evidencie su edad y sus respectivas provisiones; a continuación, se comenzará con:

Tabla 6: Provisión Cartera Individual cliente Nelsy Maritza García López

PROVISIÓN DE CARTERA INDIVIDUAL		HASTA EL 33%			
Sobre cuentas por cobrar de manera individual, con vencimientos superiores a 360 días, hasta completar el 100% del valor					
PORCENTAJES DE PROVISIÓN DE CARTERA A APLICAR	Desde 1 a 100 millones		33%		
	Desde 100 a 200 millones		23%		
	Desde 200 a 300 millones		13%		
	Mayor a 300 millones		7%		
Información a diciembre 31 de 2021		%	Deuda de difícil cobro	Decl. 2020	AÑO
cliente					
Nelsy Maritza García López 2020	33%	\$ 57.496	\$ 18.974		1
				Decl. 2021	
Constructora Monape S.A.S. 2020	33%	\$ 57.496	\$ 18.974		2
Constructora Monape S.A.S. 2021	33%	\$ 5.450.200	\$ 1.798.566		1
TOTAL					
PROVISIÓN Constructora Monape S.A.S. 2020		\$ 57.496	66%		
PROVISIÓN Constructora Monape S.A.S. 2021		\$ 5.450.200	33%		

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se puede observar que se realizó una provisión por el método individual de cartera para cada uno de los clientes, en este caso para Nelsy García, lo estipulado es provisionar hasta un 33% anual, de esta manera la deuda del año 2020 y del año 2021 se lograría provisionar el valor completo en un lapso de 4 años, cada una respectivamente; 3 años de 33% y un año de 1%.

Tabla 7: Provisión cartera individual Cliente Grecia Maritza Ibarra Jaimes

PROVISIÓN DE CARTERA INDIVIDUAL		HASTA EL 33%		
Sobre cuentas por cobrar de manera individual, con vencimientos superiores a 360 días, hasta completar el 100% del valor				
PORCENTAJES DE PROVISIÓN DE CARTERA A APLICAR	Desde 1 a 100 millones		33%	
	Desde 100 a 200 millones		23%	
	Desde 200 a 300 millones		13%	
	Mayor a 300 millones		7%	
Información a diciembre 31 de 2021		%	Deuda de difícil cobro	Decl. 2020
cliente				AÑO
Grecia Maritza Ibarra Jaimes 2020		33%	\$ 1.438.108	\$ 474.576
				Decl. 2021
Grecia Maritza Ibarra Jaimes 2020		33%	\$ 1.438.108	\$ 474.576
Grecia Maritza Ibarra Jaimes 2021		33%	\$ 9.319.777	\$ 3.075.526
TOTAL				
PROVISIÓN Constructora Monape S.A.S. 2020			\$ 949.151	66%
PROVISIÓN Constructora Monape S.A.S. 2021			\$ 3.075.526	33%

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se logra observar que se realizó una provisión por el método individual de cartera para cada uno de los clientes, en este caso para Grecia Ibarra, lo estipulado es provisionar hasta un 33% anual, de esta manera la deuda del año 2020 y del año 2021 se lograría provisionar el valor completo en un lapso de 4 años, cada una respectivamente; 3 años de 33% y un año de 1%.

Tabla 8: Provisión cartera individual Cliente Constructora Monape S.A.S.

PROVISIÓN DE CARTERA INDIVIDUAL		HASTA EL 33%		
Sobre cuentas por cobrar de manera individual, con vencimientos superiores a 360 días, hasta completar el 100% del valor				
PORCENTAJES DE PROVISIÓN DE CARTERA A APLICAR	Desde 1 a 100 millones		33%	
	Desde 100 a 200 millones		23%	
	Desde 200 a 300 millones		13%	
	Mayor a 300 millones		7%	
Información a diciembre 31 de 2021		%	Deuda de difícil cobro	Decl. 2018
cliente				AÑO
Constructora Monape S.A.S. 2018	33%	\$ 11.063.040	\$ 3.650.803	1
			Decl. 2019	
Constructora Monape S.A.S. 2018	33%	\$ 11.063.040	\$ 3.650.803	2
Constructora Monape S.A.S. 2019	33%	\$ 69.390.232	\$ 22.898.777	1
Constructora Monape S.A.S. 2018	33%	\$ 11.063.040	\$ 3.650.803	3
Constructora Monape S.A.S. 2019	33%	\$ 69.390.232	\$ 22.898.777	2
Constructora Monape S.A.S. 2020	33%	\$ 1.410.000	\$ 465.300	1
			Decl. 2021	
Constructora Monape S.A.S. 2018	1%	\$ 11.063.040	\$ 110.630	4
Constructora Monape S.A.S. 2019	33%	\$ 69.390.232	\$ 22.898.777	3
Constructora Monape S.A.S. 2020	33%	\$ 1.410.000	\$ 465.300	2
Constructora Monape S.A.S. 2021	33%	\$ 250.000	\$ 82.500	1
TOTAL				
PROVISIÓN Constructora Monape S.A.S. 2018		\$ 11.063.040	100%	
PROVISIÓN Constructora Monape S.A.S. 2019		\$ 68.696.330	99%	
PROVISIÓN Constructora Monape S.A.S. 2020		\$ 930.600	66%	
PROVISIÓN Constructora Monape S.A.S. 2021		\$ 82.500	33%	

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se observa que se realizó una provisión por el método individual de cartera para cada uno de los clientes, en este caso para la constructora Monape, lo estipulado es provisionar hasta un 33% anual, de esta manera la deuda del año 2018, 2019, 2020 y del año 2021 se lograría provisionar el valor completo en un lapso de 4 años cada una respectivamente; 3 años de 33% y un año de 1%.

Tabla 9: Provisión cartera individual Empresa Unión temporal Canales E.I.S.

PROVISIÓN DE CARTERA INDIVIDUAL		HASTA EL 33%		
Sobre cuentas por cobrar de manera individual, con vencimientos superiores a 360 días, hasta completar el 100% del valor				
PORCENTAJES DE PROVISIÓN DE CARTERA A APLICAR	Desde 1 a 100 millones		33%	
	Desde 100 a 200 millones		23%	
	Desde 200 a 300 millones		13%	
	Mayor a 300 millones		7%	
Información a diciembre 31 de 2021		%	Deuda de difícil cobro	Decl. 2015
cliente				AÑO
Unión temporal canales E.I.S. 2015	7%	\$ 415.921.708	\$ 29.114.520	1
			Decl. 2016	
Unión temporal canales E.I.S. 2016	7%	\$ 415.921.708	\$ 29.114.520	2
			Decl. 2017	
Unión temporal canales E.I.S. 2017	7%	\$ 415.921.708	\$ 29.114.520	3
			Decl. 2018	
Unión temporal canales E.I.S. 2018	7%	\$ 415.921.708	\$ 29.114.520	4
			Decl. 2019	
Unión temporal canales E.I.S. 2019	7%	\$ 415.921.708	\$ 29.114.520	5
			Decl. 2020	
Unión temporal canales E.I.S. 2020	7%	\$ 415.921.708	\$ 29.114.520	6
			Decl. 2021	
Unión temporal canales E.I.S. 2021	7%	\$ 415.921.708	\$ 29.114.520	7
TOTAL				
Unión temporal canales E.I.S. 2015		\$ 203.801.637	49%	

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se puede observar que se realizó una provisión por el método individual de cartera para cada uno de los clientes, en este caso para la empresa unión temporal Canales; lo estipulado es provisionar hasta un 33% anual, pero en esta empresa la deuda es superior a 400 millones, en donde se provisiona el 7% anual de la deuda, de esta manera la deuda va desde el año 2015, se lograría provisionar el valor completo en un lapso de 15 años; 14 años de 7% y uno de 2%, como se muestra en el ejemplo los primeros 7 años.

2.3 Realizar la provisión de la cartera vencida y establecer procedimiento de mejora de las cuentas por cobrar

2.3.1 Provisión

A continuación, se va a realizar la respectiva provisión de los montos realizados por cada cliente y por cada año el valor a provisionar, desde la deuda más antigua a la más reciente superiores a un (1) año; como dice el decreto 1625 de 2016 en donde menciona que: “la cuota razonable hasta un treinta y tres por ciento (33%) anual del valor nominal de cada deuda con más de un año de vencida”.

- En el cuadro se puede evidenciar los montos a provisionar en cada año con respecto a la deuda más antigua que es con la empresa unión temporal canales del año 2015, 2016, 2017 por un monto de \$415.921.708 millones de pesos con una provisión del 7%, se toma este valor de 7% por ser la deuda superior a 400 millones de pesos; arrojando un valor de \$29.114.520 millones de pesos anuales.
- De igual manera para amortizar el año 2018, se añade la deuda con la constructora Monape de \$ 11.063.040 de pesos, provisionando un 33% por un valor de \$3.650.803 de pesos y el 7% que se estaba llevando con la empresa unión temporal canales por \$29.114.520 millones de pesos, para un monto total de \$32.765.323 de pesos, para provisionar el año 2019 se procede a adjuntar la nueva deuda suministrada a la empresa Monape con un monto de \$69.390.232 de pesos igualmente con una provisión de 33% por valor de \$ 22.898.777 millones de pesos, adicional a la provisión de la deuda del año 2018 para un total a amortizar en el año 2019 de \$55.664.099 de pesos; sucesivamente en el año 2020 se adicionaron tres deudas más a favor de: la constructora Monape.
- Con las clientes Nelsy García y Grecia Ibarra por valores de \$1.410.000 de pesos, \$57.496 de pesos y \$4.438.108 millones de pesos respectivamente con una provisión de 33% obteniendo unos valores equivalentes a \$465.300, \$18.974 y \$474.576 más los \$55.664.099 millones de pesos del año 2019, dando un valor total a amortizar de ese año de \$56.622.949 millones de pesos; y en el año 2021 se otorgaron dos deudas más a favor de Nelsy García y Grecia Ibarra por valores de \$5.450.200 millones de pesos y \$9.319.777 millones de pesos con una provisión de 33% arrojando unos totales de \$1.798.566 y \$3.075.526 millones de pesos, más el monto provisionado en el año 2020 de \$56.622.949 millones de pesos, da un valor total de \$57.956.868 millones de pesos.

Tabla 10: Cédula general de cartera Proyección provisión anual de la deuda de todos los clientes

CÉDULA GENERAL DE CARTERA							
CLIENTE	AÑO	MONTO ADEUDADO	%	DECL. AÑO	TIEMPO EN AÑOS	TOTAL PROVISIONADO	% TOTAL
UNIÓN TEMPORAL CANALES	2015	\$ 415.921.708	7%	\$ 29.114.520	1	\$ 29.114.520	7%
TOTAL PROVISIÓN AÑO 2015						\$ 29.114.520	29.114.520
UNIÓN TEMPORAL CANALES	2016	\$ 415.921.708	7%	\$ 29.114.520	2	\$ 58.229.039	14%
TOTAL PROVISIÓN AÑO 2016						\$ 29.114.520	29.114.520
UNIÓN TEMPORAL CANALES	2017	\$ 415.921.708	7%	\$ 29.114.520	3	\$ 87.343.559	21%
TOTAL PROVISIÓN AÑO 2017						\$ 29.114.520	29.114.520
UNIÓN TEMPORAL CANALES	2018	\$ 415.921.708	7%	\$ 29.114.520	4	\$ 116.458.078	28%
CONSTRUCTORA MONAPE	2018	\$ 11.063.040	33%	\$ 3.650.803	1	\$ 3.650.803	33%
TOTAL PROVISIÓN AÑO 2018						\$ 32.765.323	32.765.323
UNIÓN TEMPORAL CANALES	2019	\$ 415.921.708	7%	\$ 29.114.520	5	\$ 145.572.598	35%
CONSTRUCTORA MONAPE	2019	\$ 11.063.040	33%	\$ 3.650.803	2	\$ 7.301.606	66%
CONSTRUCTORA MONAPE	2019	\$ 69.390.232	33%	\$ 22.898.777	1	\$ 22.898.777	33%
TOTAL PROVISIÓN AÑO 2019						\$ 55.664.099	55.664.099
UNIÓN TEMPORAL CANALES	2020	\$ 415.921.708	7%	\$ 29.114.520	6	\$ 174.687.117	42%
CONSTRUCTORA MONAPE	2020	\$ 11.063.040	33%	\$ 3.650.803	3	\$ 10.952.410	99%
CONSTRUCTORA MONAPE	2020	\$ 69.390.232	33%	\$ 22.898.777	2	\$ 45.797.553	66%
CONSTRUCTORA MONAPE	2020	\$ 1.410.000	33%	\$ 465.300	1	\$ 465.300	33%
NELSY GARCÍA	2020	\$ 57.496	33%	\$ 18.974	1	\$ 18.974	33%
GRECIA IBARRA	2020	\$ 1.438.108	33%	\$ 474.576	1	\$ 474.576	33%
TOTAL PROVISIÓN AÑO 2020						\$ 56.622.949	56.622.949
UNIÓN TEMPORAL CANALES	2021	\$ 415.921.708	7%	\$ 29.114.520	7	\$ 203.801.637	49%
CONSTRUCTORA MONAPE	2021	\$ 11.063.040	1%	\$ 110.630	4	\$ 11.063.040	100%
CONSTRUCTORA MONAPE	2021	\$ 69.390.232	33%	\$ 22.898.777	3	\$ 68.696.330	99%
CONSTRUCTORA MONAPE	2021	\$ 1.410.000	33%	\$ 465.300	2	\$ 930.600	66%
NELSY GARCÍA	2021	\$ 57.496	33%	\$ 18.974	2	\$ 37.947	66%
NELSY GARCÍA	2021	\$ 5.450.200	33%	\$ 1.798.566	1	\$ 1.798.566	33%
GRECIA IBARRA	2021	\$ 1.438.108	33%	\$ 474.576	2	\$ 949.151	66%
GRECIA IBARRA	2021	\$ 9.319.777	33%	\$ 3.075.526	1	\$ 3.075.526	33%
TOTAL PROVISIÓN AÑO 2021						\$ 57.956.868	57.956.868

Fuente: Elaboración propia

2.3.2 Políticas de procedimientos del área de cartera

Para realizar unas fundamentales políticas de procedimientos del área de cartera es necesario crear etapas de cobro y de esta manera poder dar seguimiento como ya se mencionó anteriormente, una mejor forma al proceso de crédito que ofrece la empresa MAOMAQ S.A.S. por este motivo es necesario realizar un reglamento de cobro para poder llevarlo a cabo, dependiendo de las diferentes circunstancias que se puedan presentar. A continuación, se mencionan dos etapas esenciales de cobro; como: el persuasivo, como el coactivo, de acuerdo al reglamento interno de recaudo de cartera, aplicado en la Agencia nacional de minería en el año 2018, tomándose como ejemplo para realizar las políticas de cartera a practicar en la empresa MAOMAQ S.A.S.

A continuación, se describe los procesos aplicados en cada una de las etapas a aplicar;

2.3.2.1 Etapa de cobro persuasivo

Esta etapa es la principal antes de realizarse a la etapa de cobro coactivo dentro de este procedimiento administrativo; con esto se quiere invitar al deudor a pagar las obligaciones que están a su cargo y a favor de la empresa MAOMAQ S.A.S. de manera voluntaria y anticipada, bien sea de manera inmediata o a través de la concertación de fórmulas de acuerdos de pago.

“Durante la etapa de cobro persuasivo, el grupo de cartera, debe realizar una serie de actividades para llevar a cabo el recaudo de la cartera, por medio de: correos electrónicos, llamadas telefónicas, cartas físicas de invitación a pago, y demás que considere pertinentes.

Al mismo tiempo a las invitaciones de pago y demás gestiones de cobranza, se adelantará la investigación de bienes del deudor, ayudándose de las diferentes plataformas con las que cuente el grupo de cartera para tal fin.

Cuando se logre crear evidencia que existe el riesgo en el ejercicio de la acción de cobro, el funcionario de cartera o quien haga sus veces, deberá prescindir de la etapa persuasiva y adelantar de inmediato la etapa de cobro coactivo”. (Agencia Nacional de Minería, 2018)

La duración para esta etapa se dispone de dos (60) días o (2) meses, contados a partir de la fecha de la factura de dicho contrato; por este motivo es esencial colocar las fechas de realización de las facturas, para tener clara la fecha de la venta a crédito, asunto que se estaba realizando de una manera inadecuada, ya que la ingeniera civil no estaba llevando a cabo; ya sea por obras o por alquiler y de esta manera poder obtener el pago de sus obligaciones a favor de la entidad, propias de la etapa persuasiva.

Igualmente la Agencia Nacional de Minería (2018) en su manual menciona que: “Para realizar la investigación de bienes, el funcionario de cartera o quien haga sus veces, tendrá las mismas facultades de investigación de los funcionarios de fiscalización de la DIAN, conforme al artículo 825-1 del Estatuto Tributario en concordancia con el artículo 684 del mismo código, de esta manera se podrá identificar los bienes del deudor por medio de las informaciones tributarias o de las informaciones suministradas por entidades públicas o privadas, que estarán obligadas en todos los casos a dar pronta y cumplida respuesta a la empresa”; en este caso para la empresa MAOMAQ S.A.S., bajo la amenaza de ser sancionadas al tenor del artículo 651 literal a) del Estatuto Tributario. En esta etapa se debe dejar constancia del expediente de cobro, ya sea la invitación formal, las llamadas telefónicas y/o envío mensajes, conteniendo la información precisa como: la cuantía, el concepto, forma de pago, datos de contacto y demás que se consideren necesarios.

Las opciones que tiene el deudor durante la esta etapa persuasiva que adelanta el grupo de cartera de la empresa MAOMAQ S.A.S., el deudor tendrá la opción de pagar la obligación, solicitando un acuerdo de pago o ser renuente al pago. Tales alternativas se describen a continuación:

“El pago de la obligación se efectúa mediante la liquidación de la obligación a la fecha de pago, en este proceso se debe informar al deudor sobre el monto del capital y su liquidación de intereses, las formalidades y requisitos para realizar el pago señalado.

El dinero se recaudará en las cuentas de la empresa MAOMAQ S.A.S., la copia del soporte del pago se anexará al expediente que se lleve y se remitirá este soporte para su contabilización.

Una vez efectuado el pago total de la obligación, se ordenará la terminación y archivo del expediente mediante auto suscrito por el funcionario ejecutor o quien haga sus veces se informará al área misional encargada y se notificará”. (Agencia Nacional de Minería, 2018)

La empresa MAOMAQ S.A.S. podrá hacer acuerdos de pago y conceder términos en donde el deudor declare su voluntad de pago, se señale la forma y los plazos para realizar el pago, es ahí en donde el funcionario de cartera es el responsable de evaluar la conveniencia para la entidad, ya sea de aprobar el acuerdo de pago y condiciones solicitados o, por lo contrario, denegarlo.

En caso contrario si el deudor se reúsa a pagar, el funcionario de cartera iniciará inmediatamente la etapa de Cobro Coactivo.

“La terminación del cobro persuasivo se podrá suspender siempre y cuando se presenten uno de los siguientes eventos:

- Por el pago de la obligación en cualquier momento de la etapa persuasiva, en cuyo caso se declarará el auto de archivo por pago total de la obligación, se deberá realizar previa verificación del estado general de cartera, llevando a cabo una constancia que de fe de dicho pago.
- Por el pago de la obligación mediante el acuerdo de pago, caso en el cual se proferirá auto que declara cumplida el acuerdo de pago y se levantarán los embargos que se hayan decretado.
- Si no se logra el pago de la obligación, se continuará con la gestión de cobro por parte del abogado a cargo”. (Agencia Nacional de Minería, 2018)

2.3.2.2 Etapa de cobro coactivo

En esta etapa la administración utiliza medios represivos para alcanzar el pago de las obligaciones a favor de la empresa MAOMAQ S.A.S., una vez termine la etapa de cobro persuasivo.

El procedimiento administrativo de Cobro Coactivo de la empresa MAOMAQ S.A.S. se debe adelantar conforme a lo establecido en la normativa del Estatuto Tributario y las demás normas.

“La naturaleza de esta instancia es netamente administrativa, por lo cual los funcionarios encargados de adelantar este proceso carecen de investidura jurisdiccional.

Las decisiones que se toman dentro del mismo tienen el carácter de actos administrativos de carácter particular, de trámite o definitivos, según el caso, y se encuentran sometidos al control jurisdiccional que establece el artículo 835 del Estatuto Tributario concordante con el artículo 101 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, solamente para aquellos casos que prevé la ley”. (Agencia Nacional de Minería, 2018)

En el Artículo 826 del estatuto tributario menciona que: “El gestor del cobro coactivo tiene la responsabilidad y la obligación de estimular y dirigir el procedimiento, estableciendo que se practiquen todas las diligencias necesarias para alcanzar el pago de las obligaciones de los recursos públicos. En el acto administrativo proferido por el gestor del cobro coactivo, que contiene la orden de pago al deudor de la obligación contenida en el título ejecutivo, más los intereses que haya lugar” (Estatuto Tributario, 1989).

“El contenido del auto mandamiento de pago será el siguiente:

- El nombre de la empresa MAOMAQ S.A.S.
- Las facultades de competencia constitucional, legal y funcional
- El nombre e identificación del deudor o deudores (nombre y/o razón social, cédula de ciudadanía y/o NIT, cedula de extranjería o pasaporte)

- La resolución o actos administrativos que declaren la obligación u obligaciones más intereses o indexación según corresponda y su constancia de firmeza o ejecutoria.
- Conceptos, periodos y valor de las obligaciones a ejecutar.
- El auto por el cual se avocó conocimiento de las diligencias de cobro.
- El oficio u oficios de cobro persuasivo.
- Los demás documentos que constituyan el título ejecutivo”. (Agencia Nacional de Minería, 2018)

“El contenido del auto mandamiento de pago parte resolutive será:

- La orden incondicional de pagar una suma de dinero por la vía coactiva a favor de la empresa MAOMAQ S.A.S. y en contra del ejecutado (persona jurídica o natural), y contra los deudores solidarios o garantes, según conforme sea el caso, de conformidad con lo establecido en la parte motiva, identificando plenamente al deudor o deudores, precisando que cuentan con quince (15) días contados a partir de la notificación, para pagar la obligación con sus intereses según corresponda y que se causen a partir de la fecha en que se hicieron exigibles y hasta que se produzca su pago.
- La posibilidad de interponer dentro del mismo término las excepciones conforme lo establecen los artículos 830 y 831 del Estatuto Tributario Nacional.
- Decretar las medidas cautelares de embargo y secuestro de bienes muebles o inmuebles, cuentas, derechos, entre otros, registrados a nombre del titular minero necesarias para garantizar el pago de las obligaciones económicas adeudadas, de conformidad al artículo 837 y afines del Estatuto Tributario. En caso de desconocerse los mismos, se anunciará en el mandamiento de pago la posibilidad de decretarlos. Alternamente se efectuará la investigación de ellos para que una vez identificados se proceda con su embargo.
- La orden de notificar personalmente al ejecutado del mandamiento de pago, o por correo si el deudor no comparece en el término de diez (10) días, de conformidad con lo establecido en el artículo 826 del Estatuto Tributario.
- El lugar y fecha de la providencia.
- Notifíquese y Cúmplase.
- La firma del funcionario ejecutor o quien haga sus veces”. (Agencia Nacional de Minería, 2018)

De acuerdo a las excepciones del artículo 830 del Estatuto Tributario, se establece que:

“una vez notificado el mandamiento de pago, el deudor tiene quince (15) días para

cancelar la obligación señalada en el mandamiento de pago o proponer excepciones”. (Estatuto Tributario, 1989).

En el procedimiento administrativo del cobro se puede realizar con las excepciones previstas en el artículo 831 del Estatuto Tributario Nacional: “dado el carácter taxativo de la norma:

- El pago efectivo.
- La existencia de acuerdo de pago.
- La de falta de ejecutoria del título.
- La pérdida de ejecutoria del título por revocación o suspensión provisional del acto administrativo, hecha por autoridad competente.
- La interposición de demandas de restablecimiento del derecho ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
- La prescripción de la acción de cobro, y
- La falta de título ejecutivo o incompetencia del funcionario que lo profirió”. (Estatuto Tributario, 1989).

De acuerdo a las excepciones la Agencia Nacional de Minería a quien se está tomando como ejemplo para esta empresa, menciona que:

“La resolución que resuelve las excepciones, en este acto administrativo que resuelve las excepciones, el funcionario ejecutor o quien haga sus veces al momento de decidir podrá:

- Declarar probada una (siempre que ésta sea suficiente respecto a la totalidad de las obligaciones) o todas las excepciones: En la providencia que resuelve se ordenará dar por terminado el procedimiento administrativo de Cobro Coactivo y se levantarán las medidas cautelares decretadas, el archivo del expediente y se resolverá cualquier situación pendiente dentro del proceso, como la devolución de títulos de depósito judicial, conforme lo señala el artículo 833 del Estatuto Tributario.
- Declarar parcialmente probadas las excepciones: Evento en el cual el procedimiento administrativo de Cobro Coactivo continuará respecto de las obligaciones no afectadas por las excepciones probadas.
- Declarar no probadas las excepciones propuestas: Se ordenará continuar con la ejecución, practicar la liquidación del crédito y disponer la notificación conforme

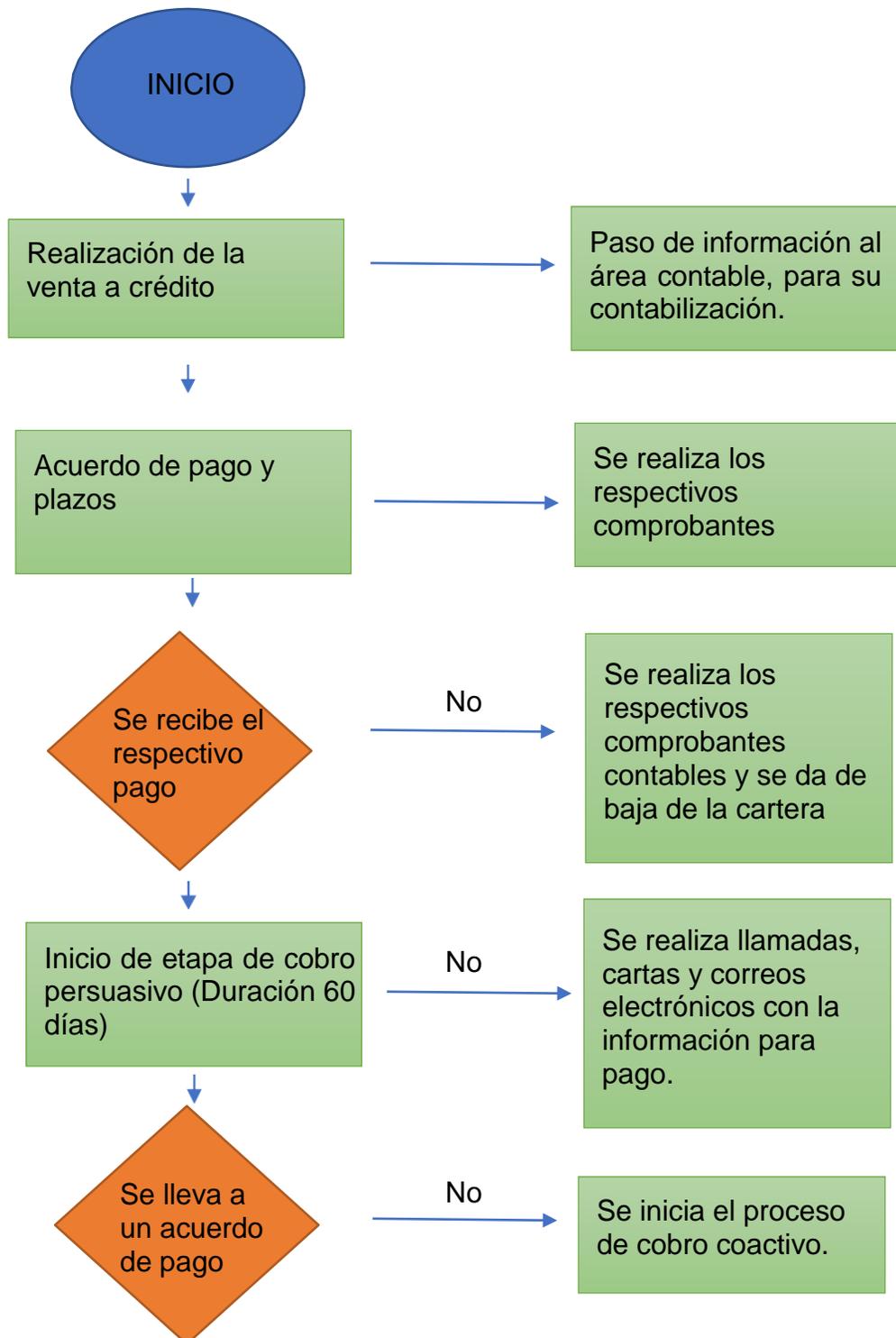
lo dispuesto en el artículo 565 del Estatuto Tributario”. (Agencia Nacional de Minería, 2018).

Después de realizarse cada una de las disposiciones anteriormente descritas, sino se lleva a un acuerdo, se dispondrá de un mes después de la imposición del recurso “Cuando previamente al mandamiento de pago no se hubieren decretado medidas preventivas, en dicho acto se decretará el embargo y secuestro de los bienes del deudor si estuvieren identificados; en caso de desconocerse los mismos, se ordenará la investigación de ellos para que una vez identificados se embarguen y secuestren y se proceda con el remate de los mismos. Contra este acto administrativo no procede recurso alguno”. (Agencia nacional de minería, 2018)

Aplicando cada uno de estas políticas de cartera se espera gestionar el retorno de la misma y su pronta recuperación haciendo los procedimientos que corresponden de acuerdo a cada una de las normas nacionales y de la misma empresa MAOMAQ S.A.S. esperando los mejores resultados a futuras deudas con clientes nuevos y antiguos.

2.3.2.3 Flujoograma a practicar para la buena gestión de cartera

A continuación, se describe el proceso de cobro a practicar por la empresa MAOMAQ S.A.S. después de la aplicación de las políticas de cobro.



CONCLUSIONES

- En la empresa MAOMAQ S.A.S. la gestión de cartera ya sea el proceso de cobro, la creación de cédulas o la realización de las provisiones a amortizar son un proceso esencial en cualquier empresa, por este motivo se convierte en un trabajo fundamental para el progreso y futuro de la misma, realizando de esta manera cada una de estas actividades administrativas y financieras para controlar el orden y la clasificación de los clientes para mantener relaciones sólidas que garanticen o no el éxito, por ésta razón es necesario que cuando se realiza una venta a crédito, tener claras sus políticas sobre la manera y los pasos a seguir para que el recaudo de ese dinero se lleve a cabo en el plazo más corto posible logrando así una rotación que le permita conseguir tanto el financiamiento como posibles inversiones creando así oportunidades para seguir creciendo.
- Uno de los principales problemas en la parte de cobranza es el tiempo que se tarda el cliente en pagar sus obligaciones y ésta demora en su mayoría se debe a la falta de una correcta gestión de la parte interna de las empresas y de la existencia de manuales de procedimientos donde se muestre la manera de actuar incluidos los planes de seguimiento y mejora continua que detecten las falencias y/o debilidades para exponer las posibles soluciones.
- Al aplicar los debidos procedimientos se puede obtener excelentes resultados tanto con la provisión de cartera, como con la creación de un departamento que se encargue del seguimiento de cartera vencida y realice los debidos procedimientos, para dar de baja estas deudas; haciendo que la empresa MAOMAQ tenga una buena liquidez y solvencia.

RECOMENDACIONES

- Para la empresa MAOMAQ S.A.S. es esencial crear un departamento de cartera o por lo menos que el auxiliar contable sea el responsable de la cobranza para la empresa MAOMAQ S.A.S., para realizar el debido seguimiento de las deudas, elaboración de soportes y consignación de valores en el programa contable.
- Es recomendable adquirir el módulo de cartera, dentro del paquete contable que brinda TNS, ya que con él se puede llevar un control más definido de las deudas por cada cliente.
- Es necesario especificar las fechas de vencimiento de cada factura, haciendo más eficiente al momento de la recuperación de la cartera vencida, con sus provisiones y amortizaciones respectivas.
- Para la realización de los cobros de la cartera vencida es fundamental tener en cuenta el manual de procedimientos para el proceso de cobranza a realizar en la empresa MAOMAQ S.A.S. y de esta manera lograr hacer paso a paso esta gestión y alcanzar los fines deseados que es tener una cartera de clientes fieles y rentables, que toda empresa requiere y necesita.

ALCANCE DE LA PRÁCTICA

Durante la práctica he crecido profesionalmente implementando mis conocimientos académicos durante los 5 años de formación en la universidad de Pamplona, los cuales me han permitido ejecutar y llevar a cabo propuestas de mejoramiento siendo de gran alcance para mi vida profesional.

De igual manera en mi proceso de formación profesional, mis resultados en la empresa MAOMAQ S.A.S fueron positivos en la implementación de la **propuesta de provisión de cartera**, para poder dar de baja las deudas de difícil cobro, clasificándolas con sus edades de vencimiento y sus respectivos montos de provisión y/o recuperación, logrando un mejor control de la cartera vencida.

Por otra parte, se pudo llevar a cabo el cumplimiento de los tres objetivos propuestos durante la realización de la práctica profesional en el área contable, buscando efectuar la respectiva provisión de la cartera vencida y estableciendo procedimiento de mejora de las cuentas por cobrar.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Código de comercio. (1971). *Decreto 410 de 1971*. Obtenido de <https://manizales.eregulations.org/media/Codigo%20Comercio.pdf>
- Agencia Nacional de Minería. (2018). *Reglamento interno de recaudo de cartera*. Obtenido de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TFtaLN8b5k0J:https://www.anm.gov.co/sites/default/files/manual_cobro_coactivo_vf.docx+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co
- Calvopiña, M. (2015). *Gestión de crédito y cobranza y su incidencia en la recuperación de cartera con plan alternativo y manual de procedimiento para la cobranza en el almacén innova en el cantón la maná provincia de Cotopaxi en el período 2013*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3385>
- Cambra, J. (2005). *Gestión estratégica de una cartera de clientes industriales en un contexto relacional*. Obtenido de <https://ojs.ehu.es/index.php/rdae/article/view/11507>
- Congreso de la República. (2006). *Ley 1066 de 2006*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1066_2006.html
- Congreso de la República. (2020). *Ley 2032 de 2020*. Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202032%20DEL%2027%20DE%20JULIO%20DE%202020.pdf>
- El departamento Administrativo de la Función Pública. (2016). *Decreto 1625 de 2016*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83233>
- Estatuto Tributario. (1989). *Decreto 624 de 1989*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-misionales/facilitacion-del-comercio-y-defensa-comercial/decretos/1967-1990/decreto-624-de-1989-2.aspx>
- Presidencia de la República. (2010). *Decreto 2555 de 2010*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=40032>
- Secretaría de hacienda. (2015). *Lineamiento para Administración y gestión de cartera en las entidades del Distrito capital*. Obtenido de https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/contabilidad/Proyecto%20704/Libro_1_ineamientos_cartera_1.pdf
- Superintendencia Financiera. (2022). *Certificado del Interés Bancario corriente para la modalidad de crédito de consumo y ordinario*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/10829/reAncha/1/c/0>
- Universidad Escolme. (2021). *Administración de Cartera*. Obtenido de https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf

Anexos 10: Evidencia fotográficas

Puesto de trabajo empresa MAOMAQ S.A.S.



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia