PROPUESTA DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CARTERA DE LA EMPRESA JOTA BE S.A

LINA MARCELA HERNANDEZ ALAYON

FRANCISCO JAVIER PIAY GARCIA

UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA

TULUÁ – VALLE

2018

PROPUESTA DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CARTERA DE LA EMPRESA JOTA BE S.A

LINA MARCELA HERNANDEZ ALAYON

FRANCISCO JAVIER PIAY GARCIA

Asesor:

STELLA COLONIA NEIRA

CONTADORA PÚBLICA

UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA

TULUÁ – VALLE

2018

Nota de aceptación:

_____

_____

_____

_____

_____

_____
Firma del presidente del jurado

_____
Firma del jurado

_____
Firma del jurado

Tuluá, mayo 4 del 2018

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, doy gracias a Dios por las bendiciones recibidas, por guiar mi camino en cada paso que recorro, por la sabiduría y gracia para afrontar nuevos retos; a mi familia por el apoyo brindando y la comprensión en esta etapa de mi vida que es fundamental en mi crecimiento como persona y profesional.

Agradezco a mi directora de grado Stella Colonia Neira por su asesoría, guía, paciencia, observaciones y conocimientos requeridos para el desarrollo de este trabajo; a mis maestros de la Facultad de ciencias administrativas, económicas y contables, que hicieron parte de mi formación académica, brindándome todo su apoyo como personas y profesionales, y por contribuir a mi crecimiento como futura contadora pública.

A los directivos de la empresa JOTA BE S.A, por permitirme desarrollar esté trabajo de grado en su empresa y que en todo momento me brindaron su colaboración y permitieron que se accediera a la información requerida para lograr mi objetivo.

Y a todas las personas que hicieron parte del desarrollo de este trabajo directa e indirectamente, que me proporcionaron ayuda, consejos y me dieron el ánimo e impulso para seguir adelante y poder culminar esta maravillosa etapa de mi vida.

LINA MARCELA HERNANDEZ ALAYON

AGRADECIMIENTOS

Primero gracias a Dios por darme la fortaleza y la paciencia para llegar a este grado de satisfacción personal de haber cumplido mi meta, de llegar a ser un profesional en todo el sentido de la palabra, ser papá y estudiante no es fácil, por todos los sacrificios que se deben hacer y sobre todo cuando se le quiere dar un ejemplo de vida a tus hijos, para que tengan una guía de cómo se puede lograr todo lo que te propones, con esfuerzo y sacrificio, con la guía y las manos de Dios.

Gracias a mi familia, mi esposa Luz Mari Zorrilla, mis hijos Salome Piay y Juan Esteban Piay, mi Madre hermosa y mis hermanos, porque son el pilar de mi vida, por comprenderme en el sacrificio no solo de tiempo si no de tolerancia en mis momentos difíciles de este proceso.

Gracias a nuestra directora de trabajo de grado Stella Colonia Neira, por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia fundamental para la elaboración de este trabajo.

Gracias al Profesor Ricardo Morales Bonis por su apoyo y su guía en el inicio del proyecto de grado, sin su dirección las cosas hubieran sido más difíciles de llevar. Gracias por darnos las bases y cimientos en el área de investigación, que fue muy importante pare lograr nuestro objetivo. Gracias por darnos gran parte de tu conocimiento y dedicación a la investigación, nos fue de mucha ayuda y ejemplo a seguir por tu amor a la Docencia.

Gracias a mi compañera Lina Marcela Hernández Alayón, sin su ayuda y colaboración este trabajo hubiera sido más largo y complicado, el camino no fue fácil, muchos días y noches de sacrificio para alcanza nuestra meta. Gracias por tu mente abierta y con deseos de enseñar, por tu carisma, por tu esfuerzo y dedicación al hacer todo lo que te propones, MUCHAS GRACIAS.

FRANCISCO JAVIER PIAY GARCIA

CONTENIDO

INTRODUCCION **14**

1. EL PROBLEMA **16**

1.1. ANTECENDENTES DEL PROBLEMA 16

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 18

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 20

1.4. DELIMITACION O ALCANCE 21

2. SITEMATIZACION **21**

3. OBJETIVOS **21**

3.1. OBJETIVO GENERAL 21

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS 21

4. JUSTIFICACION **22**

5. MARCO DE REFERENCIAS **25**

5.1. MARCO DE ANTECEDENTES 25

5.2. MARCO TEORICO 27

5.3. MARCO CONCEPTUAL 30

5.4. MARCO LEGAL 40

6. MARCO METODOLOGICO **42**

6.1. TIPO DE ESTUDIO 42

6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 43

6.3. FUENTES DE INFORMACION 43

6.3.1. FUENTES PRIMARIAS 43

6.3.2. FUETNES SECUNDARIAS 43

6.3.3. TECNICAS DE RECOLECCION DE INRFORMACION 44

7. RIESGOS ACTUALES EN EL PROCESO Y LA ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA DE CARTERA 44

7.1. MATRIZ DOFA PARA EL ÁREA DE CARTERA DE LA EMPRESA JOTA BE S. A 45

7.2. SIMBOLOS DEL FLUJOGRAMA 49
7.2.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE CARTERA DE LA EMPRESA JOTA BE SA 51
7.2.1.1. CREACIÓN DE LA CUENTA POR COBRAR 51
7.2.1.2. PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA DE CLIENTES A CRÉDITO 54
7.2.1.3. PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CLIENTES CONTRA ENTREGA 57
7.2.1.4. SOLICITUD DE CREDITO 61
7.3. ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR DE JOTA BE SA CARTERA A MÁS DE 91 DÍAS, AÑO 2016 Y 2017 63
7.3.1. CARTERA AÑO 2016 63
7.3.2. CARTERA AÑO 2017 64
7.4. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR AÑO 2016 Y 2017. 65
7.5. MATRIZ DE RIESGOS 68
7.5.1. IDENTIFICACION DEL RIESGO 68
7.5.2. ANALISIS Y VALORACION DEL RIESGO 69
7.5.2.1. DETERMINACION DEL NIVEL DEL RIESGO 69
7.6. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA 76
8. MODELO DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR. 78
8.1. ESTRUCTURACION PARA EL ÁREA DE CARTERA DE LA EMPRESA JOTA BE SA 78
8.2. PROPUESTA DE FLUJOGRAMA PARA EL PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE CARTERA DE JOTA BE S.A. 86
8.2.1. CREACIÓN DE LA CUENTA POR COBRAR. 86

8.2.2. PROCEDIMIENTO DEL RECAUDO DE CARTERA DE VENTAS A CRÉDITO. 88
8.2.3. PROCEDIMIENTO RECAUDO FACTURAS CONTADO 91
8.2.4. SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITO 94
8.2.5. AUDITORIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR INTERNA 96
8.2.6. SUPERVISIÓN Y AUDITORIA A LAS CUENTAS POR COBRAR EXTERNA 97
9. POLÍTICA, NORMAS, MANUAL Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CARTERA DE JOTA BE S. A 100
9.1. POLÍTICA DE CARTERA 100
9.2. NORMAS 101
9.3. REQUISITOS PARA SOLICITAR CRÉDITO 101
9.3.1. REQUISITOS 101
9.3.2. DILIGENCIAMIENTO DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO 102
9.4. ASPECTOS PARA LA APROBACIÓN DEL CRÉDITO 103
9.4.1. APROBACIÓN DE CRÉDITO Y ASIGNACIÓN DE CUPOS 105
9.4.2. COMITÉ DE CRÉDITO Y CARTERA 105
10. ELEMENTOS QUE PUEDAN AFECTAR EL CRÉDITO 105
10.1. APORTES Y RESPONSABILIDADES DEL ASESOR COMERCIAL EN EL CRÉDITO 106
11. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS 106
12. CONDICIONES DE VENTAS Y PLAZOS 107
13. COBRO DE INTERESES 107
14. AUTORIZACIÓN Y FACTURACIÓN DE PEDIDOS 107
14.1. FIRMA DE LAS FACTURAS (POR EL CLIENTE O RESPONSABLE DE FIRMAR) 108
15. RECAUDO 108
15.1. PROCESO DE RECAUDO 108
15.2. MOTIVOS PARA RETENER PEDIDOS Y BLOQUEAR CLIENTES 109
15.3. COMPROMISOS DE PAGO 109

15.4. CANCELACIÓN DE FACTURAS CON CHEQUES 110
15.5. TRATAMIENTO A LOS CHEQUES DEVUELTOS 110
15.5.1. TIPOS DE CAUSALES PARA LA DEVOLUCIÓN DEL CHEQUE 112
15.6. MEDIO DE PAGO A TRAVÉS DE CONSIGNACIONES 112
15.7. MANEJO DE EFECTIVO 113
16. AUMENTO DE CUPO 113
17. GESTIÓN DE CARTERA 114
18. RESPONSABILIDADES DE LOS ASESORES COMERCIALES EN EL ÁREA DE CARTERA 115
19. DESCUENTOS COMERCIALES Y POR PRONTO PAGO 116
20. AUDITORIA A LAS CUENTAS POR COBRAR 117
20.1. AUDITORÍA INTERNA 117
20.2. AUDITORIA EXTERNA 118
21. CARTERA CASTIGADA 118
CONCLUISONES 120
RECOMENDACIONES 122
BIBLIOGRAFIA 123
ANEXOS 128

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz Dofa 46

Tabla 2. Matriz cruzada 47

Tabla 3. Simbolos de graficas del flujograma 49

Tabla 4. Creacion de la cuenta por cobrar 51

Tabla 5. Procedimiento recaudo de cartera de clientes a crédito 54

Tabla 6. Procedimiento recaudo de clientes contra entrega 57

Tabla 7. Solicitud de crédito 61

Tabla 8. Ventas año 2016 66

Tabla 9. Ventas año 2017 66

Tabla 10. Nota contable para impuesto contable 67

Tabla 11. Ajustes varios por pérdida de cartera 67

Tabla 12. Identificación del riesgo 68

Tabla 13. Evaluación de la probabilidad y el impacto 70

Tabla 14. Análisis y valoración de riesgo 71

Tabla 15. Mapa de riesgos 73

Tabla 16. Funciones y descripcion del cargo 80

Tabla 17. Creacion de la cuenta por cobrar 86

Tabla 18. Procedimiento del recaudo de cartera de ventas a crédito 88

Tabla 19. Procedimiento recaudo facturas contado 91

Tabla 20. Solicitud y aprobación de crédito 94

Tabla 21. Auditoría de las cuentas por cobrar interna 96

Tabla 22. Supervisión y auditoría a las cuentas por cobrar externa 97

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1 Modelo Coso III (2013) 30

Grafica 2 Cartera JOTA BE S.A año 2016 63

Grafica 3 Cartera JOTA BE S.A año 2017 64

Grafica 4 Esquema nivel de riesgo 72

Grafica 5 Organigrama área de cartera JOTA BE S. A 79

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Entrevista semiestructurada 128

Anexo 2 Cartera de JOTA BE S.A a más de 91 días año 2016 130

Anexo 3 Cartera de JOTA BE S.A a más de 91 días año 2017 137

Anexo 4 SIR (Sistema integrado de recaudo) 143

Anexo 5 Solicitud de crédito deudor y codeudor 147

Anexo 6 Pagare 149

RESUMEN

El área de cartera es fundamental en todas las empresas, en este caso para la empresa JOTA BE S.A, no deja de serlo y más cuando las cuentas por cobrar son la principal fuente de ingreso de la empresa y por ende lograr el sostenimiento de esta; los recursos económicos están expuestos a grandes riesgos internos y externos, y se debe buscar la manera de mitigarlos.

Por tal razón los controles son esenciales, para evitar que la empresa tenga situaciones desfavorables teniendo una parte de sus activos en manos de terceros y no pueda lograr los objetivos propuestos. De igual manera, JOTA BE S.A cumple sus obligaciones económicas, a través de los ingresos que generan las ventas de contado y a crédito. Por tal motivo es importante que la empresa utilice herramientas que le permitan controlar, mejorar y administrar los procedimientos realizados en el área de cartera que ayuden a prevenir la pérdida de su principal fuente de ingreso.

Para el desarrollo de esta propuesta se elaboró un diagnostico al área de cartera, obteniendo la información a través de entrevistas semiestructuradas a los directivos y colaboradores de la empresa, que hacen parte del proceso de cartera. Con los resultados obtenidos se analizó que la empresa debe utilizar una herramienta de control.

Después del análisis elaborado se desarrolla una propuesta de un modelo de control interno para el área de cartera basada en el modelo COSO III, desde la manera como se llevan a cabo los procesos de cartera, para brindar a la empresa una herramienta y pueda mitigar los riesgos que presenta, por medio del cual lograra hacer que los procesos sean efectivos.

INTRODUCCION

Dentro de las empresas es fundamental la implementación de herramientas de control, para que contribuyan en la efectividad de los procesos de cada área evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros, que ayudan a cumplir los objetivos propuestos.

Con base en lo anterior, el presente trabajo presenta una propuesta de modelo de control interno para el área de cartera de la empresa JOTA BE S.A ubicada en la calle 50 No. 41-75 bodega A3-A4 Parque Industrial del municipio de Tuluá, como herramienta que permita la correcta administración de los procesos de cartera de manera más efectiva, eficaz y logre llevar los riesgos a un nivel aceptablemente bajo, para que la empresa proteja sus recursos económicos y cumpla su objeto social.

Para el desarrollo de este trabajo se propusieron tres capítulos; el primero se realiza con el fin de identificar los riesgos actuales en el proceso y la administración del área cartera, a través de entrevistas semiestructuradas a los involucrados en los procesos del área de cartera y analizando los estados de las cuentas por cobrar.

En el segundo capítulo se propone un modelo de control interno que permita un adecuado manejo en la administración de las cuentas por cobrar, basado en el modelo COSO III, donde se presenta como se deben realizar los procedimientos en el área de cartera estructurándola, la utilización de las TIC en la empresa para prevenir y mitigar los riesgos a los que se encuentra expuesta esta área y poder tomar decisiones a tiempo.

Se propone en el capítulo tres diseñar un manual de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera, donde se exponen unos lineamientos, un conjunto de normas, procedimientos y condiciones que se deben aplicar en la empresa para la asignación, manejo del crédito y los controles necesarios.

Con esta propuesta la empresa contara con una herramienta de control interno, que le permita estructurar su manera de realizar la gestión en esta área, que es fundamental en la organización y le generara elementos que permitirán evitar situaciones que afectan las operaciones de la empresa.

1. PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Jota Be S.A es una empresa ubicada en el centro del Valle del Cauca, que lleva en el mercado aproximadamente 35 años. Sus inicios fueron en 1979 en la ciudad de Buenaventura con los hermanos fundadores Juan Bautista García Monsalve y Fabio Alonso García Monsalve, bajo el nombre de GRANERO VIENTO LIBRE ofreciendo venta de granos y abarrotes al detal.

Dos años más tarde en la ciudad de Tuluá iniciaron labores con la razón social de GRANERO JOTA BE, localizado en la calle 28 con carrera 22, en el sector de influencia de la galería, bajo el sistema de mayoreo en tiendas y minimercados, siempre enfocados en el buen servicio y el bienestar de los actores que tienen relaciones de distinta índole con la empresa; tales como clientes, empleados y la comunidad en general.

Ya en 1983 dos hermanos más entraron a formar parte de la compañía, José Rodrigo García Monsalve y Héctor Hernán García Monsalve, y cambia al nombre de GRANERO JOTA BE GARCIA HERMANOS LTDA. En ese momento la empresa contaba con quince colaboradores y cinco vehículos utilizados para la entrega de los productos. El incremento en las ventas, conlleva a implementar un sistema de distribución mayorista, ampliando su cobertura geográfica hacia los municipios de influencia de Tuluá, y hacia el Departamento del Quindío. En el año 1988 traslada sus instalaciones a la calle 29 No. 22-23, continuando con su sistema de distribución mayorista y extendiéndose al Departamento de Risaralda.

Para el año 2004 cambia su razón social a JOTA BE S.A, con matricula mercantil de la Cámara de Comercio de Tuluá No. 46390-2[1], continuando en la calle 29 No.22-23. En su proceso de crecimiento, amplió su cobertura comercial a 30

[1] Cámara de comercio Tuluá, valle de cauca

municipios del Departamento del Valle del Cauca, e incrementando su fuerza laboral, pasando a veinticinco colaboradores y diez vehículos.

Debido a su crecimiento, en el año 2014 se ubica en la calle 50 No. 41-75 bodegas A3 y A4 en el Parque Industrial y Comercial de Tuluá. A partir de ese momento amplía su cobertura comercial a todo el Departamento del Valle del Cauca, manteniendo sus clientes en el Quindío y Risaralda, y se expande a los Departamentos de Caldas y Cauca, aumentando la fuerza laboral en el área administrativa, logística y de ventas; contando con 49 colaboradores de planta y nueve asesores comerciales externos que realizan el mercadeo a través de catálogos. También extiende su parque automotor a veinte vehículos.

En sus inicios la gestión de la empresa se hacía de manera empírica. No obstante, el crecimiento que se experimentó con los años, los propietarios no cambiaron su estilo gerencial, y a pesar del crecimiento de los últimos años, en la actualidad la empresa no cuenta con un diseño organizacional (estructura, organigrama, políticas), acorde al tamaño, el número de cargos y el nivel de relaciones comerciales y empresariales que actualmente desarrolla. Las falencias en el diseño y la gestión organizacional, han redundado en la ausencia de una política de control y seguimiento a los principales procesos de la organización, y dentro de ellos los contables y financieros.

Al no poseer una estructura administrativa, que le permita contar con las herramientas indicadas para la toma de decisiones. Con el estilo de dirección actual no es confiable y oportuna la información que la empresa requiere para garantizar el logro de sus objetivos.

Los ingresos son fin de toda empresa sea cual sea su objeto; para nuestro caso de estudio estos se ven amenazados por no tener unos lineamientos o políticas definidas y establecidas, que le permitan tener el control de todo el proceso de ventas. Lo anterior se denota en situaciones como; no efectuar auditorías periódicas a los asesores comerciales externos, no realizar la elaboración de

controles permanentes a las cuentas por cobrar, una inadecuada asignación de créditos, entre otras. Estas situaciones están generando lo siguiente; clientes en mora evidenciado en deudores que no cancelan a tiempo, asesores comerciales utilizando los recursos de la empresa para beneficio propio, afectando de manera negativa la empresa.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con el pasar de los años y gracias a la evolución de la economía la empresa ha crecido pasando de ser el granero de abarrotes de la galería, para ser reconocida como una gran empresa dedicada a la distribución, compra y venta de productos para el consumo y aseo del hogar del municipio de Tuluá. Sin embargo, su evolución y crecimiento en ventas e infraestructura no está acorde con la parte organizacional.

Una exploración preliminar a la empresa JOTA BE SA al proceso de cartera; nos permitió evidenciar situaciones como: los días de mora que presentan las facturas de los clientes a más de 91 días, no realizan auditorías permanentes a los asesores comerciales y a las cuentas por cobrar, no se lleva a cabo el seguimiento de los consecutivos de los recibos de recaudo, los clientes que se encuentran en mora la empresa no los identifica a tiempo, ya que los jefes realizan esporádicamente las auditorías y no tienen establecido el valor de los intereses que debe cancelar un cliente cuando se encuentra en mora, tampoco se lleva un control de clientes que presentan cheques devueltos.

Además, no se cuenta con personas solo para el área de cartera, para que realicen la autorización de los pedidos realizados por los clientes y para que cumpla con las respectivas tareas que corresponden a esta área, debido a que no se encuentra estructurada el área de cartera que es fundamental en las empresas.

En general JOTA BE S.A no cuenta con suficientes criterios para el estudio y asignación de créditos y cupos. Para dicho proceso solo exigen fotocopia de

cédula y esto no da garantía para la obtención del crédito. Debido a este mal procedimiento la empresa ha tenido pérdidas importantes, ya que los clientes se han retirado de la empresa sin el pago de estos, presentado deudas hasta más de 365 días.

Debido a los procesos que lleva la empresa, en zonas como la costa del pacifico presenta moras y rubros muy altos afectando el flujo de efectivo, ya que al asignar inadecuadamente el crédito los terceros se aprovechan de esta situación, este escenario también se presenta en otras de las zonas que se atienden en la empresa.

Lo anterior refleja la importancia de que la empresa tenga en su estructura organizacional el área de cartera. Con esta propuesta se busca proponer un modelo de control interno basado en el modelo COSO III, que permita cumplir con los objetivos del proceso de cartera.

Está problemática que se presenta en la empresa, se puede relacionar con el libro del autor Samuel Alberto Mantilla[2], donde hace referencia a la segregación de responsabilidades, es decir, que las tareas u obligaciones deben ser distribuidas entre los empleados de la empresa para minimizar los riesgos.

En este caso los procesos que se refieren a cartera efectuados en la empresa, no corresponden a los procedimientos correctos, que se manejan por personas ajenas al tema que a su vez tienen otras funciones que no se relacionan con esta área, debido a esto se genera una inadecuada toma de decisiones.

En este libro el autor Mantilla[3], también nos habla acerca que las personas que hacen parte de la organización llegan a tener que ver con actos inadecuados o ilegales, debido a que las empresas les dan esta opción, porque les exigen cumplimientos irreales, no existen los suficientes controles, como la asignación de

[2] MANTILLA, Samuel Alberto, Control interno Informe coso, Tercera edición, Ecoe Ediciones, Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 2003.p. 61.
[3] MANTILLA, Samuel Alberto, Control interno Informe coso, Tercera edición, Ecoe Ediciones, Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 2003.p. 27.

tares inadecuadas en área que son expuestas a altos riesgos: como; robos, pérdidas u otro tipo de situaciones que afectan directamente el flujo de efectivo de la empresa.

Este problema también se relaciona con el autor Cepeda[4] citando que un adecuado sistema de control interno podrá alertar oportunamente y reportar sobre un bajo rendimiento de una gestión. Esto ayudara en el área de cartera de Jota Be S.A a identificar oportunamente sobre los clientes que se encuentren en mora o las operaciones inadecuadas que estén realizando las personas que manejan los recursos económicos de la empresa.

Cepeda[5] en su libro enuncia el sistema de protector de activos que hace relación con el problema de Jota Be S.A en cuanto a que se debe realizar provisiones sobre los posibles clientes que se encuentren en mora.

Esto hace relación con el problema detectado en Jota Be S.A, debido al manejó que los asesores comerciales les dan a los recursos de esta, con posibilidades de desviarlos para su beneficio propio conllevando a los atrasos de los clientes, sin que este detecte esta situación, afectando su cupo de crédito. También puede generar la inflación de ventas no reales y creando el mismo efecto en la cartera en igual proporción. Todo esto se debe trabajar en conjunto con los directivos de la empresa para crear estrategias de recuperación de cartera y el continuo mejoramiento de esta área.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo desarrollar una propuesta de un modelo de control interno para el proceso del área de cartera de la empresa JOTA BE S.A.?

[4]CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003. p.4.
[5] CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003. p.13.

1.4. DELIMITACIÓN O ALCANCE

La investigación se realizará en la empresa JOTA BE S.A ubicada en la calle 50 No. 41-75 bodega A-3 y A-4, en el municipio de Tuluá, teniendo como objeto social la distribución, compra y venta de productos para el consumo y aseo del hogar, prestando sus servicios en los departamentos del Valle del Cauca, Risaralda, Caldas, Quindío y cauca. La planta de empleados que tiene la empresa está conformada por nueve asesores comerciales externos y cuarenta y nueve colaborados de planta.

2. SISTEMATIZACIÓN

¿Cómo conocer los riesgos actuales en el proceso y la administración del área de cartera?

¿Cuál es el modelo de control interno que se debe implementar para que permita un adecuado manejó en la administración de las cuentas por cobrar?

¿Cómo diseñar un manual de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta de un modelo de control interno para el área de cartera de la empresa JOTA BE SA.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los riesgos actuales en el proceso y la administración del proceso de cartera.

- Proponer un modelo de control interno que permita un adecuado manejo en la administración de las cuentas por cobrar.

- Diseñar un manual de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera.

4. JUSTIFICACIÓN

Las empresas como unidades de negocio que son, tienen objetivo generar utilidades, salvaguardar los activos y generar información confiable. Los sistemas de control interno son las herramientas que permiten contribuir al logro de estos objetivos.

Por esta razón el desarrollo de este trabajo permitirá mejorar los recaudos de cartera, mitigando posibles riesgos que afecten el propósito de la empresa. Es por esto que los directivos deben analizar cada proceso de forma tal que les permita generar controles que proporcionen de confianza los procesos, en especial al de los ingresos que se verán reflejados en los estados financieros de Jota Be S.A.

Teniendo en cuenta los antecedentes del problema se analizan estudios o trabajos que se han desarrollado en torno al tema, que permitirán tener material de apoyo para el desarrollo de este trabajo; a continuación, se tienen en cuenta los siguientes trabajos:

El primero es el desarrollado por Haro y Rivera[6], donde el problema detectado por ellos fue el aumento de la rotación de cartera a clientes y una disminución relevante de liquidez y deficiencia en los procedimientos de cobranza y ejecución de los existentes por parte del personal encargado de la compañía Alapagro Cía. Ltda.

[6] HARO FIGUEROA, Roberto y RIVERA MOYA, Dennys Fernando, Diseño de un sistema de control interno en el rubro de recuperación de cartera para el mejoramiento de liquidez de Alpagro C. Ltda., universidad politécnica salesiana Ecuador, sede Guayaquil.2015. [Consulta: 2 de febrero de 2017; 03:22 pm]. Disponible en internet < http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9992/1/UPS-GT001130.pdf>.

Desde el diseño metodológico utilizaron una investigación de tipo descriptivo por medio de entrevistas y cuestionarios relacionando condiciones y conexiones existentes, prácticas que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes y procesos en marcha.

Como resultado del trabajo se estableció la importancia de la implementación de un manual de políticas y procedimientos a ser considerados por la alta gerencia, con el propósito de establecer el proceso, por medio de la formalización de la información interna (empresa) y externa (cliente), manteniendo los respectivos controles necesarios.

En el segundo trabajo desarrollado por Gómez[7], el problema detectado radica en la falta de manuales de funciones, políticas y procedimientos relacionados con el departamento contable, específicamente en la cuentas por cobrar, situación dada por un alto índice de cartera vencida reflejado en su balance general.

Desarrollando la parte metodológica por medio de la investigación tipo descriptivo y a través del proceso cualitativo utilizando como técnica la recolección de información y el análisis, con el que se identificó que las cuentas por cobrar poseen medidas deficientes en la aplicación de políticas y procedimientos, lo cual dificulta la obtención de información confiable

Se obtiene como resultado que el sistema de control interno diseñado, describe las respectivas recomendaciones a la empresa como la normalización de políticas y establecimiento de controles propuestos para el ciclo de ingresos subproceso cuentas por cobrar del Centro Médico Ipsalud Ltda., con el fin de optimizar sus recursos logrando que sea más eficientes y eficaces ante la gestión de la administración.

[7] GOMEZ VALENCIA, Laura, Diseño de un sistema de control interno para el ciclo de ingresos subprocesos de cuentas por cobrar del centro médico IPSALUD LTDA, universidad autónoma de occidente Santiago de Cali. 2013. [Consulta: 13 de junio de 2017; 03:49 pm]. Disponible en internet < https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/4934/1/TCT01444.pdf >.

En el tercer trabajo desarrollado por Pardo y Ríos[8], identifican que el problema de la empresa es que nunca han incorporado un sistema de control interno estructurado identificado así: el departamento de contabilidad de la empresa no tiene los procesos contables actualizados a la fecha, la empresa carece de un proceso de análisis de créditos y no se han estructurado políticas y procedimientos para cada área de la empresa.

El tipo de investigación al que recurrieron fue la descriptiva entendiéndose esta como el conocimiento de situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Para la correcta administración de la cartera se debe tener en cuenta como efectuar la revisión documental soporte de las cuentas por cobrar, crear políticas adecuadas para el otorgamiento de crédito, las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.

Es importante el desarrollo de esta propuesta para identificar las funciones que debe realizar las personas que hagan parte de esta área, pues estas deberán trabajar enfocadas en lo que sea mejor para la empresa, se deberá trabajar con base a Identificar clientes activos que no tienen RUT (registro único tributario), disminuir la zona de la costa de difícil cobro puesto que esta se ha evidenciado como ser la de mayor riesgo, auditoría semanal a vendedores y llamar a los clientes.

Así mismo, con este proyecto se busca el adecuado modelo de control interno que pueda responder a las necesidades de esta área como realizar arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar, las políticas de recaudo deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en

[8] PARDO, Deisy Carolina y RIOS NATIÑO, Liliana Patricia, Propuesta para la formalización del sistema de control interno de la compañía C.I INVERSIONES ALMER LTDA., universidad San Buenaventura, Bogotá D.C. 2007. [Consulta: 13 de junio de 2017; 03:57 pm]. Disponible en internet < http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/40689.pdf >.

consideración el establecimiento de ágiles sistemas de recaudo. Se busca que mejore la liquidez de la empresa, que sea factible porque se emplearan procedimientos completos que minimicen el riesgo en cada uno de los procesos del recaudo.

También se tendrá en cuenta lo que habla el autor Mantilla[9] quien en su libro, realiza la presentación de que es control interno y explica cada uno de sus componentes y como hacen relación con las empresas, de acuerdo a esto se toma también como referencia los aporte del autor Cepeda[10], quien da un enfoque del control interno dando a conocer su evolución y cuáles son los objetivos del control de un sistema de control interno.

Igualmente se cita el autor Blanco[11] quien es su libro nos habla del estudio y evaluación de un sistema de contabilidad y los controles internos relativos y como realizar el examen y evaluación del control interno.

Con la elaboración de este trabajo se identificarán los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la empresa JOTA BE SA en el uso y administración de la cartera. Esta propuesta permitirá a la empresa ser más eficiente y eficaz en el desarrollo de sus actividades en el área de cartera.

5. MARCO DE REFERENCIAS

5.1. MARCO DE ANTECEDENTES

Desde tiempos antiguos se ha implementado el control interno, ya que el hombre ha tenido la necesidad de vigilar sus bienes y los de su alrededor, de acuerdo a lo

[9] MANTILLA, Samuel Alberto, Control interno Informe coso, Tercera edición, Ecoe Ediciones, Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 2003.
[10] CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2000.
[11]BLANCO LUNA, Yanel, Manual de auditoría y revisoría fiscal, Tercer mundo editores, Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 1987.

que dice cepeda[12] el control interno se evidencia en sus inicios en las entidades privadas, debido al desarrollo de las empresas y por ende el aumento de los riesgos por la mala calidad de la información.

Cepeda[13] también nos habla que el control interno evolucionó con los años y se transformó para el sector privado en fundamental como herramienta para la auditoría y esta tener una guía de los procedimientos que puede implementar más adelante. También se evidencia que se convirtió en una necesidad el control interno en las empresas estadounidenses debido al crecimiento de los fraudes por los miembros de estas.

De acuerdo con lo citado por Cepeda[14] el control interno en las entidades públicas en Colombia, se determinó su implementación por la reforma de la constitución Política de 1.991, que implementó en sus artículos 209 y 267 al 269 la aplicación y el diseño de un sistema de control interno, reglamentado por la Ley 87 de 1.993.

Blanco[15] nos reitera en su libro que los inicios del control interno se evidencia en el sector privado, siendo reconocido como importante en la ayuda del reconocimiento de los riesgos a los que se encuentra expuestas las empresas. En Colombia se incorpora a través de la ley y con el pasar de los años ha sufrido cambio para mejorar el control de los recursos económicos del país.

Mantilla[16] nos habla de la importancia que tiene el informe coso en el control interno, ya que, globalizó la estructura y el concepto que lo conforman, y ha generado una gran aceptación en las empresas. En Colombia su introducción fue

---

[12] CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003. p.5

[13] CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003. p. XI.

[14] CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003. p.5.

[15] BLANCO LUNA, Yanel, Manual de auditoría y revisoría fiscal, Tercer mundo editores, Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 1987. P.423.

[16] MANTILLA, Samuel Alberto, Control interno Informe coso, Tercera edición, Ecoe Ediciones, P. 3. Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 2003. p.1.

más lenta, pero a través de los años lo ha incorporado realizando el informe por medio de los revisores fiscales.

5.2. MARCO TEÓRICO

El control interno es una herramienta importante dentro de las empresas ya que ayuda a prevenir y mitigar los riesgos, pérdida de los recursos financieros y ayuda con la confiabilidad de la información hacia los accionistas y terceros que requieran de ella. En relación con la importancia del control interno se encuentran autores que realizan aportes muy valiosos.

De acuerdo con lo que dice Mantilla[17] el control interno, es una herramienta que sirve como ayuda para obtener un mejor desempeño en sus actividades y prevenir los desvíos de los recursos económicos conformado de unos componentes y relacionando el control interno con procesos, personas, seguridad razonable y objetivos. También puede lograr ser fundamental para adquirir una información más completa y segura, regida por la legislación y acorde con las necesidades de la empresa.

El autor Gustavo Cepeda[18] habla que un sistema de control interno no da un resultado absoluto de los objetivos, ya que se puede presentar un margen de error, lo que conocemos como seguridad razonable. Esta es una herramienta que los altos directivos pueden tomar como referente para la toma de decisiones considerando que para la implementación del control interno se deben diseñar manuales de procedimientos.

Cepeda[19] también nos habla que el control interno debe contar con una serie de principios tales como igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. Teniendo en cuenta

---

[17] MANTILLA, Samuel Alberto, Control interno Informe coso, Tercera edición, Ecoe Ediciones, P. 3. Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 2003. p.7.
[18]CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003. p.4.
[19] CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003

estos principios se deberán buscar personas idóneas y capacitadas para llevar a cabo las funciones, la toma de decisiones y no se presenten fraudes.

Blanco [20] en su manual de auditoria y revisoría fiscal define el control interno y hace referencia de cuáles son los objetivos y las limitaciones inherentes que tiene el control interno para llevarse a cabo.

En su libro Estupiñán[21] hace referencia a los modelos de control interno, ya que estos ayudan a la evolución e implementación de un adecuado control, habla sobre cómo después de la aparición del modelo COSO (Committee Of Sponsoring Organizations) , han aparecido nuevos modelos para ayudar a las empresas. Los modelos COSO y COCO son los aplicados en Latinoamérica, pues el COCO está muy relacionado con el modelo COSO, ya que, se realizó para que las personas pueden entender su funcionamiento y lineamientos mejor a la hora de ponerlos en práctica, ambos enuncian un conjunto de procesos para llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes y ambos trabajan en tosa la organización.

Estupiñan también hace mención de otros modelos de control interno como el COBIT, que se basa en el conjunto de procesos, practicas, procedimientos, políticas y estructuras organizacionales enfocándose a la tecnología informática. El SAC que tarta de los conjuntos de procesos, subsistemas y gente y también basado en la tecnología informática.

Se toma como referencia la NIIF para pymes sección 11[22] instrumentos financieros que generalmente se usan en las empresas para la cuentas por cobrar y nos habla como se debe elegir una adecuada política contable y como se deben manejar los deudores bajo esta norma internacional.

---

[20] BLANCO LUNA, Yanel, Manual de auditoría y revisoría fiscal, Tercer mundo editores, Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 1987. P.34.
[21] ESTUPIÑÁN, Rodrigo, Administración de riesgos E.R.M y la auditoria interna, Primera edición, Ecoe Ediciones, Colombia, Bogota.D.C, agosto de 2006. P.3. P.9. P.16.
[22] Consulta: 21 de agosto de 2017; 8:39 pm]. Disponible en internet < http://nif.com.co/decreto-3022-2013/>.

Igualmente se toma las NAI[23], que la incluye la Ley 1314 de 2009 para el aseguramiento de la información, que está compuesta por normas de ética y de control de calidad de los trabajos, que se utilizaran como base para la toma de decisiones en las empresas.

Para la elaboración de esta propuesta se trabajará con el modelo de control interno COSO III basado en los riesgos, apoyados en el manual del participante elaborado por el contador público Rafael González Martínez, donde nos presenta el modelo COSO III. Con este modelo y los aportes de los demás autores acerca del control interno podremos proponer un sistema de control interno eficiente al área de cartera de la empresa JOTA BE S.A permitiéndole enfrentarse a los rápidos cambios que se presenten en el entorno interno y externo.

Modelo COSO III

En el año 2013 el Comité COSO[24] publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (COSO III), presentando sus objetivos los cuales fueron: aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Con esta nueva actualización se realiza una apertura más amplia sobre los riesgos que enfrentan las empresas.

Este modelo de control interno se compone por cinco componentes, los cuales se presentaron en el informe COSO, y con la nueva actualización se incorporan cambios, introduciendo 17 principios donde se presentan las características de cada componente.

---

[23] Consulta: 18 de agosto de 2017; 9:57 am]. Disponible en internet < http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=72562&name=PD-ASEGURAMIENTO_-NIAS_VERSION_DEFINITIVA.pdf&prefijo=file>

[24] Consulta: 25 de enero de 2018; 6:31 pm]. Disponible en internet < https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>. González Martínez, Rafael. Manual del participante. (Qualpro Consulting, S. C.)

Grafica No.1 Modelo Coso III (2013)

[25] Manual del participante

Con este modelo los cinco componentes funcionan de manera integrada logrando reducir el riesgo a un nivel aceptablemente. Los 17 principios se establecen dentro de cada componente para ser aplicados a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, y así permitir evaluar la efectividad del sistema de control interno.

5.3. MARCO CONCEPTUAL

Cuando se desea implementar determinado control o seguridad en las empresas se debe conocer los conceptos de control interno que lo conforman, porque son estos los puntos clave para suministrar un sistema de control interno sólido. Por esta razón las personas encargadas y responsables del diseño, evaluación, implementación, mejora y evolución del sistema de control interno deben contar con un buen conocimiento del tema para aplicarlo.

Para Matilla[26] el control interno lo define como un procedimiento que se lleva a cabo en las organizaciones por las personas, brindando un apoyo para el

[25] Consulta: 25 de enero de 2018; 6:31 pm]. Disponible en internet < https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>. González Martínez, Rafael. Manual del participante. (Qualpro Consulting, S. C.)

cumplimiento de los objetivos y se conforma por cinco componentes, para así ser una herramienta de gran utilidad.

Mantilla[27] define el control interno como **un proceso** basado en la realización de procedimientos para lograr un objetivo determinado, con **las personas** considerando que es una herramienta efectuada por estas y no se basa solo en los manuales de políticas y formas, sino en que ellas hagan parte de la estructuración de la empresa y los niveles, **seguridad razonable** ya que solo brinda esta seguridad porque existe el margen de error, debido a que es manejado por personas que toman las decisiones y estas pueden las menos adecuadas y por los **objetivos** ya que ayuda al logro de estos.

Para cepeda[28] el control interno es un mecanismo que utilizan las empresas para controlar y dirigir los procedimientos que están bajo su cargo, llevándose a cabo por las políticas que establezcan los directivos, creando o diseñando técnicas y manuales para el desarrollo el control interno.

Cepeda[29] define que para la realización del control interno se deben tener en cuenta los principios, teniendo como el de igualdad refiriéndose que las actividades de la empresa deben ser de bien común y no de bien a un grupo en especial; relaciona también el principio de moralidad, que habla sobre los principios éticos que deben tener las persona para realizar sus actividades; el principio de economía que los recursos sean los adecuados para el cumplimiento de los objetivos; el principio de celeridad determina la capacidad para dar la información y como de repuesta rápida; el principio de imparcialidad y publicidad hable acerca de que la actividades de la empresa deben ser clara y pueden afectar a las persona.

---

[26]MANTILLA, Samuel Alberto, Control interno Informe coso, Tercera edición, Ecoe Ediciones, Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 2003. P.3.
[27]MANTILLA, Samuel Alberto, Control interno Informe coso, Tercera edición, Ecoe Ediciones, P. 3. Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 2003. P.14
[28] CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003.
[29]CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003.p13. p.14.

Dentro de su libro Cepeda[30] nos habla que el fraude es la falta de controles internos y debido a esto se confabulan los miembros de la empresa como los empleados y terceros.

También Gustavo cepeda[31] define que un sistema de control interno es un conjunto de herramientas que le sirven a las organizaciones para el cumplimientos de sus objetivos a través de la planificación, normas, procedimientos y manuales.
El autor Blanco[32] cita que el control interno es una herramienta fundamental que el sistema de contabilidad de utilizar que ayuda a la obtención de seguridad razonable. Igualmente, el control interno tiene el objetivo es la administración de los riesgos que se presentan en las empresas.

Activo. Un recurso: (a) controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados; y (b) del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos[33].

Área[34]. Son los departamentos o divisiones, que están relacionadas directamente con las funciones básicas de la empresa a fin de lograr los objetivos. Estas áreas comprenden actividades, funciones, y labores homogéneas.

Asesor comercial[35]. es el profesional que, dentro de una empresa o comercio, tiene la responsabilidad de proporcionar información suficiente y completa a sus potenciales compradores o clientes para que se produzca una venta.

---

[30] CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003
[31] CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003.
[32]BLANCO LUNA, Yanel, Manual de auditoría y revisoría fiscal, Tercer mundo editores, Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 1987.
[33]Consulta: 11 de agosto de 2017; 12:44 pm]. Disponible en internet <http://www.nicniif.org/files/normas2010/parte%20b/70_glossary%20of%20terms%20f_139.pdf>
[34] Consulta: 5 de abril de 2018; 10:06am]. Disponible en internet<http://www.monografias.com/trabajos19/areas-de-actividad/areas-de-actividad.shtml#ixzz5BoIsh1SV>
[35] Consulta: 29 de marzo de 2018; 7:51am]. Disponible en internet < https://www.lifeder.com/funciones-asesor-comercial/>.

Auditoría: proceso mediante el cual una empresa o profesional independiente es contratado para recopilar información contable.

Calificación. Evaluar la manera en que una cosa o una persona llevan a cabo alguna actividad.

Colaborador: todo personal bajo la dependencia laboral de un empleador, contratado para colaborar en los procesos que “agregan valor” a la organización, a cambio de una remuneración.

Cliente[36]. Hace referencia a las personas o entidades que hacen usufructo de los recursos o servicios que brinda otra.

Crédito: manera de financiar una compra.

Contabilidad: es la disciplina que permite reflejar la actividad económica de un negocio. Se basa en un conjunto de procedimientos estandarizados.

Contra entrega. Esta expresión es usada para referirse a la venta de contado de un producto y se recibe el pago inmediatamente.

Control[37]: Cualquier medida que tome la dirección, el Consejo y otros, para mejorar la gestión de riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

---

[36] Consulta: 29 de marzo de 2018; 8:44 am]. Disponible en internet< http://concepto.de/cliente/#ixzz5B93VErnC>.

[37] Consulta: 23 de marzo de 2018; 11:21 am]. Disponible en internet< http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario_de_auditoria_631192889804.html>

Controles[38]: Medios a través de los cuales la gerencia de una entidad asegura que el sistema es efectivo y es manejado en armonía con eficiencia y economía, dentro del marco legal vigente.

Control interno[39]. Es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

COSO. Committee of Sponsoring Organizations. Es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Cuentas por cobrar. Son derechos de cobro a favor de una entidad que se originan principalmente por la venta de bienes y prestación de servicios, que lleva a cabo la entidad como parte de sus actividades primarias que representan su principal fuente de ingresos. Bajo NIIF son denominas instrumentos financieros básicos, ya que es un instrumento de deuda catalogado como una cuenta, pagaré o préstamo por cobrar, que cumple las condiciones de la sección 11 de NIIF para pymes.

El control interno se conforma por cinco componentes interrelacionados, estos se utilizan de acuerdo como las directivas manejen la empresa, y son los siguientes:

---

[38] Consulta: 23 de marzo de 2018; 11:25 am]. Disponible en internet< http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario_de_auditoria_631192889804.html>

[39] MANTILLA, Samuel Alberto, Control interno Informe coso, Tercera edición, Ecoe Ediciones, P. 3. Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 2003. P.14.

- Ambiente de control. La esencia de cualquier negocio es su gente- sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia-el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el funcionamiento sobre el cual todas las cosas descansan.
- Valoración de riesgos. La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analiza y administrar los riesgos relacionados.
- Actividades de control. Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.
- Información y comunicación. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
- Monitoreo. Debe monitorearse el proceso total, y considerar como necesario hacer momificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Deudor: obligada legalmente a satisfacer (finalizar) una deuda.

Efectivo: es un elemento que posee la empresa y hace parte del activo circulante y su función es hacer frente a las posibles obligaciones a corto plazo que puedan aparecer.

Eficaz: capacidad de obtener los resultados esperados.

Eficiente: optimización de los recursos.

Empresa: unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro.

Error[40]. Como se plantea en los informes de auditoría es una equivocación u omisión no intencional que afecta la información o las operaciones. En la etapa en que se analizan los resultados de la Auditoría, es particularmente importante establecer si los hallazgos son producto de errores, lo cual deriva en recomendaciones dirigidas a corregir la causa de los mismos. El error se diferencia de la irregularidad porque esta última incluye la intencionalidad que no está presente en el error.

Fraude. Engaño hacia un tercero, abuso de confianza, dolo, simulación, etc. El término "fraude" se refiere al acto intencional de la Administración, personal o terceros, que da como resultado una representación equivocada de los estados financieros, pudiendo implicar:

- Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.
- Malversación de activos.
- Supresión u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos.
- Registro de transacciones sin sustancia o respaldo. Mala aplicación de políticas contables.

Estados financieros: Son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma.

Factura: es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación.

---

[40] Consulta: 23 de marzo de 2018; 11:29 am]. Disponible en internet< http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario_de_auditoria_631192889804.html>

Facturación: es el proceso de emisión de facturas por parte de un profesional, autónomo o empresa, regulado por la Agencia Tributaria.

Flujo de efectivo: es la acumulación de activos líquidos en un tiempo determinado. Por tanto, sirve como un indicador de la liquidez de la empresa, es decir de su capacidad de generar efectivo.

Función: es la realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás.

Hipoteca: implica uno o más bienes inmuebles que se adquieren y sujetan a modo de garantía como prueba de que se va a hacer frente al pago del dinero prestado con anterioridad.

Ingreso: incremento en el patrimonio neto de una empresa que se recupera a través de un activo.

Liquidez**:** es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Manual. Documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Modelo de control interno. Son informes que permiten seguir las pautas para la elaboración de los sistemas de control interno.

Mora: retraso en el cumplimiento de las obligaciones.

NIIF. Norma Internacional de Información Financiera son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) creadas con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad.

Norma. Es una regla o un conjunto de estas, una ley, una pauta o un principio que se impone, se adopta y se debe seguir para realizar correctamente una acción o también para guiar, dirigir o ajustar la conducta o el comportamiento de los individuos.

Nota debito**:** documento utilizado para realizar el aumento de la deuda a un cliente.

Nota crédito: es un documento legal que se utiliza en transacciones de compraventa donde interviene un descuento posterior a la emisión de la factura, una anulación total, un cobro de un gasto incurrido de más, devolución de bienes.

Objetivos. El control interno ayuda al cumplimiento de los objetivos, brindando seguridad razonable.

Obligaciones: deuda que se adquiere por las empresas a mediano y largo plazo.

Obligaciones financieras: factibilidad de obtener recursos ante las entidades financieras, para capital de trabajo o bienes de capital, estas pueden ser a corto o largo plazo.

Obligaciones laborales: son las obligaciones a corto plazo, que tienen las empresas con los empleados, retribuyendo el trabajo realizado por estos.

Pérdida: disminución del activo de la empresa, es decir es una minoración de los bienes y derechos.

Personas. Esta herramienta es efectuada por personas, no se basa solo en los manuales de políticas y formas, sino en que ellas hagan parte de la estructuración de la empresa y los niveles de esta.

Proveedor: puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias, que se comparan con el fin de utilizarse para su venta.

Políticas. Conceptos o afirmaciones de carácter general que guían el pensamiento en la toma de decisiones. Su esencia es la discreción, dentro de ciertos límites, en la toma de decisiones.

Procedimiento. Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función a la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Proceso. Se basa en la realización de procedimientos para lograr un objetivo determinado.

Propuesta. Proyecto o idea que se presenta a una persona o empresa, para que tome la decisión de realizarlo.

PYMES. Pequeña y media empresa son entidades independientes, con alta predominancia en el mercado de comercio.

Recibo de pago: documento utilizado como certificado de pago por un servicio o producto.

Riesgo[41]. Es la incertidumbre de que ocurra un acontecimiento que pudiera pueda afectar el logro de los objetivos. El riesgo se mide en términos de consecuencias y probabilidad.

Seguridad razonable[42]. La seguridad razonable es una forma de expresar la limitación en el diseño del Sistema de Control Interno, según la cual se toman acciones costo-efectivas para prevenir o detectar oportunamente errores o irregularidades dentro de un nivel de materialidad tolerable.

---

[41] Consulta: 23 de marzo de 2018; 11:31 am]. Disponible en internet< http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario_de_auditoria_631192889804.html>

[42]Consulta: 23 de marzo de 2018; 11:33 am]. Disponible en internet< http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario_de_auditoria_631192889804.html>

Sistema[43]. Cualquier conjunto cohesionado de elementos que están dinámicamente relacionados para lograr un propósito determinado.

Tesorería: Es el área de una empresa en la cual se organizan y gestionan todas las acciones relacionadas con operaciones de flujo monetario o flujo de caja.

5.4. MARCO LEGAL

Para el desarrollo de este proyecto se tendrá como referencia la normatividad que rige el control interno vigente en Colombia, teniendo en cuenta las siguientes normas:

La constitución política en sus artículos 209, 267 al 269 que hace referencia la aplicación y el diseño de un sistema de control interno.

Decreto 187 de 1975[44] disposiciones reglamentarias en materia de impuestos sobre la renta y complementarios.

Ley 87 de 1993[45] la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.

Código del Comercio Decreto 410 de 197 que habla del contenido del informe del revisor fiscal presentado a la asamblea o junta de socios.

Ley 42 de 1993[46] determina sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.

Ley 43 de 1990[47] reglamenta las funciones del contador público en Colombia.

---

[43] Consulta: 23 de marzo de 2018; 11:35 am]. Disponible en internet< http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario_de_auditoria_631192889804.html>

[44]Consulta: 23 de marzo de 2018; 11:45 am]. Disponible en internet< https://www.redjurista.com/Documents/decreto_187_de_1975_ministerio_de_hacienda_y_credito_publico.aspx#/<

[45]Consulta: 11 de agosto de 2017; 11:44 am]. Disponible en internet <https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3697_documento.pdf>.

[46] Consulta: 18 de agosto de 2017; 9:35 am]. Disponible en internet < http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/leyes/42.pdf>.

[47] Consulta: 18 de agosto de 2017; 9:47 am]. Disponible en internet < http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf>.

Ley 1314 de 2009[48]. Se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

Decreto 3022 de 2013[49], Marco técnico normativo de información financiera para el Grupo 2, NIIF pymes.

Decreto 0302 de 2015[50] el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información.

Decreto 2420 de 2015[51], por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2496 de 2015[52], modifica Decreto único reglamentario de las normas de contabilidad.

Decreto 2132 de 2016[53], Por medio del cual se modifica parcialmente el marco técnico normativo de las Normas de Aseguramiento de la información.

NYC-ISO 31000[54], Gestión del riesgo. Norma que brinda los principios y las directrices genéricas sobre la gestión del riesgo.

---

[48]Consulta: 21 de agosto de 2017; 9:35 pm]. Disponible en internet < http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36833>.

[49] Consulta: 21 de agosto de 2017; 9:39 pm]. Disponible en internet < http://nif.com.co/decreto-3022-2013/>.

[50] Consulta: 18 de agosto de 2017; 9:57 am]. Disponible en internet < http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=72562&name=PD-ASEGURAMIENTO_-NIAS_VERSION_DEFINITIVA.pdf&prefijo=file>.

[51] Consulta: 18 de febrero de 2018; 2:36pm]. Disponible en internet < http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=79561&name=DECRETO_2420_DE_2015.pdf&prefijo=file>.

[52]Consulta: 21 de agosto de 2017; 9:35 pm]. Disponible en internet< https://www.incp.org.co/decreto-2496-modifica-decreto-unico-reglamentario-de-las-normas-de-contabilidad/>.

[53] Consulta: 21 de agosto de 2017; 9:35 pm]. Disponible en internet < http://actualicese.com/normatividad/2016/12/22/decreto-2132-de-22-12-2016/>.

[54] Consulta: 28 de noviembre del 2017; 10:14 am]. Disponible en internet < https://sitios.ces.edu.co/Documentos/NTC-ISO31000_Gestion_del_riesgo.pdf>.

Decreto 2170 de 2017[55] Por medio del cual se modifican parcialmente los marcos técnicos de las Normas de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información previstos en los artículos 1.1.1.2 y 1.2.1.1 del Libro 1, del Decreto 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 Y 2132 de 2016, respectivamente, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2649 de 1993[56] reglamenta la Contabilidad en General y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1. TIPO DE ESTUDIO Y ENFOQUE

La investigación se encuentra en marcada en la línea de investigación de contabilidad, control y regulación de contaduría, el tipo de investigación desarrollado en este trabajo es analítico - descriptivo, puesto que pretende identificar y especificar las fortalezas y debilidades de la empresa objeto de estudio, en el proceso de cartera a través de instrumentos como la matriz dofa, los flujogramas y el mapa de riesgos.

El enfoque de la investigación será cualitativo el cual nos permitirá alcanzar un análisis sistemático de la información más subjetiva; que parte de las opiniones de los involucrados en el área objeto de estudio, que interpretaremos de forma subjetiva pero lógica fundamentada en los conocimientos adquiridos en nuestra carrera.

A nivel metodológico el proceso de investigación se desarrollará en tres fases así: En una primera fase se recopilará información a fin de realizar los diagnósticos y evaluaciones pertinentes; en una segunda fase, se organizará y analizará la

[55] Consulta: 18 de febrero de 2018; 2:21 pm]. Disponible en internet < https://www.incp.org.co/decreto-2170-del-22-diciembre-2017/>.
[56] Consulta: 23 de marzo de 2018; 12:00pm]. Disponible en internet< http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9863>

información a fin de estructurar el proyecto; y finalmente, en la tercera fase se redactará el informe final y se realizará la sustentación ante los jurados.

6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método científico que se va a seguir en esta investigación es deductivo, ya que se va partir de los conceptos generales emitidos para el control interno, para luego aplicarlos al caso específico de la empresa JOTA BE S.A.

6.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la realización de este proyecto se utilizarán fuentes de informacion~~es~~ primarias y secundarias, las cuales permitirán el desarrollo del diagnóstico en la empresa Jota Be S.A y por ende elaborar la propuesta de un modelo de control interno para el área de cartera.

6.3.1. Fuentes primarias

Estas se representan en los procesos desarrollados en el área de cartera y el personal involucrado. En forma verbal, verificación documentada y ocular.

Las fuentes primarias la conforman las personas involucradas en el proceso de cartera que trabajan en Jota Be S.A. Estas serán quienes suministren la información que se usará para determinar la situación de la empresa en cuanto al manejo que se le da a la cartera, y cómo se lleva a cabo su gestión a través de entrevistas semiestructuradas (ver anexo 1) a todas las personas que intervienen directamente con el proceso de cartera, para tal caso son 3 personas.

6.3.2. Fuentes secundarias

Se utilizarán como fuentes secundarias los soportes y los documentos que se utilizan en el área de cartera, los textos y documentos referentes al modelo COSO; información relacionada con el tema y lo investigado en la red y las bibliografías de los distintos autores que hacen referencia al control interno, para el desarrollo de este proyecto.

6.3.3. Técnicas de recolección de información

Para la recolección de información se manejará el análisis documental de las cuentas por cobrar, entrevistas semiestructuradas y la utilización de flujogramas, como herramientas para identificar riesgos.

7. RIESGOS ACTUALES EN EL PROCESO Y LA ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA DE CARTERA.

JOTA BE S.A es una empresa que lleva en el mercado 35 años y se encuentra ubicada en la calle 50 No. 41-75 bodega A-3 y A-4 parque industrial, en el municipio de Tuluá, teniendo como objeto social la distribución, compra y venta de productos para el consumo y aseo del hogar, con un catálogo de 1.064 productos, prestando sus servicios en los Departamentos del Valle del Cauca y el Eje Cafetero. La planta de empleados que tiene la empresa está conformada por nueve asesores comerciales externos y cuarenta y nueve colaborados de planta; cuenta en la actualidad con 808 clientes activos, distribuidos en 256 clientes de contado y 552 de crédito. Para el año 2017 presento ventas a 31 de diciembre por $26.406.002.809.86 y finalizó con una cartera por $ 2.541.942.355. Como se observa la empresa ha crecido con el pasar de los años logrando incrementar sus ingresos y talento humano.

La empresa para el área de cartera cuenta con tres personas que se encargan de todo lo que respecta a ella, es decir, se encuentra el gerente administrativo y financiero socio de la empresa, un auxiliar de cartera y un auxiliar administrativo, estas personas son las encargadas de la administración de las cuentas por cobrar. Dentro de esta administración no se presenta un control interno que le permita a la empresa controlar y mitigar los riesgos a los que se encuentra expuesta.

Con base en lo anterior, para la identificación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el área de cartera se utilizará el flujograma, siendo una

herramienta que mostrara los pasos y las acciones que forman cada proceso realizado en el área de cartera, es decir, que por medio del flujograma se representará gráficamente los hechos, situaciones y lo relacionado con el desarrollo del proceso actual de la cartera en JOTA BE SA.

También se tomará como base el estado de cuentas por cobrar de la cartera por edades de la empresa JOTA BE S.A años 2016 y 2017, donde se evaluarán cuales riesgos pueden afectar la información contables y financiera que presenta en el rubro de las cuentas por cobrar, y dará una radiografía más clara y amplia de cómo se lleva a cabo este proceso.

Así se logrará percibir los pasos realizados en la cartera y se identificarán los riesgos a los cuales se encuentra expuesta, para brindar posibles soluciones a las situaciones encontradas y dar herramientas para la minimización de los riesgos.

7.1. MATRIZ DOFA PARA EL ÁREA DE CARTERA DE LA EMPRESA JOTA BE S.A

Por medio de esta herramienta se conformará un cuadro de la situación actual del área de cartera de la empresa JOTA BE S.A, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso acerca de esta. También permitirá definir los aspectos internos y externos que favorezcan o inhiban el buen funcionamiento de esta área.

A continuación, se presenta la matriz DOFA:

Tabla 1. Matriz Dofa

MATRIZ DOFA	
DEBILIDADES: 1. No se encuentra estructurada el área de cartera. 2. Información poco confiable. 3. Falta de documentación para verificación. 4. Falta de gestión en el proceso por parte del auxiliar administrativo. 5. Asesor tiene acceso al efectivo. 6. Falencias en los tiempos de recepción de recibos de pago. 7. No se efectúan auditorias en las cuentas por cobrar. 8. Transportador maneja efectivo. 9. No se solicita documentación esencial, para otorgar crédito. 10. No se realizan estudios para la aprobación de créditos y asignación de cupos. 11. Personal no capacitado para el área de cartera.	**OPORTUNIDADES:** 1. Mejoramiento en la administración de las cuentas por cobrar. 2. Cobro de cartera de manera adecuada para tener un mejor flujo de efectivo. 3. Cartera actualizada. 4. Reducción de la cartera morosa. 5. Personal capacitado. 6. Incorporación de nueva tecnología
FORTALEZAS: 1. Trayectoria de la empresa en el mercado. 2. Capital económico. 3. Cuenta con un sistema de información e infraestructura tecnológica. 4. Credibilidad y confianza.	**AMENAZAS:** 1. Clientes ficticios 2. Mala administración en las cuentas por cobrar 3. Autorización de pedidos con cartera en mora. 4. Clientes en mora 5. Apropiarse del dinero recaudado o ser víctima de un atraco 6. Cartera desactualizada 7. Cuentas por cobrar a más de 90 días 8. Pérdidas económicas 9. Desconocimiento del cliente 10. Inadecuada aprobación de créditos y asignación de cupos

Tabla 2. Matriz cruzada

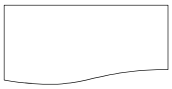
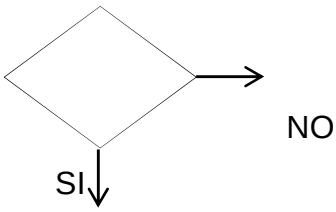
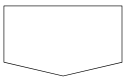
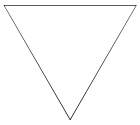
MATRIZ FODA CRUZADA	FORTALEZAS 1. Trayectoria de la empresa en el mercado. 2. Capital económico. 3. Cuenta con un sistema de información e infraestructura tecnológica. 4. Credibilidad confianza.	DEBILIDADES 1. No se encuentra estructurada el área de cartera. 2. Información poco confiable. 3. Falta de documentación para verificación. 4. Asesor tiene acceso al efectivo. 5. Falencias en los tiempos de recepción de recibos de pago. 6. No se efectúan auditorias en las cuentas por cobrar. 7. Transportador maneja efectivo. 8. No se realizan estudios para la aprobación de créditos y asignación de cupos. 9. Personal no capacitado para el área de cartera.
OPORTUNIDADES 1. Mejoramiento en la administración de las cuentas por cobrar. 2. Cobro de cartera de manera adecuada para tener un mejor flujo de efectivo. 3. Cartera actualizada. 4. Reducción de la cartera morosa. 5. Personal capacitado. 6. Incorporación de nueva tecnología	ESTRATEGIAS (FO) 1. F1, F2, F3, F4, O1, O2, O3, O5, O6: Implementación de la APP SIR (Sistema integrado de recaudo). 2. F1, F2, O1, O5: Implementar capacitaciones al personal que hace parte de los procedimientos de cartera.	ESTRATEGIAS (DO) 1. D1, D2, D3, F1, F3, F5: Establecer un organigrama para el área de cartera. 2. D4, D5, D7, O1, O2, O3, O6: Implementación de la APP SIR (Sistema integrado de recaudo) y crear política de cartera para que el proceso de recaudo sea empresa-cliente. 3. D1, D3, D6, D8, D9: Creación de manuales de funciones para el área de cartera.
AMENAZAS 1. Clientes ficticios	ESTRETEGIAS (FA) 1. F1, F2, F4, A1, A2, A3,	ESTRATEGIA (DA) 1. D1, D3, D4, D5, D6, D8, D9, A1, A2, A3, A4, A5, A6,

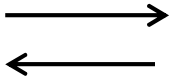
2. Mala administración en las cuentas por cobrar 3. Autorización de pedidos con cartera en mora. 4. Asesores comerciales y transportadores se apropian del dinero recaudado o ser víctima de un atraco. 5. Cuentas por cobrar a más de 90 días. 6. Pérdidas económicas 7. Desconocimiento del cliente 8. Inadecuada aprobación de créditos y asignación de cupos	A4, A5, A6, A7, A8: Creación de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera. 2. F1, F4, A4, A6: Implementación de la APP SIR (Sistema integrado de recaudo), donde los asesores y transportadores no tendrá acceso al efectivo. 3. F1, F4, A3, A5, A6, A8: creación del comité de crédito y cartera.	A7, A8: implementar el modelo de control interno COSO III.

7.2. SÍMBOLOS DEL FLUJOGRAMA

A continuación, se presentarán las definiciones que componen el flujograma, donde se establecen las gráficas que se utilizaran para la elaboración del flujograma de los procesos del área de cartera de la empresa JOTA BE S.A, con los cuales se lograra identificar los riesgos que se presentan en dicha área.

Tabla 3. Símbolos de graficas del flujograma

Símbolo	Definición
	Inicio o termino: representa el inicio y el final de un proceso.
	Actividad: describe las funciones que desempeñan las personas involucradas el procedimiento.
	Documento: representa un documento general que entre, se genere, o salga del procedimiento.
	Decisión: indica la toma de una decisión entre varias alternativas.
	Conector de página: representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	Archivo: indica que se guarda un documento de manera temporal o permanente.

	Dirección de flujo o línea de unión: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

[57]Fuente.

[57] Consulta: 04 de noviembre del 2016; 4:28 pm. Disponible en internet < https://es.slideshare.net/AxePal/simbologia-ansi-1>.

7.2.1. Flujograma del procedimiento del área de cartera de la empresa JOTA BE SA.

7.2.1.1. Tabla 4. Creación de la cuenta por cobrar

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO			
No	**ACTIVIDAD PROCESO DE PEDIDO**	**RESPONSABLE**	**DOCUMENTO**
1	INICIO El asesor comercial visita el cliente Recolección de información Envía información vía web a la empresa	Asesor comercial	Ninguno
2	¿Llega información completa? **NO** **SI**		

	Pedido se recibe en la empresa y se revisa si el cliente está al día en cartera. Se confirma verbalmente con el asesor si el cliente cancelo.	Auxiliar administrativa	Sistema
3	Aprobación y facturación del pedido.	Auxiliar administravo y facturacion	Sistema
	FIN		

[58] Elaborado por los investigadores.

De acuerdo con la descripción del flujograma presentada encontramos que la empresa JOTA BE SA para crear la cuenta por cobrar de los clientes, inicia con la visita periódicamente de los asesores comerciales a los clientes que se encuentran ubicados en las distintas ciudades del país, donde el asesor enseña el catálogo de los productos comercializados por la empresa y efectúa la venta.

Luego por medio del dispositivo móvil el asesor comercial envía los pedidos, que son recibidos por el auxiliar administrativo, quien realiza la revisión en el sistema si los clientes se encuentran al día con las cuentas por cobrar. La confirmación si el cliente cancelo las facturas pendientes se realiza vía telefónica con el asesor.

[58] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier. Información obtenida por medio de entrevista a los colaboradores de la empresa JOTA BE S.A, Jiménez Recio, Yulieth, Franco Benjumea, Alex Mauricio, García Monsalve, Fabio Alonso.

Realizado esto se efectúa la aprobación de los pedidos y es transmitido al área de facturación, para ser registrado generando la cuenta por cobrar en el sistema y ejecutar la entrega al cliente.

Los riesgos que se identifican en este proceso actualmente, son entre otros:

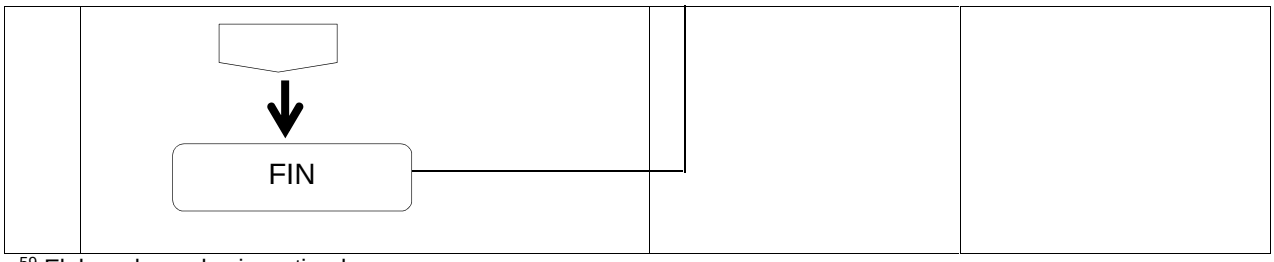
a. La entrega de mercancía a los clientes se realiza sin la validación previa del área de cartera; se está sujeto a la confiabilidad y criterio del vendedor.
b. Información extemporánea; los pagos o abonos realizados por los clientes se aplican al momento que el vendedor entrega la información; más no cuando el cliente hace efectivamente el pago.

También se encuentra que la persona encargada de revisar y confirmar las cuentas por cobrar y aprobar pedidos los realiza confiando en la palabra del asesor, sin tener la información física para confirmar el pago del cliente, ya que, la información llega en el cuadre donde se especifican los pagos de los clientes una vez por semana y el auxiliar administrativo no realiza la gestión de verificar con dicho cuadre la información suministrada por el asesor comercial.

7.2.1.2. Tabla 5. Procedimiento recaudo de cartera de clientes a crédito

No	ACTIVIDAD PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CARTERA DE CLIENTES A CREDITO	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	INICIO Asesor realiza cobro al cliente de las facturas	Asesor comercial	Ninguno
2	¿Cliente efectúa pago? NO SI Recibe pago en efectivo.	Asesor comercial	Ninguno
3	Realiza recibo de pago. El efectivo lo consigna en las cuentas bancarias de la empresa.	Asesor comercial	Recibo de pago y consignacion bancaria.

4	El asesor envía la documentación por medio de encomienda ¿Llega documentación completa a la empresa? **NO** **SI**	Asesor comercial	Documentos enviados fisicamente
6	Se recibe y verifica los documentos.	Gerente administrativo y financiero	Recibos de caja y consignaciones
7	Se ingresa información recibo de pago en el sistema. Se genera el recibo de caja con la información suministrada	Auxiliar de cartera	Recibos de caja
8	¿Se realizan auditorias? **NO** **SI**		



[59] Elaborado por los investigadores.

El proceso de recaudo de la cartera de clientes a crédito, es efectuado por el asesor comercial, realizando el cobro de las facturas vencidas al cliente, siendo el medio de pago efectivo, paso a seguir realiza el comprobante de pago firmado por ambos, originales para el cliente y copias para la empresa, el dinero recaudado es consignado por el asesor a las cuentas bancarias de JOTA BE S.A. Esta documentación es enviada a la empresa y es revisada por el gerente administrativo y financiero, luego se generan los recibos de caja por el auxiliar de cartera en el sistema y así las cuentas por cobrar de los clientes queden al día.

Esto nos arroja que el asesor comercial al momento de recibir el pago en efectivo genera riesgos para la empresa como: apropiarse del dinero recaudado en su ruta y no ser reportado a la empresa o corriendo el riesgo de ser víctima de un atraco y poniendo en riesgo su integridad personal.

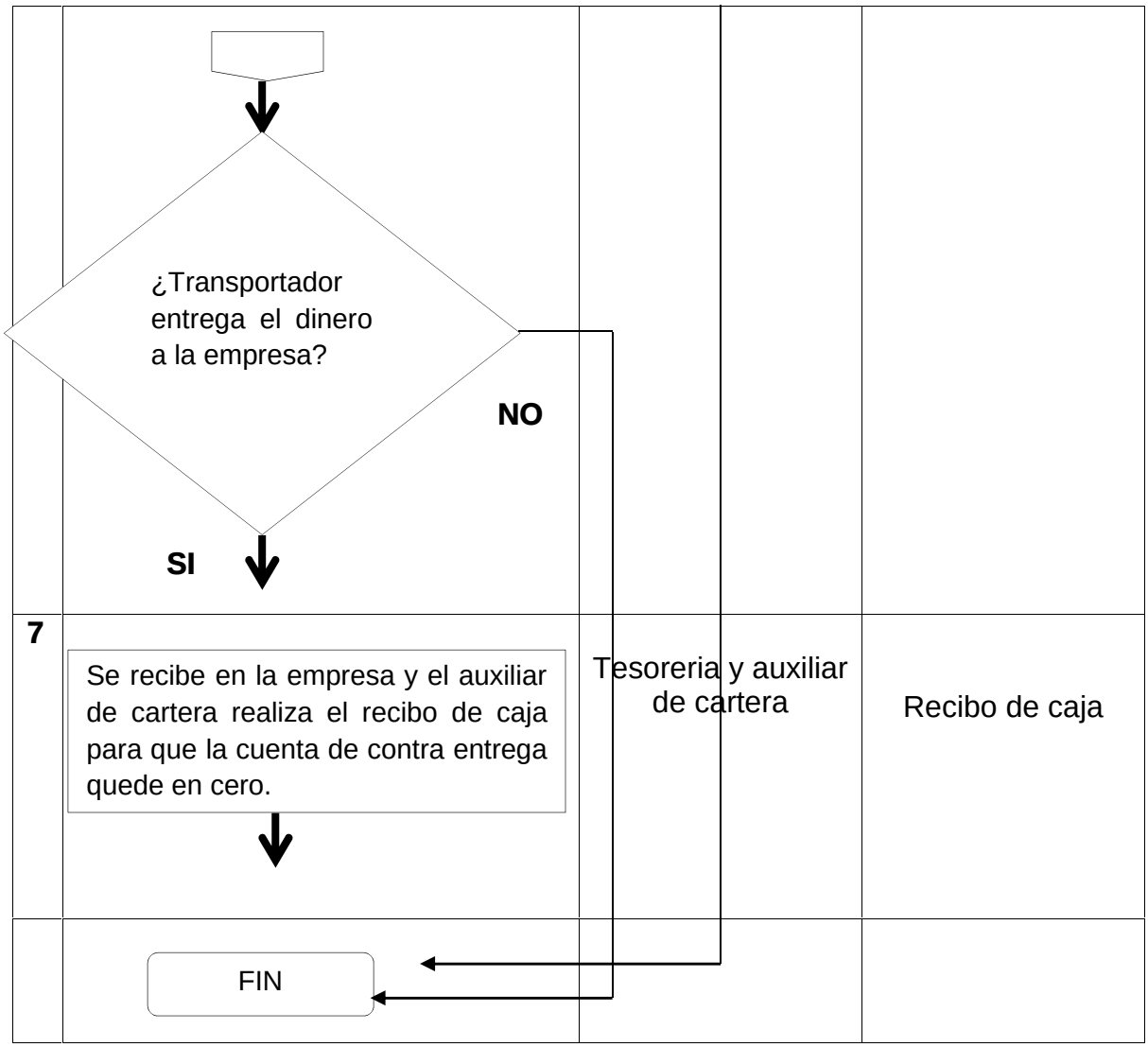
Igualmente se evidencia que la empresa no efectúa auditorías a las cuentas por cobrar ni externa e internamente. Lo que hace vulnerable a situaciones desfavorables que afecten los ingresos de la empresa.

[59] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier. Información obtenida por medio de entrevista a los colaboradores de la empresa JOTA BE S.A, Jiménez Recio, Yulieth, Franco Benjumea, Alex Mauricio, García Monsalve, Fabio Alonso.

7.2.1.3. Tabla 6. Procedimiento recaudo de clientes contra entrega

N	ACTIVIDAD PROCEDIMIENTO RECAUDO DE CLIENTES CONTRA ENTREGA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	INICIO Asesor realiza visita al cliente Valida en el sistema datos del cliente contra entrega	Asesor comercial	Ninguno
2	¿Se realiza venta? NO SI		
3	Envía información vía web Se recibe información en la empresa.	Asesor comercial	Ninguno

	Aprobación y facturación del pedido de contra entrega.	Auxiliar administratvio y área de facturación	Factura contra entrega
4	Área de logística envía el pedido al cliente.	Area de logística	Factura contra entrega
5	¿Cliente cancela factura de contra entrega? **NO** **SI**		
6	Cliente cancela la factura y entrega el efectivo al transportador	Trasnportador	Factura contra entrega



[60]Elaborado por los investigadores

En el flujograma del recaudo de las facturas de contra entrega, el asesor comercial visita la cliente para efectuar la venta y revisa en el sistema si el cliente se encutra en la base de datos, si no se encuentra llama a la empresa para dar los datos necesarios para que sea creado y poder transmitir el pedido via web con figura contra entrega.

[60] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier. Información obtenida por medio de entrevista a los colaboradores de la empresa JOTA BE S.A, Jiménez Recio, Yulieth, Franco Benjumea, Alex Mauricio, García Monsalve, Fabio Alonso.

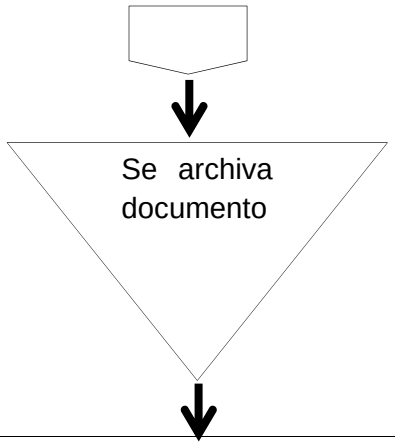
Se recibe en la empresa y es aprobado por el auxilar admnistrativo, trasmitido al área de facturación para proceder a facturalo y enviarlo al área de logistica donde es despachado y entregado por las trasnportadores.

En el momento que el pedido es recibido por el cliente debe cancelar la factura entregando el efectivo al trasportador, si el cliente no canclea la factura , el pedido debe ser traido de nuevo a la emepresa. Si se realiza la cancelanción de la factura contra entrega, el transportador trae el dinero a la empresa y es recibido en tesoreria, luego se le einfoma al auxilar de caartera que realice el recibo de caja para que el cleitne que en ceros.

Se identifica que la empresa en este proceso esta expueta a riesgos como: la pérdida del efectivo, ya que, de acuerdo a la entrevista realizada en JOTA BE S.A, se han presentado situciosnes en que el trasnportador no entraga el dinero a la empresa y no se presenta al trabajo para dar una respueta, también que el trabajosdor esta expusto a correr el riesgo de ser víctima de un atraco y poner en riesgo su integridad personal.

7.2.1.4. Tabla 7. Solicitud de crédito

N	ACTIVIDAD SOLICITUD DE CRÉDITO	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	INICIO Asesor realiza visita al cliente Se solicita documentación requerida	Asesor comercial	Fotocopia de la cédula
2	¿Cliente presenta la documentación? SI	NO	Fotocopia de la cédula
3	Se crea cliente en base de datos.	Auxiliar administrativo	Fotocopia de la cédula

		Auxiliar administrativo	Fotocopia de la cédula
	FIN		

[61] Elaborado por los investigadores

Dentro del proceso de solicitud de crédito la empresa asigna estos solo requiriendo la fotocopia de cédula del cliente que lo solicita, los que nos arroja que la empresa JOTA BE S.A, no cuenta con un estudio apropiado para la aprobación de créditos y asignación de cupos, siendo relevante realizar la verificación de datos ,identificar la capacidad de endeudamiento del cliente, conocer el reporte en la central de riesgos y su historial crediticio en otras entidades como; el sector real[62], financiero y cooperativo; al obtener está información se podrá tener un mejor punto de vista en el momento de asignar créditos y cupos, para lograr minimizar los riegos que se puedan presentar.

Es importante que la empresa se consintiese que el papel que desempeña el crédito es muy importante, ya que, es una herramienta eficiente para impulsar el crecimiento de la empresa; por tal razón se debe tener en cuenta aspectos importantes que ayuden a la obtención de información veraz y confiable.

[61] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier. Información obtenida por medio de entrevista a los colaboradores de la empresa JOTA BE S.A, Jiménez Recio, Yulieth, Franco Benjumea, Alex Mauricio, García Monsalve, Fabio Alonso.

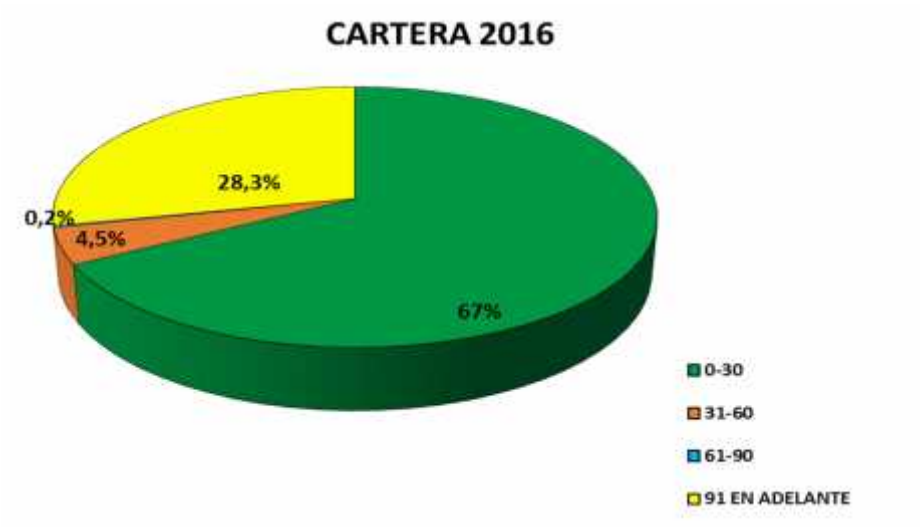
[62] Sector real: pertenecen todos los sectores económicos, exceptuando el sector financiero y monetario.

7.3. ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR DE JOTA BE SA CARTERA A MÁS DE 91 DÍAS, AÑO 2016 Y 2017.

A continuación, se muestra la cartera de la empresa, para identificar las cuentas que se presentan a más de 91 días y se presentan deudas a más de 365 días, que aún no ha sido recuperada.

7.3.1. Cartera año 2016

Grafica No.2 cartera JOTA BE S.A año 2016



[63] Estado de cuentas por cobrar JOTA BE S.A 2016

	VALOR	%
0-30	$ 1.935.930.713	67,0%
31-60	$ 129.290.097	4,5%
61-90	$ 6.256.958	0,2%
91 EN ADELANTE	$ 819.000.132	28,3%
TOTAL CARTERA	$ 2.890.477.900	100,0%

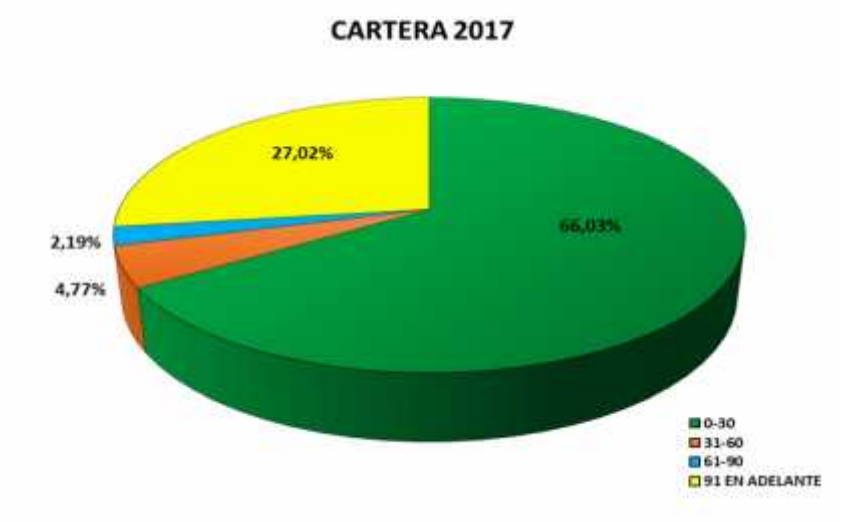
[63] Fuente propia, gráfica realizada por los investigadores, por medio de información suministrada por la empresa JOTA BE S.A.

Como se evidencia la empresa tienen un alto porcentaje en la cartera de 91 días en adelante, lo que quiere decir que no se maneja los adecuados controles para minimizar que se presente esta situación.

En el anexo 2 se identifican las cuentas por cobrar de los años 2011 al 2016 que ascienden a $ 819.000.132, valor que representa el 28.3% del total de la cartera en el año 2016, cifra que representa un porcentaje muy alto para la empresa y que se debe al inadecuado manejo de las cuentas por cobrar y el no contar con un adecuado control interno para ayudar a mitigar este tipo de riesgos.

7.3.2. Cartera año 2017

Grafica No. 3 cartera JOTA BE S.A año 2017.



[64] Estado de cuentas por cobrar JOTA BE S.A 2017

	VALOR	%
0-30	$ 1.678.416.759	66,03%
31-60	$ 121.152.365	4,77%
61-90	$ 55.577.710	2,19%
91 EN ADELANTE	$ 686.795.501	27,02%
TOTAL CARTERA	$ 2.541.942.335	100,00%

[64] Fuente propia, gráfica realizada por los investigadores, por medio de información suministrada por la empresa JOTA BE S.A.

En el año 2017 también se observa un alto porcentaje de la cartea a más de 91 días representado en un 27.02%, reduciéndose en un 1.28%, cifra que sigue constante y muestra que no se recupera con agilidad las cuentas por cobrar que se encuentran en este rango, este hecho afecta de manera significativa la empresa, debido a que, se ha dejado de recibir un alto valor de los ingresos.

También encontramos en el anexo 3, que las cuentas del año 2011 al 2016 siguen en su mayoría vigentes y que para él años 2017 se generan nuevas cuentas por cobrar a más de 91 días. Se observa que la empresa no tiene establecido un interés para este tipo de cuentas por cobrar en mora.

7.4. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR AÑO 2016 Y 2017.

Año 2016

	VALOR	%
0-30	$ 1.935.930.713	67,0%
31-60	$ 129.290.097	4,5%
61-90	$ 6.256.958	0,2%
91 EN ADELANTE	$ 819.000.132	28,3%
TOTAL CARTERA	$ 2.890.477.900	100,0%

Año 2017

	VALOR	%
0-30	$ 1.678.416.759	66,03%
31-60	$ 121.152.365	4,77%
61-90	$ 55.577.710	2,19%
91 EN ADELANTE	$ 686.795.501	27,02%
TOTAL CARTERA	$ 2.541.942.335	100,00%

En los comparativos de los años 2016 y 2017 del estado de cartera de JOTA BE S.A, se observa que se presentaron variaciones, debido a que la empresa tuvo una disminución en ventas del año 2017, relacionadas en ventas de contado y a crédito que se representan entre la cartera de 0 a 30 días, con respecto al año 2016 como se evidencia en las tablas 8 y 9 disminuyendo un 17%, y afectando la cartera en un 12.06%. La variación que se presenta en las cuentas por cobrar a más de 91 días, es debido a que la empresa decidió castigar cartera en 4.94% como se observa en las tablas 10 y 11.

Tabla 8. [65] Ventas año 2016

JOTA BE S.A.
NIT : 821003541
Ventas Agrupadas en INV : /Vendedor-

Manager ver 6.1d
Fecha : 2018/03/06
Página : 1

Cuentas : 1435 a 143599 PERIODO DESDE : 2016/01/01 HASTA 2016/12/31

Vendedor	Cant	Volum		Valor	
29		303,254.00	0.00	4766,224,084.25	14.98%
03		420,469.00	0.00	4530,817,411.55	14.24%
02		522,107.00	0.00	4196,022,854.05	13.19%
14		420,564.00	0.00	3388,042,552.00	10.65%
30		335,210.00	0.00	3287,990,391.16	10.34%
07		352,553.00	0.00	2980,678,545.00	9.37%
11		35,635.00	0.00	2982,082,188.00	9.37%
01		300,828.00	0.00	2449,968,701.00	7.70%
08		116,296.00	0.00	1436,586,861.00	4.52%
15		180,824.00	0.00	1241,812,821.86	3.90%
13		14,459.00	0.00	378,770,979.00	1.19%
06		12,027.00	0.00	102,629,805.00	0.32%
04		5,654.00	0.00	51,578,792.00	0.16%
16		353.00	0.00	25,357,244.00	0.08%
23		696.00	0.00	9,249,060.00	0.03%
12		-30.00	0.00	-186,208.00	0.00%
31		206.00	0.00	537,150.00	0.00%
99		50.00	0.00	1,573,600.00	0.00%
22		213.00	0.00	-2,241,400.00	-0.01%
25		-308.00	0.00	-13,515,000.00	-0.04%
	20	3021,000.00	0.00	31813,900,431.07	

Tabla 9. [66] Ventas año 2017

JOTA BE S.A.
NIT : 821003541
Ventas Agrupadas en INV : /Vendedor-

Manager ver 6.1d
Fecha : 2018/03/06
Página : 1

Cuentas : 1435 a 143599 PERIODO DESDE : 2017/01/01 HASTA 2017/12/31

Vendedor	Cant	Volum		Valor	
03		401,607.00	0.00	4093,452,784.55	15.50%
02		458,219.00	0.00	3733,136,793.00	14.14%
29		260,316.00	0.00	3584,259,152.72	13.57%
30		319,454.00	0.00	3132,514,094.00	11.86%
14		440,916.00	0.00	2779,506,508.40	10.53%
07		196,115.00	0.00	1748,317,614.19	6.62%
01		212,006.00	0.00	1728,767,467.00	6.55%
11		31,587.00	0.00	1563,775,895.00	5.92%
08		107,698.00	0.00	1446,740,255.00	5.48%
04		88,174.00	0.00	1071,605,173.00	4.06%
15		140,059.00	0.00	1063,038,172.00	4.03%
13		12,534.00	0.00	303,600,268.00	1.15%
09		14,022.00	0.00	157,207,683.00	0.60%
99		19.00	0.00	80,950.00	0.00%
	14	2682,726.00	0.00	26406,002,809.86	

[65] Información suministrada por la empresa JOTA BE S.A, bajo la normatividad vigente de protección de datos.
[66] Información suministrada por la empresa JOTA BE S.A, bajo la normatividad vigente de protección de datos.

Tabla 10. [67]Nota contable para impuesto contable.

JOTA BE S.A.
NIT : 821003541

NOTAS CONTABLES VARIAS No : 68

Vinculado: 900701640 DISTRI JOTA SAS
C. Costo: .
Destino: .
Documento respaldo : 0.00

Lote: .
Fecha: 2017/06/30
Valor : 116,000,000.00

Manager
Pagina: 1
Impreso : 2018/03/17

AJUSTE POR IMPUESTO DESCONTABLE A FAVOR DE JOTA BE S.A

Cuenta		Doc Cruce	Debitos	Creditos
110505	CAJA GENERAL		116,000,000.00	0.00
130505	NACIONALES	FM -221566	0.00	6,044,434.52
130505	NACIONALES	FM -221592	0.00	13,270,060.00
130505	NACIONALES	FM -221593	0.00	3,658,860.00
130505	NACIONALES	FM 221638	0.00	273,600.00
130505	NACIONALES	FM -221637	0.00	3,406,720.00
130505	NACIONALES	FM -221698	0.00	8,000,000.00
130505	NACIONALES	FM -221739	0.00	7,257,766.00
130505	NACIONALES	FM -221847	0.00	17,752,860.00
130505	NACIONALES	FM -222164	0.00	512,000.00
130505	NACIONALES	FM -221848	0.00	21,292,780.00
130505	NACIONALES	FM -221998	0.00	1,332,000.00
130505	NACIONALES	FM -221939	0.00	7,287,580.00
130505	NACIONALES	FM -222252	0.00	72,000.00
130505	NACIONALES	FM -222206	0.00	6,408,200.00
130505	NACIONALES	FM -222305	0.00	211,000.00
130505	NACIONALES	FM -222548	0.00	2,430,825.00
130505	NACIONALES	FM -222547	0.00	16,789,314.48
		Total $	116.000.000.00	116.000.000.00

SON : Ciento Diez Y Seis Millones Pesos M/cte

Elaborado Aprobado Contabilizado Firma y sello

Tabla 11. [68]Ajustes varios por pérdida de cartera.

JOTA BE S.A.
NIT : 821003541

AJUSTES VARIOS No : 96

Vinculado: DI GENERAL
C. Costo: .
Destino: .
Documento respaldo : 0.00

Lote: .
Fecha: 2017/07/13
Valor : 17,953,803.00

Manager
Pagina: 1
Impreso : 2018/03/20

AJUSTE POR PERDIDA DE CARTERA F. 169172 169173 202054 202059 202067 202224 202063 202066 202067 15292 232006 245633 237952 50

Cuenta		Doc Cruce	Debitos	Creditos
130505	NACIONALES	FM -169172	0.00	161,420.00
130505	NACIONALES	FM -169173	0.00	465,306.00
130505	NACIONALES	FM -202054	0.00	2,382,843.00
130505	NACIONALES	FM -202059	0.00	1,471,460.00
130505	NACIONALES	FM -202067	0.00	1,097,879.00
130505	NACIONALES	FM -202224	0.00	2,382,806.00
130505	NACIONALES	FM -202066	0.00	5,110,792.00
130505	NACIONALES	FM 202067	0.00	3,333,685.00
130505	NACIONALES	FM -202063	0.00	122,692.00
130505	NACIONALES	NV 15292	1,422,421.00	0.00
130505	NACIONALES	FM -232006	0.00	265,105.00
130505	NACIONALES	FM -245633	0.00	847,970.00
130505	NACIONALES	CHDV-50	0.00	392,858.00
130505	NACIONALES	FM -237952	0.00	99,751.00
531095	PERDIDA Y HURTO DE		16,531,382.00	0.00
		Total $	17,953,803.00	17,953,803.00

Elaborado Aprobado Contabilizado Firma y sello

[67] Información suministrada por la empresa JOTA BE S.A, bajo la normatividad vigente de protección de datos.

[68] Información suministrada por la empresa JOTA BE S.A, bajo la normatividad vigente de protección de datos.

7.5. MATRIZ DE RIESGOS

Es una herramienta surgida de la necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y / o disminuir significativamente los riesgos a las cuales se encuentran expuestas las empresas. De igual manera ayuda a; planificar, delegar, tomar decisiones, resolver problemas y ver de manera más amplia la empresa.

7.5.1. Identificación del riesgo

A continuación, se presentarán los riesgos que se identificaron anteriormente, para determinar su probabilidad de riesgo y gravedad de consecuencias. De este modo se tomarán decisiones adecuadas para lograr mitigar los riegos que se evidenciaron.

Tabla 12. Identificación del riesgo

RIESGO	CLASE RIESGO	DESCRIPCION	POSIBLES CONSECUENCIAS
Información financiera no refleja la realidad de la empresa	Operativo	No se encuentra estructurada el área de cartera.	Mala administración en las cuentas por cobrar.
	Gestión	Información poco confiable.	Autorización de pedidos con cartera en mora.
	Gestión	Falta de documentación para verificación.	Clientes en mora.
	Gestión	Falta de gestión en el proceso por parte del auxiliar administrativa.	Clientes en mora.
Fraude en gestión de cobro	Económico	Asesor tiene acceso al efectivo	Apropiarse del dinero recaudado o ser víctima de un atraco.
	Operativo	Clientes ficticios	Pérdidas económicas
Reportes de cartera inconsistentes	Gestión	Falencias en los tiempos de recepción de recibos de pago	Cartera desactualizada
	Operativo	No se efectúan auditorias en las cuentas por cobrar	Cuentas por cobrar a más de 90 días.

Incremento de los saldos en cartera	Gestión	No se solicita documentación esencial, para otorgar crédito	Desconocimiento del cliente
	Operativo	No se realizan estudios para la aprobación de créditos y asignación de cupos.	Inadecuada aprobación de créditos y asignación de cupos
	Estratégico	Personal no capacitado para el área de cartera.	Mala administración en las cuentas por cobrar

7.5.2. Análisis y valoración del riesgo

Al término de la identificación de los riesgos, se continua con el análisis de cada uno de ellos para priorizar su tratamiento y diseñar el control; para realizar el análisis es necesario determinar el nivel de riesgo de cada uno de ellos, para lo cual emplearemos matriz de calificación directa entre la estimación de la probabilidad de que los riesgos se materialicen y la calificación del impacto que estos ocasionaran al área en caso de ocurrencia. Es así que se dan unos valores cuantitativos a los tres niveles determinados tanto para la probabilidad como para el impacto.

Probabilidad: Posibilidad de ocurrencia del riesgo

Impacto: Consecuencias que pueden ocasionar a la empresa en la materialización del riesgo.

7.5.2.1. Determinación del nivel del riesgo

Es el resultado de confrontar el IMPACTO y la PROBABILIDAD.

Probabilidad

Alto: Cuando el riesgo hace altamente vulnerable a la entidad

Medio: Cuando el riesgo presenta una vulnerabilidad media

Bajo: Cuando el riesgo presenta vulnerabilidad baja

Impacto

Leve: Perjuicios tolerables

Moderado: Puede ocurrir en algún momento.

Catastrófico: Cuando el riesgo hace altamente vulnerable a la entidad.

Tabla 13. Evaluación de la probabilidad y el impacto.

PROBABILIDAD		IMPACTO		SEMAFORO	
ALTA	3	CATASTRÓFICO	3	ROJO	7 - 9
MEDIA	2	MODERADO	2	AMARILLO	4 - 6
BAJA	1	LEVE	1	VERDE	1 - 3

Atendiendo lo identificado en el proceso de cartera:

Tabla 14. Análisis y valoración del riesgo

RIESGO	ID	CLASE RIESGO	DESCRIPCION	PROBABILIDAD	IMPACTO	TOTAL
Información financiera no refleja la realidad de la empresa	R1	Operativo	No se encuentra estructurada el área de cartera.	3	3	9
	R2	Gestión	Información poco confiable.	2	3	6
	R3	Gestión	Falta de documentación para verificación.	3	3	9
	R4	Gestión	Falta de gestión en el proceso por parte del auxiliar administrativa.	3	3	9
Fraude en gestión de cobro	R5	Económico	Asesor tiene acceso al efectivo	3	3	9
	R6	Operativo	Clientes ficticios	2	3	6
Reportes de cartera inconsistentes	R7	Gestión	Falencias en los tiempos de recepción de recibos de pago	3	2	6
	R8	Operativo	No se efectúan auditorias en las cuentas por cobrar	3	3	9

Incremento de los saldos en cartera	R9	Gestión	No se solicita documentación esencial, para otorgar crédito	3	3	9
	R10	Operativo	No se realizan estudios para la aprobación de créditos y asignación de cupos.	3	3	9
	R11	Estratégico	Personal no capacitado para el área de cartera.	2	3	6

Grafica No. 4 Esquema nivel de riesgo

PROBABILIDAD			
Alta (3)	M 7	A 8	A R1, R3, R4, R5, R8, R9 R10 9
Media (2)	B 4	M 5	A R2, R6, R7, R11 6
Baja (1)	B 1	B 2	M 3
	Baja (1)	Moderado (2)	Catastrófica (3)
	IMPACTO		

Tabla 15. Mapa de riesgos

RIESGO	ID	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCION	NIVEL DEL RIESGO	CONTROL	TRATAMIENTO	ACCIONES
Información financiera no refleja la realidad de la empresa	R1	Operativo	No se encuentra estructurada el área de cartera.		Contar con personal capacitado	Reducir	Diseñar un organigrama para el área de cartera
	R2	Gestión	Información poco confiable.		verificar la información suministrada	Reducir	Implementación de la APP SIR (Sistema integrado de recaudo).
	R3	Gestión	Falta de documentación para verificación.		Contar con la información adecuada	Reducir	Implementación de la APP SIR (Sistema integrado de recaudo).
	R4	Gestión	Falta de gestión en el proceso por parte del auxiliar administrativa.		Labor para jefe de cartera	Reducir	Manual de funciones para el jefe de cartera
Fraude en gestión de cobro	R5	Económico	Asesor tiene acceso al efectivo		Asesor comercial no tendrá acceso al efectivo	Reducir - Compartir	Implementación de la APP SIR (Sistema integrado de recaudo) y crear política de cartera

							para que el proceso de recaudo sea empresa-cliente.
	R6	Operativo	Clientes ficticios		Solicitar documentación y realizar verificación	Evitar	Se deberá solicitar RUT, cámara de comercio y copia de la cédula, para saber que clientes son los que maneja la empresa.
Reportes de cartera inconsistentes	R7	Gestión	Falencias en los tiempos de recepción de recibos de pago		No utilizar recibos de pago	Disminuir	Implementación de la APP SIR (Sistema integrado de recaudo).
	R8	Operativo	No se efectúan auditorias en las cuentas por cobrar		Realizar auditorías internas y externas	Evitar	El jefe de cartera deberá realizar auditorías a las cuentas por cobrar internamente, y se tendrá el apoyo de un supervisor para que efectué la auditoría externa.

Incremento de los saldos en cartera	R9	Gestión	No se solicita documentación esencial, para otorgar crédito		Determinar los requisitos para la solicitud de crédito	Evitar	Diseñar de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera.
	R10	Operativo	No se realizan estudios para la aprobación de créditos y asignación de cupos.		Realizar estudios de crédito	Evitar	Creación del comité de crédito y cartera
	R11	Estratégico	Personal no capacitado para el área de cartera		Contar con personal capacitado	Evitar	Realizar capacitaciones al personal que hacen parte del área de cartera.

7.6. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

La entrevista se realizó de forma personalizada a cada una de las personas que actualmente realizan las actividades de cartera; se estructuraron preguntas tipo respuesta abierta que nos permitirán conocer el cómo realizan este proceso; partiendo de que no existen lineamientos; las personas entrevistadas fueron: Fabio Alonso García (gerente administrativo y financiero), Alex Maurico Franco (auxiliar de cartera) y Yulieth Jiménez Recio (auxiliar administrativa).

A continuación, presentamos los resultados.

1. ¿Qué funciones cumple usted en el proceso de cartera?

Fabio Alonso García, indica que su labor dentro de este proceso es recibir los cuadres de caja y verificar que lo que envía el asesor, que el recibo de pago coincida con las consignaciones y entrega los documentos al auxiliar de cartera.

Alex Mauricio Franco; expresó que su función en el proceso de cartera, es recibir los recibos de pago de los vendedores que envían semanalmente y asentarlos en el sistema generando los recibos de caja y así actualizar el estado de cartera, igualmente elabora los recibos de caja de las facturas contra entrega.

Yulieth Jiménez Recio; su papel en el proceso de cartera es autorizar los pedidos que envían los vendedores, creación de los clientes en el sistema y archivo de las fotocopias de las cédulas de los clientes.

En esta pregunta cada uno da a conocer que funciones cumple dentro del proceso de cartera; sin embargo, se puede leer que no cada empleado realiza sus funciones de forma independiente.

2. ¿Cómo se genera la cuenta por cobrar?

Los tres empleados coinciden en la respuesta a esta pregunta indicando; que este proceso se realiza con él envió de los pedidos por parte de los asesores comerciales a través de vía web, que son recibos en la empresa y autorizados por

Yulieth Jiménez Recio (Auxiliar administrativo) quien confirma con el asesor si el cliente se encuentra al día para aprobar el pedido y pasar a realizar la facturación, para así generar la cuenta por cobrar en el sistema de los clientes.

3. ¿Cuáles son los procedimientos que se llevan a cabo para el recaudo de cartera de clientes de crédito y contra entrega?

Se manifestó por los entrevistados que en este procedimiento el asesor comercial realiza el recaudo del efectivo a los clientes y genera un recibo de pago original y copia, el efectivo lo consigna en las cuentas bancarias que suministre la empresa JOTA BE S.A. El asesor envía los recibos de pago semanalmente a través de encomienda, que son recibidos en la empresa por Fabio Alonso García (Gerente administrativo) para que verifique la información, es decir, lo que llega en recibos debe llegar en consignaciones. Luego los recibe Alex Mauricio Franco (Auxiliar de cartera) para que realice los recibos de caja en el sistema.

Dentro del proceso del recaudo de clientes contra entrega, el asesor comercial visita el cliente, realiza la venta y transmite la información a través de la web, se recibe en la empresa y se factura, se despacha y el cliente cancela la factura, entrega el dinero al transportador el cual entrega en la empresa y Alex Mauricio Franco (Auxiliar de cartera) realiza el de recibo de caja en el sistema para que el cliente quede en cero.

4. ¿Cuáles son los requisitos para la aprobación de créditos y asignación de cupos?

En la entrevista realizada se expresó que en la empresa el único requisito para crear un cliente en el sistema y aprobar crédito es la fotocopia de la cédula, documento que se obtiene a través de la visita del asesor comercial la cliente y es recibido por Yulieth Jiménez Recio (Auxiliara administrativo), quien procede a crear el cliente en el sistema.

5. ¿Se realizan auditorías periódicas a las cuentas por cobrar y a los asesores comerciales, descríbalo?

Dentro de la entrevista los tres empleados exponen que la empresa no realiza auditorías internas y externas.

En el desarrollo de este capítulo los riesgos a los que están expuestos según los empleados encargados de este proceso, coinciden con los anteriormente identificados. Esto nos ratifica la necesidad de estructurar el área de cartera, ya que, solo cuenta con un auxiliar administrativo que realiza funciones contables, administrativas y de cartera; se cuenta también con un auxiliar de cartera que realiza los recibos de caja en el sistema y otras funciones que le asigne los directivos.

Adicional a lo anterior, las personas que hacen parte de los procedimientos de cartera no manejan adecuados procesos, ni cuentan con manuales y política de cartera, para el desarrollo de sus actividades.

8. MODELO DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Después de identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta el área de cartera de la empresa JOTA BE S.A, se propone un modelo de control interno basado en el modelo COSO III, que trata sobre como abarcar los riesgos a los que se enfrenta la empresa y cómo lograr minimizarlos.

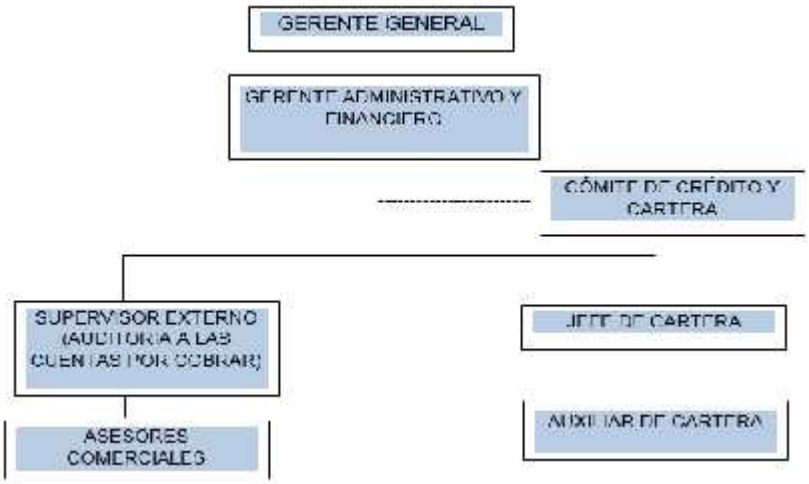
Cabe resaltar que el adecuado desarrollo de este modelo va de la mano con los directivos de la empresa, ya que, son ellos los que deben concientizarse de la importancia del control interno para la empresa y que este ayudara para la eficacia y eficiencia de los procesos de un área que esta vulnerable, tanto a los riesgos internos como externos.

8.1. ESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA DE CARTERA DE LA EMPRESA JOTA BE SA.

A continuación, se presenta un modelo de control interno para que la empresa JOTA BE SA, pueda adoptar para el desarrollo y mejoramiento de los procesos en el área de cartera:

Dentro de la empresa es necesario que el área de cartera sea estructurada, iniciando en tener un jefe, un supervisor y un auxiliar de cartera, que se enfoquen solo en esta área para que se desarrolle adecuadamente los procesos, y se logren minimizar los riesgos a un nivel aceptablemente bajo.

Grafica No. 5. Organigrama área de cartera JOTA BE S.A



[69]Elaborado por los investigadores.

Las personas que hagan parte de esta área deberán cumplir con las siguientes funciones que están encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la empresa y a salvaguardar los interese de la empresa:

[69] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier.

Tabla 16. Funciones y descripción del cargo

	FUNCIONES Y DESCRIPCION DEL CARGO	Fecha de vigencia: 2018-12-31

DESCRIPCION DEL CARGO
Cargo: Jefe de Cartera
Jefe Inmediato: gerente general y gerente administrativo y financiero.
Personal a Cargo: Auxiliar de Cartera
Área : Cartera
Proteger, administrar y controlar los procesos realizados en el área de cartera y todos los relacionados con esta.
FUNCIONES
) Atención al cliente) Administración de la aplicación SIR) Calificar pedidos, para la aprobación del despacho) Revisar en portal bancario las consignaciones, para autorización de pedidos) Revisión diaria de una cartera especifica (rotativa)) Conocer a plenitud los plazos de los clientes (crédito)) Auditoria a los vendedores (zona y en reunión)) Seguimiento de los cheques devueltos) Manejo a cupo de clientes) Actualización de datos de clientes) Retroalimentación a la fuerza de ventas) Análisis y aprobación a reactivación de clientes) Análisis y aprobación a clientes nuevos y su respectiva codificación) Seguimiento a la cartera de difícil cobro) Auditoría de clientes telefónicamente) Comunicación plana con compras y ventas informando, sugiriendo, proponiendo mejoras y avisando a situaciones que requieren atención inmediata de acuerdo a su criterio.

- Realizar seguimiento a que los recibos de pago sean bajados permanentemente
- Hacer seguimiento a saldos de cartera. Haciendo las respectivas averiguaciones.
- Investigar con mucha dedicación la información que viene adjunta a las solicitudes de crédito.
- Capacitación al área de ventas
- Revisar las comisiones de los vendedores mensual
- Autorizar las notas crédito y debito
- Manejar la plataforma del portal de la central de riesgos.

RESPONSABILIDADES

- Trabajar en el control y aseguramiento de la cartera.
- Cumplir con lo establecido en el Manual de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera.
- Proponer acciones correctivas y de mejora para el área de cartera.
- Ser parte del comité de crédito y cartera
- Presentar informes de la cartera por edades en el comité de crédito y cartera

REQUISITOS

- Profesional en ciencias Administrativas, Financieras, Contaduría Pública, Economía.
- Manejo administrativo, comercial y financiero d la cuentas por cobrar
- Atención y servicio al cliente
- Manejo del control interno y auditoria
- Manejo del software de gestión contable y tributaria Manager versión 6.2.g.
- Conocimientos esenciales de los programas de office (Word, Excel, Power Point, Paind).
- Conocimiento e interpretación de indicadores financieros
- Experiencia dos años.

REVISO	APROBÓ Y AUTORIZO	DOCUMENTO CONTROLADO
Cargo: gerente Administrativo y Financiero. **Nombre**: Fabio Alonso García **Firma:**_____	**Cargo:** gerente general **Nombre:** Juan Bautista García M **Firma:**_____	**(SELLO)**

DESCRIPCION DEL CARGO
Cargo: supervisor externo (auditoría a las cuentas por cobrar)
Jefe Inmediato: gerente general y gerente administrativo y financiero.
Personal a Cargo: asesores comerciales
Área : cartera
Auditar y controlar los procesos del área de cartera que se realizan externamente incluyendo los involucrados en el proceso, y proteger los recursos económicos de la empresa.
FUNCIONES
) Realizar auditoras por zona) Visitar los clientes y realizar auditorías externas (cotejar la información)) Auditorías externas a los asesores comerciales.) Verificar la información suministrada por el área de cartera) Trabajar en minimizar los riesgos externos de la empresa
RESPONSABILIDADES
) Conocer los clientes) Informar de posibles riesgos) Proponer acciones de mejora) Evaluar la gestión del asesor comercial) Conocer lo establecido en el Manual de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera.) Presentar informes a sus superiores
REQUISITOS
) Profesional en ciencias Administrativas, Financieras, Contaduría Pública, Economía) Atención y servicio al cliente) Manejo del control interno y auditoría) Conocimientos esenciales de los programas de office (Word, Excel, Power Point, Paind).) Experiencia dos años.

REVISO	APROBÓ Y AUTORIZO	DOCUMENTO CONTROLADO
Cargo: gerente Administrativo y Financiero. **Nombre**: Fabio Alonso García **Firma:**_____	**Cargo:** gerente general **Nombre:** Juan Bautista García M **Firma:**_____	**(SELLO)**

DESCRIPCION DEL CARGO
Cargo: Auxiliar de cartera
Jefe Inmediato: jefe de cartera
Área : Cartera
Apoyar el área de cartera en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

FUNCIONES

- Atención al cliente
- Brindar información oportuna, clara, veraz y precisa a los clientes y jefe
- Realizar recibo de caja (facturas de crédito y contado)
- Realizar devolución de mercancía
- Realizar la relación de cheques en el sistema
- Listar las comisiones de los vendedores mensual
- Realizar notas crédito y débito al sistema
- Registrar facturas para llevar consecutivo semanal
- Elaborar documentación según le sea asignada por el jefe inmediato
- Archivar y organizar los documentos que pertenecen a esta área

RESPONSABILIDADES
) Cumplir con lo establecido en el Manual de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera.) Apoyo en el seguimiento de la cartera) Suministrar información clara cuando le sea requerida) Informar oportunamente cualquier inconsistencia
REQUISITOS
) Técnico en contabilidad, administración o finanzas.) Conocimientos básicos de contabilidad) Atención y servicio al cliente) Conocimientos esenciales de los programas de office (Word, Excel, Power Point, Paind).) Manejo del software de gestión contable y tributaria Manager versión 6.2.g.) Conocimiento en la gestión cartera) Experiencia un año.

REVISO	APROBÓ Y AUTORIZO	DOCUMENTO CONTROLADO
Cargo: gerente Administrativo y Financiero. **Nombre**: Fabio Alonso García **Firma:**_____	**Cargo:** gerente general **Nombre:** Juan Bautista García M **Firma:**_____	**(SELLO)**

[70]Elaborado por los investigadores

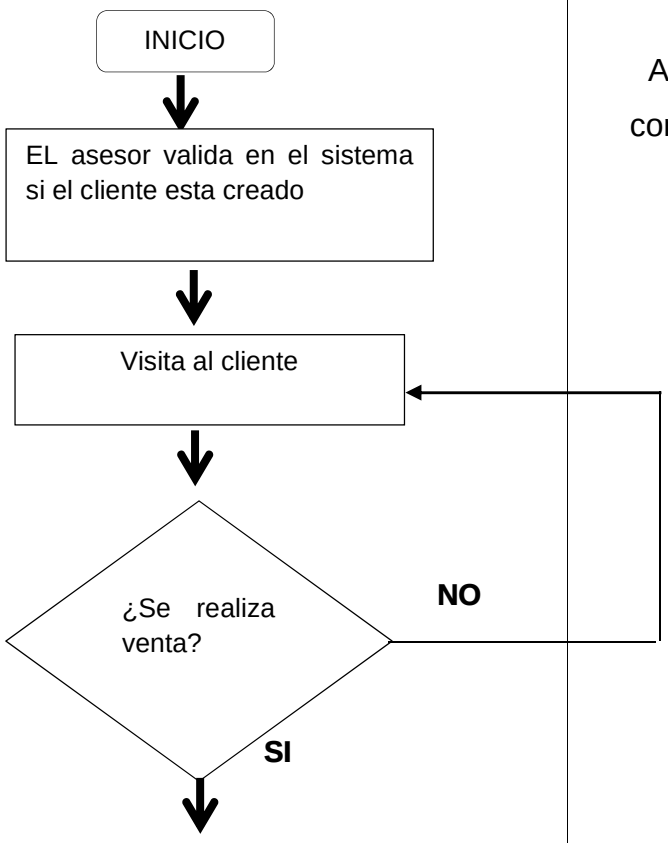
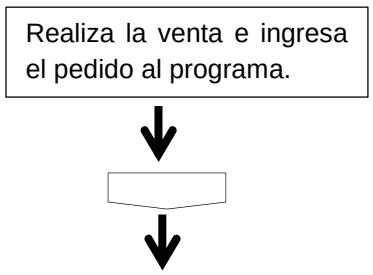
[70] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier.

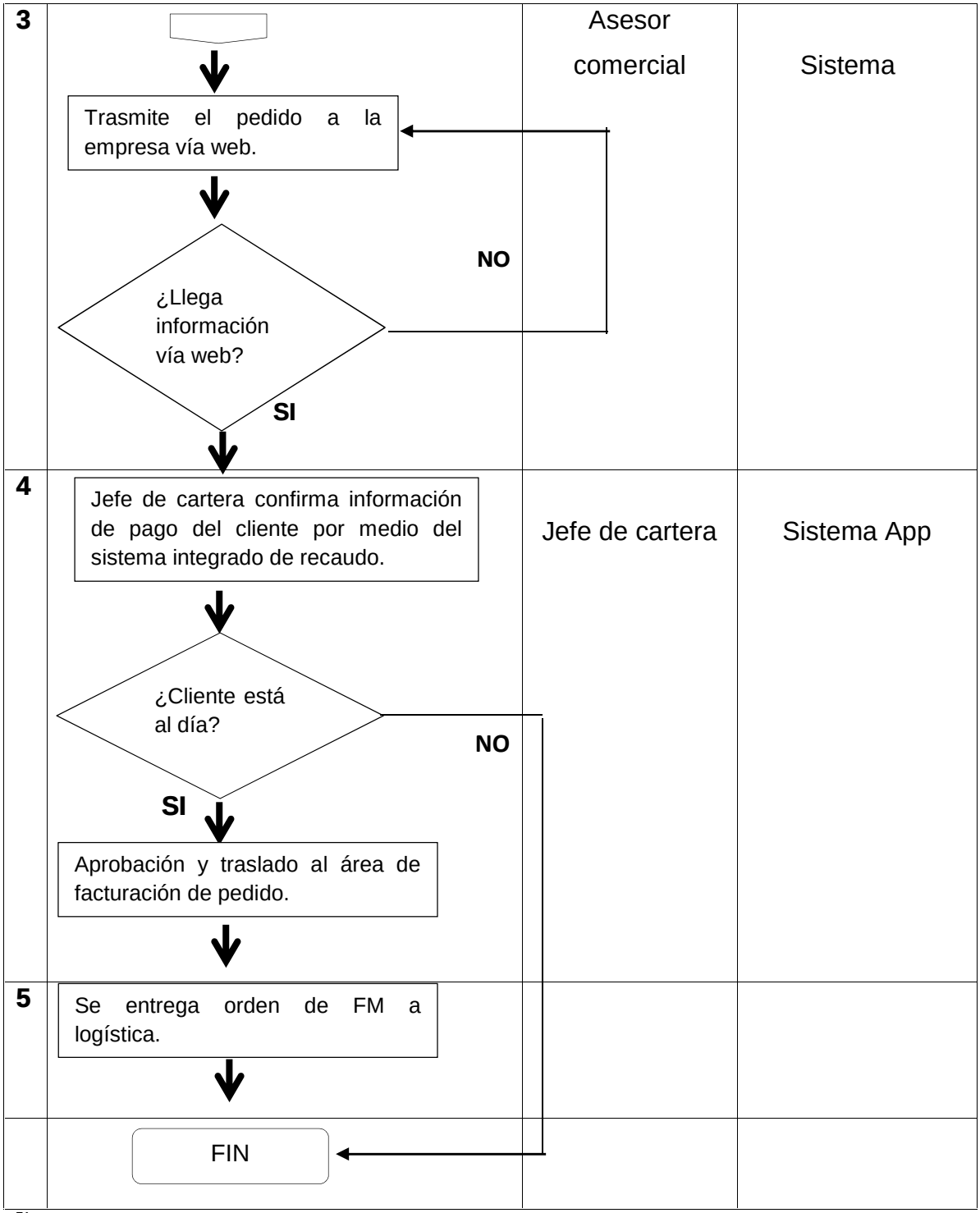
Los directivos deben ser el apoyo para estos colaboradores, brindándoles todas las herramientas para cumplir con el propósito que tiene el área de cartera dentro de la empresa, que es de vital importancia, siendo uno de los principales pilares para el sostenimiento de JOTA BE S.A, ya que, vigilan los ingresos de la empresa en manos terceros, siendo este, un riesgo externo difícil de controlar.

También los asesores externos que hacen parte del área de cartera, deberán cumplir con unos requisitos para la protección de los objetivos de la empresa y contribuir a los procesos de dicha área. Los asesores externos en el momento de ser contratados deberán firmar un pagare con codeudor y propiedad raíz, para así proteger los intereses de la empresa, debido a que son las primeras personas en recibir los ingresos de esta. Así mismo, la empresa deberá proporcionar a los asesores unos sueldos satisfactorios; no deberán exigirles nivel de ventas imposibles de alcanzar, esto con el fin de que no incurran en ningún acto negativo con los dineros de JOTA BE S.A.

8.2. PROPUESTA DE FLUJOGRAMA PARA EL PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE CARTERA DE JOTA BE S.A.

8.2.1. Tabla 17. Creación de la cuenta por cobrar.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO			
N	**ACTIVIDAD** **CREACIÓN DE LA CUENTA POR COBRAR**	**RESPONSABLE**	**DOCUMENTO**
1		Asesor comercial	Dispositivo móvil, vía web.
2		Asesor comercial	Sistema

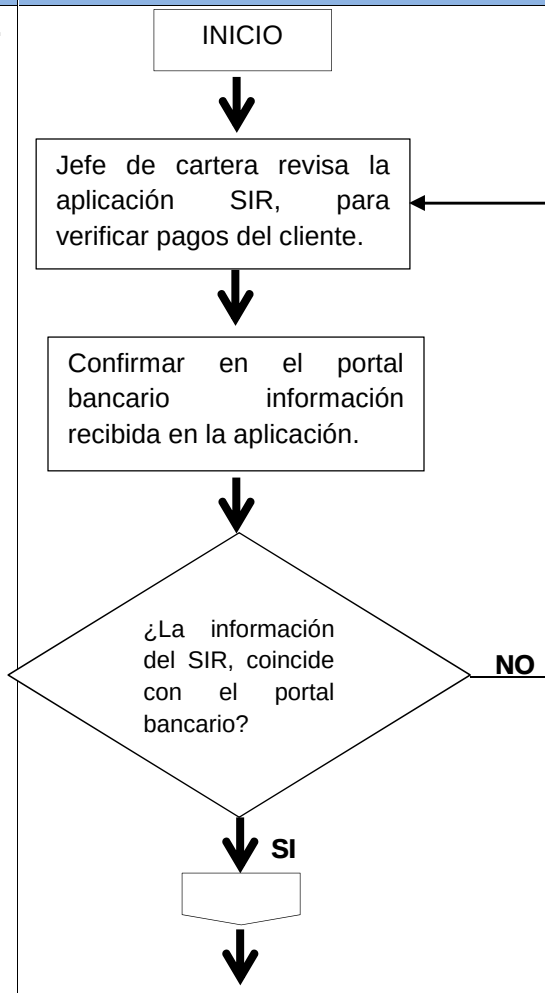


[71] Elaborado por los investigadores

[71] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier.

En este flujograma se propone que, para minimizar los riesgos en la creación de la cuenta por cobrar, el jefe de cartera debe ser quien autorice los pedidos basándose en la información que suministre el cliente a través de sistema integrado de recaudo (SIR ver anexo 4), así se tendrá la certeza de que el cliente se encuentra al día y poder autorizar el pedido.

8.2.2. Tabla 18. Procedimiento del recaudo de cartera de ventas a crédito

N	ACTIVIDAD PROCEDIMIENTO DEL RECAUDO DE CARTERA VENTAS A CREDITO	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1		Jefe de cartera	

2	Auxiliar de cartera procede a generar recibos de caja.	Auxiliar de cartera	Recibo de caja
3	Se procede a imprimir listados de cartera. Se envían listados de cartera y recibos de caja al asesor por medio de encomienda.	Jefe de cartera	Sistema
	El asesor comercial gestiona que el cliente realice el pago ¿Cliente realiza pago? **NO** **SI** Cliente ingresa datos en la SIR	Asesor comercial	
	FIN		

[72] Elaborado por los investigadores.

[72] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier.

Para el procedimiento de recaudo de cartera, es importante contar con personal que posea ética, responsabilidad y honestidad en el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, por ende, es relevante que este proceso sea supervisado por un jefe de cartera que ayude a minimizar los riegos.

En ese orden de ideas, se plantea que los cobros en efectivo de la empresa JOTA BE S.A no sean recibidos por los asesores comerciales, se debe implementar una política de recaudo, donde los clientes deben realizar el pago de las facturas pendientes a través de consignaciones bancarias y estas debe ser trasmitidas a través del sistema integrado de recaudo, herramienta que se propone con el fin de convertir el proceso de recaudo en eficiente, el SIR (ver anexo 4) es una aplicación que trabajara en integrar y centralizar la gestión de la información que diseñará un ingeniero en sistemas y se subirá a la play store[73] o App store[74], donde el cliente tendrá acceso vía celular para trasmitir los pago efectuados y la información se verá reflejada en JOTA BE S.A, dicha herramienta deberá ser administrada por el jefe de cartera que a su vez confirmara los pagos en los portales bancarios.

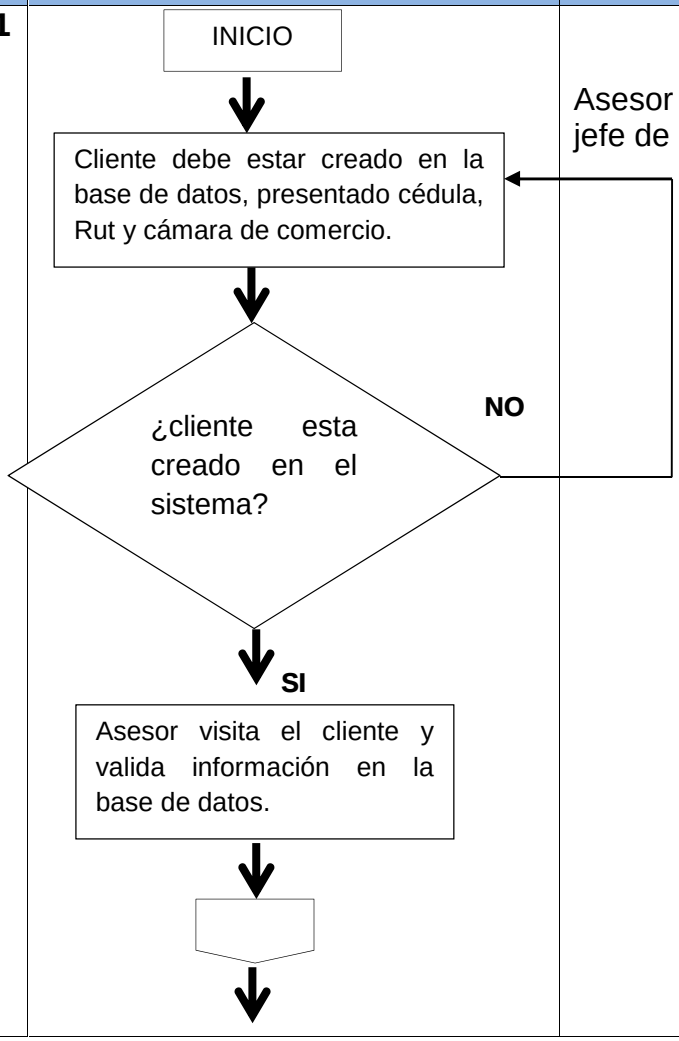
En este orden de ideas, la información que se recibe a través del SIR en la empresa se utilizará para realizar los recibos de caja del sistema por parte del auxiliar de cartera después de ser autorizados por el jefe de cartera, para que las cuentas por cobrar estén al día. Se deberá imprimir un recibo de caja con original para ser enviada al cliente por medio del asesor comercial y una copia para archivar en la empresa. Todo esto con el fin de que el recaudo de cartera sea cliente-empresa y no se utilice el asesor comercial como intermediario para recibir el efectivo.

Así mismo, con esta política se busca minimizar los riesgos de recaudo, ya que, el asesor comercial no tendrá que manipular efectivo y evitara el riesgo de hurtó, y

[73] Aplicación que se encuentra en los dispositivos móviles y es una plataforma que permite a los usuarios navegar y descargar aplicaciones.
[74] Es el marketplace de aplicaciones para usuarios de **Apple.**

podrá proteger su integridad física. También se evitará que el asesor realice actos indebidos con el efectivo de la empresa, o que incurra en fraudes que afecten de manera negativa a JOTA BE S.A, con esta propuesta se busca que la figura del asesor sea la de generar la venta y realizar la gestión del pago por parte de los clientes, es decir, el asesor tendrá la función de visitar al cliente y radical las facturas próximas a vencer para que el este sepa la fecha límite que tiene para cancelar y obtener los descuentos financieros y de pronto pago.

8.2.3. Tabla 19. Procedimiento recaudo facturas contado

N	ACTIVIDAD PROCEDIMIENTO DEL RECAUDO FACTURAS DE CONTADO	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1		Asesor comercial y jefe de cartera	Copia de cédula, Rut y cámara de comercio.

2	Realiza la venta y trasmite el pedido vía web.	Asesor comercial	Ninguno
3	Información se recibe en la empresa.	Jefe de cartera	Sistema
4	Aprobado y enviado al área de facturación, para facturar pedido de contado.	Jefe de cartera	
6	Se le informa al cliente el valor del pedido, para que realice la consignación y trasmita el pago por medio de la aplicación SIR. ¿Cliente realiza el pago? **NO** **SI**	Jefe de cartera	
7	Área de logística envía pedido al cliente.		
	FIN		

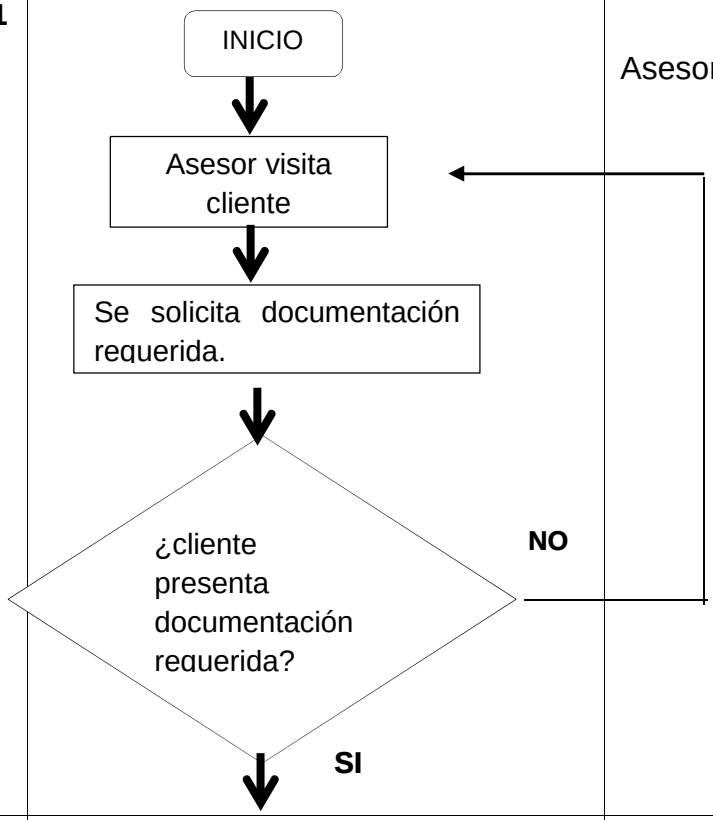
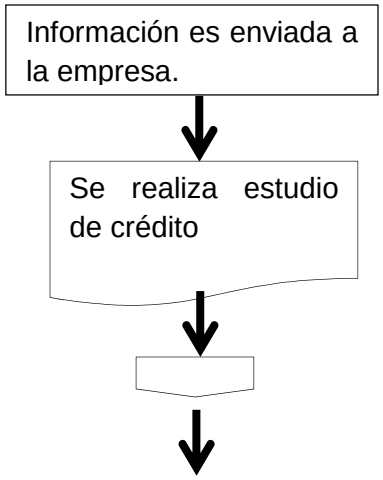
[75] Elaborado por los investigadores.

[75] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier.

Para este proceso se propone que el cliente debe estar registrado en la base de datos de JOTA BE S.A, presentado la fotocopia de la cédula, Rut y cámara de comercio, luego el asesor comercial realiza la visita y la venta, envía el pedio a la empresa vía web y es recibo en el área de cartera, para ser aprobado y trasmitido al área de facturación donde se realizara la factura de contado, luego el jefe de cartera debe informarle al cliente el valor a pagar, para que este realice la consignación bancaria y la trasmita a través de la aplicación SIR, si efectúa dicho pago el pedio será enviado con los transportadores.

Con este proceso se busca que los dineros de la empresa no sean recaudados en efectivo por los colaboradores de la empresa, así se lograra mitigar el riesgo de manejos inadecuados del efectivo.

8.2.4. Tabla 20. Solicitud y aprobación de crédito

N	ACTIVIDAD SOLICITUD DE CRÉDITO	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1		Asesor comercial	Solicitud de crédito
2		Jefe de cartera	Documentos requeridos

	¿cumple con los requisitos para el crédito? NO SI		
	Aprobación de crédito y asignación de cupos.	Comité de crédito y cartera	Solicitud de crédito y documentación completa.
	FIN		

[76]Elaborado por los investigadores

Siendo el fin de toda empresa de proteger sus recursos económicos, JOTA BE SA, deberá implementar mecanismos para minimizar los riesgos a los cuales está expuesta. En este caso se propone que para el estudio de crédito se cumplan unos lineamentos, como; los requisitos que estén estipulados en el manual de políticas, normas y procedimientos para la solicitud de crédito y aprobación de estos, la creación de un comité de crédito y la realización del estudio de crédito por parte del área de cartera.

También es importante que la empresa utilice las garantías, como medios para proteger su patrimonio, ya que, los clientes son el principal generador de ingresos

[76]Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier

para JOTA BE S.A, y así se lograra mitigar los riesgos de pérdidas para la empresa, en la entrega de los recursos a terceros. Así mismo, se tendrá una radiografía completa del cliente para la aprobación de créditos y asignación de cupos, ya que, el estudio de crédito preverá un mala aprobación y asignación de estos.

8.2.5. Tabla 21. Auditoría de las cuentas por cobrar interna

N	ACTIVIDAD AUDITORIA A LAS CUENTAS POR COBRAR INTERNA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	INICIO ↓ Estado de cuentas por cobrar. ↓ confirmación realizada por vía telefónica o correo electrónico con el cliente ↓	Jefe de cartera	Sistema y soportes (Recibos de caja, notas débito, notas crédito, consignaciones)
2	¿la información del cliente es igual a los saldos en el sistema? **NO** **SI** ↓	Jefe de cartera	Sistema
	FIN		

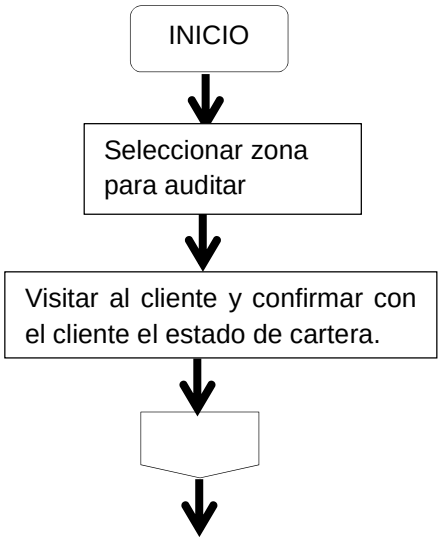
[77] Elaborado por los investigadores

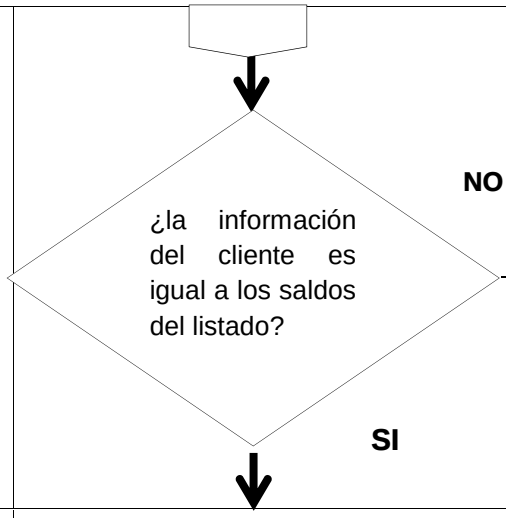
[77] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier.

Teniendo en cuenta el flujograma propuesto de la auditoría a las cuentas por cobrar es relevante realizarla, ya que, ayudará a conocer el estado real de la cartera de los clientes y se evaluará la gestión del trabajo del asesor. Con este procedimiento se busca tener las cuentas por cobrar al día, solucionar inconsistencias y lograr que el recudo sea más efectivo.

Esta auditoria busca tener un control en las cuentas por cobrar, ya que, los recursos de la empresa se encuentran en manos de terceros, y deben estar en constante monitoreo con el fin de que las cuentas vigentes no entren en mora por falta de gestión, poder prevenir posibles riesgos y tomar decisiones oportunas.

8.2.6. Tabla 22. Supervisión y auditoría a las cuentas por cobrar externa

N	ACTIVIDAD SUPERVISIÓN Y AUDITORIA A LAS CUENTAS POR COBRAR EXTERNA	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1		Jefe de cartera y supervisor	Sistema, informe de cartera

2			Supervisor	Listado de cartera facturas, recibos de caja o consignaciones
	FIN			

[78] Elaborado por los investigadores

Se propone a JOTA BE S.A, que implemente la auditoria a las cuentas por cobrar externamente elaborada por un supervisor, que coteje la información del informe de cartera con los clientes.

Con esta auditoría el supervisor podrá tener contacto con el cliente físicamente confirmará la cartera con facturas en mano que le suministre el cliente, conocerá el establecimiento de comercio, podrá identificar si se presentan riesgos con los clientes y evaluara la gestión del asesor comercial. Esta auditoria es importante, porque las cuentas por cobrar constituyen una parte muy importante dentro de los activos de la empresa, y se debe buscar la manera de protegerlo y mitigar los riesgos.

[78] Hernández Alayón Lina Marcela, Piay García Francisco Javier

Después de desarrollado este capítulo se propone un modelo de control interno para que la empresa JOTA BE S.A, implemente en el área de cartera, permitiéndole mitigar los riesgos y ayudado al mejoramiento de los procesos de esta área. Es importante que la empresa cuente con una herramienta que le permita tener unos lineamientos, para que los involucrados en el proceso cumplan los objetivos de la empresa y lograr un mejoramiento continuo en el área de cartera.

Al darle una estructura al área de cartera, la empresa conseguirá que los procesos sean más efectivos y poder corregir cualquier falla en estos, le dará responsabilidades a los colaboradores que son fundamentales en esta área, para que desarrollen el sistema de control interno en función de proteger y mitigar los riesgos de las cuentas por cobrar, ya que, son la fuente de ingresos de la empresa, con los cuales se sostiene la empresa en su funcionamiento como; obligaciones con proveedores, laborales y financieras.

Es importante que la empresa aplique las TIC[79] que son una herramienta de innovación que le permiten ser eficiente en los procesos y mejora el desarrollo de las actividades por parte del personal que hace parte del área de cartera.

En el próximo capítulo se presentará el manual de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera, que hace trazabilidad con el modelo propuesto en este capítulo, para que se sigan unos lineamientos en el proceso de cartera.

[79] TIC. son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

9. POLÍTICA, NORMAS, MANUAL Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CARTERA DE JOTA BE S.A.

Con este manual se busca ayudar al área de cartera para que tenga una herramienta de trabajo, donde se exponen un conjunto de normas, procedimientos y condiciones que se deben aplicar en la empresa para la asignación, manejo del crédito y los controles para la administración de las cuentas por cobrar de la empresa JOTA BE S.A.

De igual manera, este manual permitirá a las personas involucradas, en el área de cartera y ventas, tengan unos lineamientos que ayuden a proteger el patrimonio de la empresa en poder de los clientes. Los procedimientos que se mencionan a continuación se suministran como ayuda y apoyo al direccionamiento del área de cartera para las ventas generadas de crédito y contado, de los clientes de JOTA BE S.A.

9.1. POLÍTICA DE CARTERA

Esta política será aplicada por JOTA BE S.A para los clientes, es decir, cuentas por cobrar que se efectúan a través de los desembolso y pagarés, libranzas y documentos similares que representen garantían. Se manejará una provisión siendo el 5% para las deudas que en el último día del y ejercicio gravable lleven más de tres meses de vencidas sin exceder de 6 meses, el 10% para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de 6 meses de vencidas sin exceder de 1 año y el 15% para las deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven más de 1 año de vencidas. Se aprobará crédito a los clientes que cumplan con los requisitos y parámetros establecidos por la empresa estipulados en este manual.

9.2. NORMAS

Dentro de este manual se tiene en cuenta la normatividad aplicada en Colombia para las cuentas por cobrar, iniciando con el Decreto 2649 de 1993 que trata acerca de la reglamentación de la contabilidad general y los principios o normas contables generalmente aceptados, se encuentra la sección 11 instrumentos financieros establecida en el Decreto 3022 NIIF para PYMES, donde nos habla que la cuentas por cobrar pertenecen a los instrumentos financieros básicos, ya que un contrato o garantía da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra. También encontramos la Sección 27, que habla acerca del deterioro del valor de los activos que se encuentran en el alcance la Sección 11 instrumentos financieros básicos.

9.3. REQUISITOS PARA SOLICITAR CRÉDITO

El estudio de crédito tomará 3 días hábiles a partir de recibir la documentación, en caso de no cumplir con los requisitos o no tener la documentación completa el trámite se dará por cancelado y se devolverá la documentación.

9.3.1. Requisitos

1. Diligenciar formato ¨Solicitud Estudio de Crédito Jota Be S. A¨ del deudor y codeudor (ver anexo 5).
2. El codeudor debe tener parentesco siendo el esposo o esposa y hasta el segundo grado de consanguinidad[80].
3. Pagare (ver anexo 6), firma y huella del deudor y codeudor

[80] Primer grado de consanguinidad: línea directa: Padre y madre, Hijos e hijas. Segundo grado de consanguinidad: línea directa: Abuelos y abuelas, Nietos y nietas, Hermanos y hermanas.

4. Fotocopia de la cedula ampliada al 150 deudor y codeudor. En caso de persona jurídica se deberá anexar la fotocopia del representante legal.
5. Fotocopia del RUT actualizado del deudor, en caso de persona jurídica deberá ser el de la empresa.
6. Cámara de Comercio actualizada (AÑO ACTUAL) del establecimiento de comercio.
7. Fotocopia de facturas de proveedores con fecha actualizada, mínimo 3
8. Referencias comerciales originales (3), deudor y codeudor o persona jurídica.
9. Referencias Bancarias, deudor y codeudor o persona jurídica.
10. El deudor y codeudor no deben estar reportados negativamente en Centrales de Riesgo.
11. Extractos bancarios
12. Declaración de renta de los dos últimos años
13. Certificado de tradición del deudor y Codeudor
14. Pignoración de propiedad de deudor

Clientes de contado

Dentro de las cuentas por cobrar existe una figura de contado, que deberá cumplir con los siguientes requisitos, para ser creados en la empresa como clientes:

1. Fotocopia del RUT de la persona natural o jurídica
2. Fotocopia de la cámara de comercio de la persona natural o jurídica
3. Fotocopia de la cédula ampliada al 150 de la persona natural, en caso de las personas jurídicas será la copia de la cedula del representante legal.

9.3.2. Diligenciamiento de la solicitud de crédito

El formato de solicitud de crédito para el deudor y codeudor, deben ser diligenciados en su totalidad, se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

a) Las solicitudes de crédito son estudiadas, aprobadas o rechazas por el área de cartera. Toda solicitud requiere que la información sea completa. También se verificará de manera obligatoria en la historia crediticia del cliente en la central de riesgos.
b) Las solicitudes de crédito deben llegar completas, ninguna casilla puede estar incompleta.
c) Una vez entregados los documentos exigidos para él estudió de crédito no podrán exceder 3 días calendario para que el área de cartera realice la verificación de la información o de una respuesta.
d) Todas las solicitudes de crédito deberán ser archivadas en el área de cartera y se informará una vez hayan sido aprobadas o rechazadas, dando a conocer el cupo y plazo, en caso de ser aprobado y la explicación concreta en caso de ser rechazado.
e) La referencia es soporte importante, porque por medio de estas se da el paso para conocer al cliente. Todas las referencias, tanto las bancarias, comerciales y las familiares, deben ser confirmadas por el área de cartera.
f) La fuerza de Ventas debe estar atenta de su zona, actualizando datos de sus clientes e informando al área de cartera cualquier novedad.

9.4. ASPECTOS PARA LA APROBACIÓN DEL CRÉDITO.

Para la aprobación del crédito se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Historia crediticia: Hace referencia al comportamiento de pago de los clientes con el sector real, el sector financiero, etc.

- Capacidad de endeudamiento: la capacidad que tenga el cliente se asumir obligaciones con proveedores.

- Garantías: se debe tener una garantía como pagaré, hipoteca o pignoración, de acuerdo al cupo solicitado, todo esto con el fin de que el los beneficio sean mutuos.

La información que se deberá obtener en él estudió de crédito será la siguiente:

a) Nombres y Apellidos, teléfonos y dirección correcta del deudor y del codeudor. Igualmente, nombres, apellidos y cédulas de la (s) personas autorizada (s) para efectuar compromisos en su nombre (en este caso personas jurídicas).
b) Antigüedad del negocio y del cliente como comerciante.
c) historial crediticio
d) Comportamiento de pago en otros sectores, como el sector real, financiero y cooperativo.
e) Capacidad de endeudamiento.

Proveedores del cliente: obtener datos sobre el cliente en otras empresas donde este maneje créditos, y poder conseguir información sobre que cupo tiene, que plazo de pagos y comportamiento de pago.

Centrales de riesgo: es una entidad que cuenta con los estándares para el manejo y difusión del comportamiento crediticio de las personas. Por medio de este sistema se obtiene la información crediticia de los clientes positiva o negativamente, para así tener un fundamento sólido en la aprobación o rechazo de un crédito.

- El asesor comercial desarrolla un papel muy importante en los créditos, ya que, este será los ojos de la empresa en suministrar información, como; Localización Geográfica, tamaño del negocio, espacio de almacenaje, inventarios. De igual manera, la información que se obtiene a través de

otros proveedores de su comportamiento de pago y responsabilidad del comerciante.

9.4.1. Aprobación de crédito y asignación de cupos

El área de cartera después de realizar el estudio de crédito, deberá informar al comité de crédito si el solicitante cumple con todos los requisitos, para proceder a realizar el análisis del estudio y evaluación de las garantías, capacidad de endeudamiento y el riesgo crediticio para autorizar la aprobación del crédito y asignación del cupo. Después se realizará la apertura de la carpeta al cliente y deberá ser archivada en el área de Cartera.

9.4.2. Comité de crédito y cartera

Para llevar un control y una adecuada aprobación de créditos y asignación de cupos se crea el Comité de Crédito que estará integrado por:

- Gerente general
- Gerente administrativo y financiero
- Jefe de cartera

El comité de crédito se reunirá, al menos con dos integrantes, una vez por semana, y estableciendo el horario más conveniente. Se reunirán para analizar estudios de crédito, aumentos de cupos y problemas con clientes moroso.

10. ELEMENTOS QUE PUEDAN AFECTAR EL CRÉDITO

El área de cartera debe estar en constante evaluación acerca de la conducta y manejo del crédito de cada cliente. Siempre debe estar atenta a posibles riesgos que puedan afectar los objetivos de la empresa. A continuación, se presenta una serie de pautas para tener encuentra en la administración de las cuentas por cobrar y que se podrán utilizar para la toma de decisiones oportunas frente a los riesgos identificados:

a) Comentarios negativos de otras empresas que tengan vínculos comerciales con el cliente.
b) Cambio de propietario.
c) Cambios de razón social y no informar a la empresa
d) Cambio de domicilió y teléfonos
e) Comentarios de quiebra del negocio
f) Cartera constantemente en mora

10.1. APORTES Y RESPONSABILIDADES DEL ASESOR COMERCIAL EN EL CRÉDITO.

El asesor comercial desarrolla un papel muy importante en los créditos, ya que, este será los ojos de la empresa en suministrar información, como; tamaño del negocio, espacio de almacenaje, inventarios. De igual manera, la información que se obtiene a través de otros proveedores de su comportamiento de pago y responsabilidad del comerciante. El asesor comercial tendrá dentro del estudio de crédito las siguientes responsabilidades:

a) Obtener la información requerida para el estudio de crédito.
b) Análisis del negocio y trasmitir la información a la empresa.
c) Preguntar a otros comerciantes acerca del cliente.

11. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS

Las carpetas de los clientes, deben ser actualizadas una vez cada año, o en casos que el cliente realice cambio de razón social, dirección, teléfonos o si realizo la venta del establecimiento de comercio.

Cambio de Razón Social: Se debe diligenciar completamente el formato de solicitud de crédito, copia de la cámara de comercio y RUT.

Creación de Sucursales: Para este caso se debe diligenciar la solicitud de crédito y marcar en la parte superior de la hoja sucursal y anexar carta por parte del cliente donde informa a JOTA BE S.A, la creación de esta y certifique que el negocio es de él, de igual manera.

12. CONDICIONES DE VENTAS Y PLAZOS

a) Ventas de contado:

Para este tipo de venta, después de realizar la factura se le informará al cliente el valor total a pagar, para que efectué la consignación bancaria y trasmita el pago a través de la aplicación SIR y proceder a ser enviado el pedido.

b) Ventas a Crédito:

Este tipo de venta es realizada cuando el cliente tiene aprobado el crédito y una asignación de cupo en JOTA BE S.A.

c) Plazos:

Los plazos estipulados por JOTA BE S.A son:

- Contado 0 días
- Crédito 30 días, luego de terminado ese plazo entra en mora.

13. COBRO DE INTERESES

Los intereses se generan cuando la deuda pasa al abogado y se inicia el proceso pre jurídico y jurídico.

14. AUTORIZACIÓN Y FACTURACIÓN DE PEDIDOS

Los pedidos son trasmitidos diariamente por el asesor comercial a través del dispositivo móvil, se reciben en el área de cartera y se revisa en la aplicación del sistema integrado de recaudo SIR si el cliente cancelo las facturas pendientes y poder autorizar los pedidos.

14.1. FIRMA DE LAS FACTURAS (POR EL CLIENTE O RESPONSABLE DE FIRMAR[81])

Los Administradores y los jefes de despacho, deben dar a conocer las instrucciones a todos los conductores y ayudantes en el momento de la entrega de mercancía y de las facturas, en cómo deben ser firmadas por los clientes, quien las debe firmar, el dueño, la persona autorizada y deben quedar con el sello del negocio donde entregan la mercancía.

Las facturas firmadas, son entregadas al jefe de logística para su revisión y control, posteriormente se envían al área de cartera, para realizar la entrega semanal de las facturas a cada asesor comercial.

15. RECAUDO

El área de cartera debe estar en constante seguimiento de la cancelación de las facturas por parte de los clientes a través de la herramienta SIR, donde revisará diariamente el pago efectuado por los clientes, para así proceder a dar la autorización al auxiliar de cartera para que realice los recibos de caja en el sistema y las cuentas por cobrar queden al día, imprimirá un recibo original para el cliente y copia para el archivo de la empresa.

15.1. PROCESO DE RECAUDO

Semanalmente se envía a cada asesor comercial los recibos de caja originales para que proceda a entregárselos al cliente, así el asesor comercial conocerá como se encuentra su cartera y que clientes podrá visitar para realizar la venta.

[81] El responsable de firmar diferente del cliente, debe ir mencionado en la solicitud de crédito del deudor.

15.2. MOTIVOS PARA RETENER PEDIDOS Y BOQUEAR CLIENTES

Pedidos retenidos:

1. Cliente en mora después de 31 días
2. Cupo no disponible
3. Saldos sin justificar a más de 31 días
4. Cheques devueltos

Clientes bloqueados

1. Presentar constante mora
2. Malos hábitos de pago
3. Incumplimiento de dos (2) compromisos de pago

Cuando los pedidos son retenidos por cupo, el asesor comercial deberá conocer con anterioridad el cupo asignado del cliente y tramitar con anticipación la ampliación de este.

15.3. COMPROMISOS DE PAGO

Cuando el cliente se encuentre en mora, el comité de crédito y cartera deberá pactar con el cliente un compromiso de pago, para estudiar la viabilidad, cabe resaltar que el compromiso de pago no da garantía para la autorización del pedido.

Si se realiza un compromiso de pago el área de cartera realizará seguimiento hasta el día del vencimiento del compromiso. El cliente que incumpla con dos (2) de los compromisos, quedara inmediatamente bloqueado. Dentro de los compromisos, para la realización de los pagos no se aceptarán cheques.

15.4. CANCELACIÓN DE FACTURAS CON CHEQUES

JOTA BE S.A., recibirá cheques de los clientes girados a JOTA BE S.A y consignados a las cuentas bancarias de la empresa, que tengan buen manejo comercial, lleven más de 6 meses con el crédito y que además no posean histórico de tres (3) cheques devueltos en un periodo de un (1) año. Todo cheque posfechado que sea recibido con fecha posterior al vencimiento de la factura, deberá ser aprobado por el Jefe de Cartera y/o Gerente Financiero.

a) Cuando un cliente realice el pago con cheque posfechado, no se podrán autorizar pedidos, hasta que el cheque se haga efectivo.
b) Los cheques que sean consignados por los clientes que correspondan a terceros, solo serán autorizados por el gerente administrativo y financiero.

15.5. TRATAMIENTO A LOS CHEQUES DEVUELTOS

En el momento que se presente un cheque devuelto, el cliente quedará bloqueado, generando una nota debito en la cartera del cliente por el valor del cheque más una comisión del dos por ciento (2%), y deberá realizar el pago en efectivo a través de consignación bancaria en un término de dos (días). El jefe de cartera deberá trasmitir la información al cliente sobre el tratamiento de los cheques devueltos.

Nota: el cliente que presente tres (3) cheques devueltos durante un periodo de un año, quedara inhabilitado para seguir utilizando este medio de pago.

15.5.1. Tipos de causales para la devolución del cheque

A continuación, se presenta las causales que son motivo para la devolución del cheque por parte de las entidades bancarias:

1- Carencia absoluta de fondos

2- Fondos Insuficientes

3- Pagado Parcialmente

4- Librado en chequera ajena

5- Cuenta Cancelada

6- Cuenta Saldada

7- Saldo Embargado

8- Hay orden de no pago

9- Presentación del cheque seis meses después de librado

10- Quiebra, liquidación o concurso del girador

11- Instrumento aparentemente falsificado

12- Firma no registrada

13- Firma no concuerda con la registrada

14 - Faltan firmas de...

15 - Falta protector registrado

16- Falta sello ante firma registrada

17- Falta endoso

18- Falta continuidad de endosos

19- Identificación insuficiente del tenedor

20- Tenedor distinto al beneficiario

21- Cheque enmendado

22- Falta cantidad en letras y/o números

*23- Falta sello de canje

*24- Mal remitido no es a nuestro favor

*25- Presentarse en nuestra oficina de giros

*26- Certificar:

a- Abono cheque fiscal en cuenta de la entidad pública beneficiaria

b- Consignación del cheque en cuenta del primer beneficiario.

* Son causales de devolución interbancarias que no pueden motivar la devolución al beneficiario. (En este caso las devoluciones son entre instituciones bancarias)[82].

15.6. MEDIO DE PAGO A TRAVÉS DE CONSIGNACIONES

Dichas consignaciones podrán ser efectuadas a las cuentas corrientes o de recaudo de JOTA BE S.A o proveedores.

Se deja estipulado en este manual como política de la empresa que el asesor comercial no está autorizado para recibir efectivo por parte del cliente. Todos los pagos que realicen los clientes deben ser a través de consignaciones bancarias a las cuentas corrientes, de recaudo o fiducias de la empresa o proveedores que autorice JOTA BE S.A. y trasmitidos a la aplicación SIR.

- Cuando el cliente realice una consignación por mayor valor vencido, se le abonara a su cuenta.

[82]Consulta: 1 de abril de 2018; 12:11pm]. Disponible en internet<intenerhttps://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/ae4d704a-5b2a-4f23-b103-279fa9b34742/Causales+de+Devolucion+de+Cheques.pdf?MOD=AJPERES&CVID=lw2KtVO>

15.7. MANEJO DE EFECTIVO

Los asesores comerciales no están autorizados para recibir efectivo ni ningún medio de pago.

16. AUMENTO DE CUPO

Cuando el cliente solicite aumento de cupo, el asesor comercial deberá diligenciar el formato de aumento de cupo por parte del cliente, y cumplir con los requisitos que se mencionaran a continuación:

a) Requisitos:

- El cliente debe estar vinculado a la empresa como mínimo 6 meses.
- Presentar un buen manejo del crédito otorgado inicialmente.
- Diligenciar la solicitud de aumentó de cupo.
- No presentar cheques devueltos.

b) Documentos exigidos:

1. Fotocopia de la cedula del representante legal
2. Fotocopia del RUT actualizado del establecimiento de comercio
3. Cámara de Comercio actualizada (AÑO ACTUAL) del establecimiento del establecimiento de comercio
4. Fotocopia de facturas de proveedores con fecha actualizada, mínimo 3
5. Referencias comerciales Originales (3)
6. Referencias Bancarias
7. Extractos bancarios
8. Declaración de renta del último año de la persona jurídica
9. Deberá anexar la garantía, que en este caso será la propiedad raíz.

17. GESTIÓN DE CARTERA

Este proceso será realizado por el área de cartera, esto con el fin de gestionar la administración de las cuentas por cobrar, obteniendo una cartera al día, y toma de decisiones acertadas y a tiempo, todo con el fin de proteger los intereses de la empresa. Para esta gestión se utilizarán las siguientes etapas:

A. Etapa Preventiva

Esta etapa se refiere a la gestión oportuna por parte del asesor comercial al cliente por vía telefónica, correo electrónico y visitas personales previo al vencimiento de las facturas, es decir, infórmale al cliente la fecha próxima en que debe efectuar el pago de las facturas pendientes en las cuentas bancarias de la empresa y transmitir el pago a la aplicación SIR.

B. Etapa Administrativa

Cuando la cartera de los clientes se presente en mora a treinta y uno (31) y cuarenta y cinco (45) días, se deberá trabajar en el área de cartera, de gestionar el pago de las facturas a través de comunicación con el cliente por vía telefónica, correo electrónico, cartas y visitas por parte del asesor comercial.

1. Cartas: Los clientes que presenten mora a más de 46 días, se les enviara una carta recordando los plazos y políticas de vencimiento de la empresa, y como afecta de manera negativa su historial crediticio en la empresa en no pago oportuno de las obligaciones.
2. Visita: Si luego del envío de la carta, no se genera el pago de la cuenta por cobrar, se realiza una visita al cliente por parte del supervisor, con el fin de identificar su estado actual y porque no ha realizado el pago oportuno.

C. Etapa Administrativa con aviso a codeudores y reporte a la central de riesgos.

Cuentas por cobrar entre cuarenta y seis (46) y sesenta días (60), en esta etapa si el cliente no da respuesta a la etapa administrativa, se le informa al codeudor sobre la mora en que se encuentra el cliente por vía telefónica, cartas o correo electrónico.

Las cuentas por cobra que pasen del día sesenta y uno (61), y se realicen las llamadas y visitas de cobro o presión, se enviará la carta de comunicación previa al reporte de data crédito según el **Artículo 12 Ley 1266 de 2008,** donde se dan 20 días calendario contados a partir de la fecha del envió para el pago de la obligación que tiene con la empresa.

D. Pre jurídica y jurídica

Si por parte del cliente y el codeudor no dan respuesta a ninguna de las etapas anteriores y la mora presenta noventa y un día (91), se remitirá al abogado de la empresa para que inicien el cobro pre jurídico y jurídico.

Para enviar el caso de clientes en mora a un proceso pre jurídico y jurídico, se deberá analizar si es viable este medio para la recuperación de la cartera. Los gastos que se presenten durante el proceso, serán asumidos por el deudor y codeudor.

El abogado que se haga cargo de los procesos de cartera de la empresa, deberá pasar mensualmente la evolución de los procesos.

18. RESPONSABILIDADES DE LOS ASESORES COMERCIALES EN EL ÁREA DE CARTERA

1. Acatar lo establecido en el manual de políticas, normas y procedimientos del área de cartera.

2. Realizar la gestión del cobro oportuno a los clientes vía telefónica, correo o por medio de visitas, para infórmale al cliente el vencimiento próximo de las facturas y realice el pago a las cuentas bancarias de la empresa y trasmita el pago a la aplicación SIR.
3. El asesor comercial deberá entregar a los clientes los recibos de caja que son entregados por el área de cartera No están autorizados a recibir efectivo.
4. Los saldos que se presenten a más de 45 días en las cuentas por cobrar, y el asesor no realice la justificación, él los asumirá.
5. Las comisiones por recaudo y la prima de los vendedores se darán así:
   - 100% menos de 35 días
   - 50% entre 36 y 40 días
   - 0% más de 41 días
   - 0.6% azúcar
   - 0.1% por venta -rodamiento
   - 0.0002 prima navideña, sobre ventas anuales

19. DESCUENTOS COMERCIALES Y POR PRONTO PAGO

En el área de Compras y Comercial estipulara los descuentos que tendrán permitidos ofrecer los asesores. Los descuentos por pronto pago que se tome el cliente en el momento de la cancelación de la factura deberán ser revisados por el área de cartera al momento de la revisión de los recibos de pago y los descuentos comerciales serán revisados por el área de compras.

1. Descuento por pronto pago del 1.5% a pie de factura solo para los clientes que cancelan factura de contra entrega y a 15 días.
2. El descuento del 1.5% se aplicará como regla general a las facturas de contra entrega (contado).
3. Los descuentos comerciales se aplicarán a las facturas de crédito y contra entrega.

4. Aquellos descuentos de pronto pago y comerciales, que no apliquen las condiciones antes mencionadas o que superen el valor autorizado, serán asumidos por es asesor comercial.

20. AUDITORIA A LAS CUENTAS POR COBRAR

20.1. AUDITORÍA INTERNA

Semanalmente el área de cartera deberá realizar auditorías a las cuentas por cobrar, por medio de informes por edades de la cartera y confirmando con los clientes por vía telefónica o correo electrónico si los saldos en cartera coinciden.
Puntos a tener en cuenta en la auditoria interna:

a) En caso de que se presente alguna inconsistencia se deberá pedir al cliente que envié los soportes por medio del correo electrónico, en este caso los soportes podrán ser facturas, recibos de pago, notas de devolución, notas débito o crédito.
b) En el momento que se presenten inconsistencias en el cotejamiento de la información con la del cliente se deberá llamar al asesor comercial para realizar las aclaraciones del tema.

La auditoría interna también se realizará con el fin de solucionar los saldos que se presenten en la cartera, los cuales no se hayan dado solución a tiempo; se tendrá en cuenta los siguientes aspectos para dar de baja los saldos:

- Notas crédito **(NC)** cuando se le otorga al cliente un descuento y no fue aplicado en el momento del pago y cuando se bajan saldos de los clientes, después de investigar a que hacen referencia.
- Notas debito **(ND)** cuando se haya dejado de cobrar algún saldo o valor al cliente.

- Recibos de caja **(RC)** cuando los saldos no tienen justificación y el asesor comercial debe asumirlos.

Esta auditoría será responsabilidad del jefe de cartera.

20.2. AUDITORIA EXTERNA

Esta auditoría será realizada por el supervisor a cada zona (Valle del Cauca, Eje Cafetero, Cauca), serán vivistas para auditar la gestión del trabajo del asesor comercial, para conocer los clientes y las condiciones de los negocios, y confirmar saldos en las cuentas por cobrar. También con el fin de lograr conocer posibles riesgos o situaciones que desfavorezcan a JOTA BE S.A.
Responsable supervisor externo.

21. CARTERA CASTIGADA

La empresa deberá realizar el castigo de carta una vez por año, al cierre de año, es decir a 31 de diciembre. Para determinar cuáles serán las cuentas por cobrar castigas se tendrá en cuenta los procesos que esté llevando el abogado quien determinara si dichas cuentas son recuperables o no, teniendo la certeza de esto.

El manual propuesto para la empresa JOTA BE S.A, se elabora con el fin de que este estipulado como se deben desarrollar los proceso en el área de cartera, contando con unos lineamientos para que las personas involucras en el proceso conozcan cómo desarrollar las actividades.

También servirá como reglas para saber cómo se deben manejar determinadas situaciones específicas y procedimientos, es decir, que este manual explica paso a paso como llevar a cabo las actividades. Así mismo, este manual le traerá beneficios a la empresa JOTA BE S.A, como; realizar con coherencia sus actividades, tanto en la parte interna como externa.

Este manual también, servirá como una herramienta de monitoreo para el área de cartera, ayudando a prevenir los riesgos, buscar soluciones a tiempo y brindando un trabajo eficaz y transparente para la empresa.

CONCLUSIONES

El control interno es importante dentro de las empresas, ya que ayuda a proteger los recursos económicos y resguárdalas de situaciones desfavorables, que no permitan el cumplimento de los objetivos. También busca que las empresas pueden optimizar los recursos, logren convertir los procesos más efectivos y se obtenga mayor productividad.

Con el desarrollo de este trabajo se logró identificar que JOTA BE S.A no cuenta con un sistema de control interno que le permita evaluar los procesos del área de cartera, evidenciándose en la falta de estructuración donde los colaboradores no tienen los lineamientos para el desarrollo de las actividades relacionadas con la cartera.

Con base en lo anterior, se pudo desarrollar un modelo de control interno para esta área, para mitigar los riesgos, donde se propone la estructuración de esta área mediante la contratación de personal capacitado, manuales de funciones y como se deben desarrollar los procesos que hacen parte de esta área.

También, se logró el diseño de un manual de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera, utilizando la normatividad vigente y basándose en los procesos que se deben desarrollar en la administración de las cuentas por cobrar, para ayudar a que la empresa mitigue los riesgos, como la desviación de los recursos económicos, toma de decisiones no oportunas, mala imagen ante lo proveedores y entidades financieras, es decir, pérdida de la credibilidad comercial y esto afecta negativamente la empresa, ya que se ha logrado consolidar con los años en el mercado como una empresa sólida.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia la importancia del control interno dentro de las organizaciones, ya que es una herramienta fundamental para desarrollar adecuadamente los procesos, mejorar la gestión de los flujos de caja y el correcto

funcionamiento de las áreas funcionales, en este caso el de cartera que es fundamental para esta empresa.

RECOMENDACIONES

La empresa JOTA BE S.A debe implementar herramientas de control que le permitan evolucionar en los procesos y más en los del área cartera, donde se manejan la principal fuente de ingresos, que se encuentran vulnerable a los riesgos internos y externos que afectan el cumplimiento de los objetivos y el sostenimiento de la empresa.

Se recomienda a la empresa que implemente el modelo de control interno para el manejo en la administración de las cuentas por cobrar, que se propone, permitiéndoles el mejoramiento de los procesos y así mismo hacer trazabilidad con la estructuración de esta área, que les ofrece la manera de tomar decisiones acertadas que serán beneficiosas para la empresa y que ayudarán a proteger los recursos económicos. También la utilización de las TIC que les permitirá un mejor desarrollo en las actividades del área de cartera siendo la aplicación SIR (Sistema Integrado de Recaudo), herramienta que apoyará el modelo de control interno propuesto, para la minimización de los riesgos.

También, se sugiere a los directivos de la empresa estructurar el área de cartera como se manifiesta en el modelo de control interno propuesto, contando con personal capacitado que ayudara a realizar los procesos adecuadamente, de manera honesta, eficaz y eficiente.

Con base en lo anterior, es fundamental que la empresa emplee el manual de políticas, normas y procedimientos para el área de cartera propuesto, que le brindara lineamentos que especifican cómo deben realizar la administración de las cuentas por cobrar y en cada situación que se presente, que decisiones acertadas se deben tomar. Este manual ofrecerá la forma de supervisar, controlar, evaluar y mejorar el desempeño de los colaboradores en esta área.

BIBLIOGRAFÍA

BLANCO LUNA, Yanel, Manual de auditoría y revisoría fiscal, Tercer mundo editores, Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 1987.

CEPEDA ALONSO, Gustavo, Auditoría y control interno. Editorial Kimpres Ltda., Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, enero de 2003.

Consulta: 11 de agosto de 2017; 11:44 am]. Disponible en internet <https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3697_documento.pdf>. Ley 87 de 1993 artículos 1,7

Consulta: 14 de agosto de 2017; 8:49 am]. Disponible en internet < http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=66161&name=Decreto_ley_410_de_1971.pdf&prefijo=file>.

Consulta: 18 de agosto de 2017; 9:35 am]. Disponible en internet < http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/leyes/42.pdf>.

Consulta: 18 de agosto de 2017; 9:47 am]. Disponible en internet < http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf>.

Consulta: 18 de agosto de 2017; 9:57 am]. Disponible en internet < http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=72562&name=PD-ASEGURAMIENTO_-NIAS_VERSION_DEFINITIVA.pdf&prefijo=file>

Consulta: 21 de agosto de 2017; 9:35 pm]. Disponible en internet < http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36833>.

Consulta: 21 de agosto de 2017; 9:35 pm]. Disponible en internet< https://www.incp.org.co/decreto-2496-modifica-decreto-unico-reglamentario-de-las-normas-de-contabilidad/>.

Consulta: 21 de agosto de 2017; 9:35 pm]. Disponible en internet < http://actualicese.com/normatividad/2016/12/22/decreto-2132-de-22-12-2016/>.

Consulta: 21 de agosto de 2017; 9:39 pm]. Disponible en internet < http://nif.com.co/decreto-3022-2013/>.

Consulta: 28 de noviembre del 2017; 2:50 pm]. Disponible en internet < http://conceptodefinicion.de/calificacion/>

Consulta: 28 de noviembre del 2017; 3:30 pm]. Disponible en internet < https://es.slideshare.net/dxtrs2/mipymes-en-colombia>

Consulta: 28 de noviembre del 2017; 2:30 pm]. Disponible en internet < https://es.wikipedia.org/wiki/Procedimiento>.

Consulta: 28 de noviembre del 2017; 3:20 pm]. Disponible en internet < https://gestion.pe/tendencias/normas-internacionales-informacion-financiera-niif-51948>.

Consulta: 28 de noviembre del 2017; 2:14 pm]. Disponible en internet < http://www.definicion.org/manual>.

Consulta: 28 de noviembre del 2017; 4:14 pm]. Disponible en internet < https://www.isotools.org/2016/03/01/iso-31000-la-gestion-de-riesgos-en-el-sector-publico/>.

Consulta: 28 de noviembre del 2017; 3:35 pm]. Disponible en internet < https://www.significados.com/norma/>.

Consulta: 28 de noviembre del 2017; 4:14 pm]. Disponible en internet < https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Consulta: 28 de noviembre del 2017; 10:14 am]. Disponible en internet < https://sitios.ces.edu.co/Documentos/NTC-ISO31000_Gestion_del_riesgo.pdf>.

Consulta: 04 de noviembre del 2017; 4:28 pm]. Disponible en internet < https://es.slideshare.net/AxePal/simbologia-ansi-1>

Consulta: 25 de enero de 2018; 6:31 pm]. Disponible en internet < https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>. González Martínez, Rafael. Manuela del participante. (Qualpro Consulting, S. C.)

Consulta: 18 de febrero de 2018; 2:21 pm]. Disponible en internet < https://www.incp.org.co/decreto-2170-del-22-diciembre-2017/>.

Consulta: 18 de febrero de 2018; 2:36pm]. Disponible en internet < http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=79561&name=DECRETO_2420_DE_2015.pdf&prefijo=file>.

Consulta: 28 de marzo de 2018; 6:34]. Disponible en internet< pmhttps://actualicese.com/2015/07/06/grados-de-consanguinidad-y-afinidad/>.

Consulta: 29 de marzo de 2018; 7:51am]. Disponible en internet < https://www.lifeder.com/funciones-asesor-comercial/>.

Consulta: 1 de abril de 2018; 12:11pm]. Disponible en internet<intenerhttps://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/ae4d704a-5b2a-4f23-b103-279fa9b34742/Causales+de+Devolucion+de+Cheques.pdf?MOD=AJPERES&CVID=lw2KtVO>.

Consulta: 4 de abril de 2018; 4:58 pm]. Disponible en internet<https://www.google.com.co/search?q=definicion+de+colaboradores+en+una+empresa&rlz=1C1AVNC_enCO637CO637&oq=definicion+de+colaboradoers&aqs=chrome.2.69i57j0l4.6001j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Consulta: 4 de abril de 2018; 4:00 pm]. Disponible en internet<https://www.webyempresas.com/que-son-las-funciones-administrativas/>

Consulta: 4 de abril de 2018; 4:05 pm]. Disponible en internet<https://www.modelofactura.net/nota-de-debito.html>

Consulta: 4 de abril de 2018; 4:06 pm]. Disponible en internet<https://es.slideshare.net/mauricioflow/obligaciones-financieras>

Consulta: 4 de abril de 2018; 4:09 pm]. Disponible en internet<http://economipedia.com/definiciones/perdida-contable.html>

Consulta: 4 de abril de 2018; 4:11 pm]. Disponible en internethttps://debitoor.es/glosario.

Consulta: 5 de abril de 2018; 10:06am]. Disponible en internet<http://www.monografias.com/trabajos19/areas-de-actividad/areas-de-actividad.shtml#ixzz5BoIsh1SV>.

Consulta: 5 de abril de 2018; 10:06am]. Disponible en internet<https://es.oxforddictionaries.com/definicion/propuesta>.

Consulta:5 de abril de 2018; 11: 00am. Disponible en internet < http://casamotor.co/archivos/descargar_archivo.php?id=208>.

ESTUPIÑÁN, Rodrigo, Administración de riesgos E.R.M y la auditoria interna, Primera edición, Ecoe Ediciones, Colombia, Bogota.D.C, agosto de 2006.

GOMEZ VALENCIA, Laura, Diseño de un sistema de control interno para el ciclo de ingresos subprocesos de cuentas por cobrar del centro médico IPSALUD LTDA, universidad autónoma de occidente Santiago de Cali. 2013. [Consulta: 13 de junio de 2017; 03:49 pm]. Disponible en internet < https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/4934/1/TCT01444.pdf >.

HARO FIGUEROA, Roberto y RIVERA MOYA, Dennys Fernando, Diseño de un sistema de control interno en el rubro de recuperación de cartera para el mejoramiento de liquidez de Alpagro C. Ltda., universidad politécnica salesiana Ecuador, sede Guayaquil.2015. [Consulta: 2 de febrero de 2017; 03:22 pm]. Disponible en internet < http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9992/1/UPS-GT001130.pdf>.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA L, María del Pilar, Metodología de la investigación, Quinta edición, Mc Graw Hill, México.

MANTILLA B, Samuel Alberto, Control interno Informe coso, Tercera edición, Ecoe Ediciones, Colombia, Bogotá, D.C, octubre de 2003.

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo, Metodología, Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, Cuarta edición, Editorial Limusa, México D.F. 2011.

PARDO, Deisy Carolina y RIOS NATIÑO, Liliana Patricia, Propuesta para la formalización del sistema de control interno de la compañía C.I INVERSIONES ALMER LTDA., universidad San Buenaventura, Bogotá D.C. 2007. [Consulta: 13 de junio de 2017; 03:57 pm]. Disponible en internet < http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/40689.pdf >.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista semiestructurada

Fecha: _____

Nombre del entrevistado: _____

Empresa: _____

Objetivo.

Conocer cómo se llevan a cabo los procesos que hacen parte del área de cartera de la empresa JOTA BE S.A

1. ¿Qué funciones cumple usted en el proceso de cartera?

_____

_____

_____

_____

_____

2. ¿Cómo se genera la cuenta por cobrar?

_____

_____

_____

_____

_____

3. ¿Cuáles son los procedimientos que se llevan a cabo para el recaudo de cartera de clientes de crédito y contra entrega?

_____

4. ¿Cuáles son los requisitos para la aprobación de créditos y asignación de cupos?

5. ¿Se realizan auditorías periódicas a las cuentas por cobrar y a los asesores comerciales, descríbalo?

Entrevista realizada a:

Fabio Alonso García. Gerente administrativo y financiero

Yulieth Jiménez Recio. Auxiliar administrativa

Alex Mauricio Franco. Auxiliar de cartera

Anexo 2. Cartera de JOTA BE S.A a más de 91 días año 2016.

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA DE CORTE
FM	149648	16503574	GALLEGO CARDONA WILSON DE JESUS	05/10/2011	5	10/10/2011	$ 13.976.646	1909	$ 0	130505	05	GUAPI	01/01/2017	31/01/2017
CH	1323	800189331	SUPERMERCADO LIBERTAD SAS	15/10/2011	5	20/10/2011	$ 8.731.156	1899	$ 0	130505	05	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	150998	1116247332	CARDONA PINEDA MONICA FERNANDA	25/10/2011	5	30/10/2011	$ 728.896	1889	$ 0	130505	05	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	153559	66719147	QUINTERO CIRO SORLENY	06/12/2011	5	11/12/2011	$ 5.065.710	1847	$ 0	130505	02	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	167107	66739244	CORTES RESTREPO MARILETD	10/07/2012	5	15/07/2012	$ 1.209.641	1630	$ 0	130505	17	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	169172	6490795	VARELA GARCIA LUIS ALBERTO	09/08/2012	5	14/08/2012	$ 101.428	1600	$ 0	130505	02	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	169173	6490795	VARELA GARCIA LUIS ALBERTO	09/08/2012	5	14/08/2012	$ 465.306	1600	$ 0	130505	02	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	171915	14796621	CASTRILLON LOPEZ DICCY JABER	21/09/2012	5	26/09/2012	$ 386.398	1557	$ 0	130505	11	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	174267	14796621	CASTRILLON LOPEZ DICCY JABER	27/10/2012	5	01/11/2012	$ 992.170	1521	$ 0	130505	11	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	174560	12797212	HOYOS GIRALDO WBEIMAR HERNAN	01/11/2012	5	06/11/2012	$ 969.509	1516	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	174576	12797212	HOYOS GIRALDO WBEIMAR HERNAN	01/11/2012	5	06/11/2012	$ 2.428.470	1516	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	175497	12797212	HOYOS GIRALDO WBEIMAR HERNAN	15/11/2012	5	20/11/2012	$ 14.042.408	1502	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	175696	12797212	HOYOS GIRALDO WBEIMAR HERNAN	17/11/2012	5	22/11/2012	$ 455.900	1500	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	176004	8364905	ALGARIN COTRERAS JOHAN ANDRES	22/11/2012	5	27/11/2012	$ 200.000	1495	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	176462	12797212	HOYOS GIRALDO WBEIMAR HERNAN	29/11/2012	5	04/12/2012	$ 4.831.346	1488	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	176936	21778025	VASQUEZ SUAREZ MARIA SOLEDAD	06/12/2012	5	11/12/2012	$ 605.843	1481	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	177432	21778025	VASQUEZ SUAREZ MARIA SOLEDAD	13/12/2012	5	18/12/2012	$ 122.511	1474	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	177433	21778025	VASQUEZ SUAREZ MARIA SOLEDAD	13/12/2012	5	18/12/2012	$ 755.100	1474	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	177435	21778025	VASQUEZ SUAREZ MARIA SOLEDAD	13/12/2012	5	18/12/2012	$ 2.047.120	1474	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	177727	8364905	ALGARIN COTRERAS JOHAN ANDRES	18/12/2012	5	23/12/2012	$ 1.856.395	1469	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	178029	21778025	VASQUEZ SUAREZ MARIA SOLEDAD	20/12/2012	5	25/12/2012	$ 3.991.118	1467	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	178736	8364905	ALGARIN COTRERAS JOHAN ANDRES	10/01/2013	5	15/01/2013	$ 2.589.831	1446	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	178886	6246896	VALENCIA SANTACRUZ ROBINSON	14/01/2013	5	19/01/2013	$ 464.090	1442	$ 0	130505	19	DAGUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	179314	66764069	MURILLO MARIN ARACELY	17/01/2013	5	22/01/2013	$ 844.083	1439	$ 0	130505	15	EL CERRITO	01/01/2017	31/01/2017
FM	179731	14477912	YEPES GUERRERO DAVID ANTONIO	24/01/2013	5	29/01/2013	$ 769.099	1432	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	179793	66764069	MURILLO MARIN ARACELY	25/01/2013	5	30/01/2013	$ 69.375	1431	$ 0	130505	15	EL CERRITO	01/01/2017	31/01/2017
CH	1685	18495805	LONDOÑO CEBALLOS JAIRO DAVID	29/01/2013	5	03/02/2013	$ 731.759	1427	$ 0	130505	07	CIRCASIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	180245	1113308024	SANCHEZ ARANGO MARY LUZ	01/02/2013	5	06/02/2013	$ 1.271.675	1424	$ 0	130505	20	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	180534	1113308024	SANCHEZ ARANGO MARY LUZ	07/02/2013	5	12/02/2013	$ 822.678	1418	$ 0	130505	20	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	180737	14477912	YEPES GUERRERO DAVID ANTONIO	11/02/2013	5	16/02/2013	$ 1.191.528	1414	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	180739	14477912	YEPES GUERRERO DAVID ANTONIO	11/02/2013	5	16/02/2013	$ 357.145	1414	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	184946	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	18/04/2013	5	23/04/2013	$ 474.742	1348	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	185711	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	02/05/2013	5	07/05/2013	$ 1.855.070	1334	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA DE CORTE
FM	186187	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	09/05/2013	5	14/05/2013	$ 1.013.280	1327	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	186565	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	16/05/2013	5	21/05/2013	$ 1.055.300	1320	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	186609	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	16/05/2013	5	21/05/2013	$ 377.555	1320	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	187058	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	23/05/2013	5	28/05/2013	$ 888.650	1313	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	187373	2678059	CASALLAS SALAZAR JOSE BERNARDO	29/05/2013	29	27/06/2013	$ 1.777.838	1283	$ 0	130505	13	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	187442	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	30/05/2013	29	28/06/2013	$ 442.500	1282	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	187665	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	04/06/2013	29	03/07/2013	$ 3.302.690	1277	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	187875	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	06/06/2013	29	05/07/2013	$ 795.000	1275	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	187876	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	06/06/2013	29	05/07/2013	$ 2.404.500	1275	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188065	1114090440	RIVERA LOZANO LINA VANESSA	11/06/2013	29	10/07/2013	$ 1.734.550	1270	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188066	1114090440	RIVERA LOZANO LINA VANESSA	11/06/2013	29	10/07/2013	$ 3.758.161	1270	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188067	1114090440	RIVERA LOZANO LINA VANESSA	11/06/2013	29	10/07/2013	$ 1.489.800	1270	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188068	1114090440	RIVERA LOZANO LINA VANESSA	11/06/2013	29	10/07/2013	$ 292.500	1270	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188244	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	13/06/2013	29	12/07/2013	$ 3.329.950	1268	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188240	91185123	CABALLERO SOLANO ALEXIS	13/06/2013	29	12/07/2013	$ 832.165	1268	$ 0	130505	07	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188494	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	18/06/2013	29	17/07/2013	$ 2.023.600	1263	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188495	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	18/06/2013	29	17/07/2013	$ 765.300	1263	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188497	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	18/06/2013	29	17/07/2013	$ 1.665.000	1263	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188534	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	18/06/2013	29	17/07/2013	$ 141.700	1263	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	188561	14704326	ZAPATA ESCOBAR LEONARDO	18/06/2013	29	17/07/2013	$ 2.900.000	1263	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	189142	8778437	LOPEZ ARISTIZABAL FRANCELEDIS DE JESUS	27/06/2013	29	26/07/2013	$ 2.313.174	1254	$ 0	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	189960	91185123	CABALLERO SOLANO ALEXIS	11/07/2013	29	09/08/2013	$ 554.175	1240	$ 0	130505	07	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	189961	91185123	CABALLERO SOLANO ALEXIS	11/07/2013	29	09/08/2013	$ 142.858	1240	$ 0	130505	07	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	196321	94418786#01	SINISTERRA SEGURA PEDRO ANTONIO	02/11/2013	14	16/11/2013	$ 1.377.344	1141	$ 0	130505	22	GUAPI	01/01/2017	31/01/2017
FM	196910	1115071198	ARCE LEYTON LADY BEATRIZ	13/11/2013	14	27/11/2013	$ 500.000	1130	$ 0	130505	09	GUADALAJARA DE BUGA	01/01/2017	31/01/2017
FM	196958	94475082	ARCE TORRES CAMILO ARTURO	14/11/2013	14	28/11/2013	$ 1.940.165	1129	$ 0	130505	09	GUADALAJARA DE BUGA	01/01/2017	31/01/2017
FM	196959	94475082	ARCE TORRES CAMILO ARTURO	14/11/2013	14	28/11/2013	$ 110.830	1129	$ 0	130505	09	GUADALAJARA DE BUGA	01/01/2017	31/01/2017
FM	197528	66980837	ESTUPIÑAN SANTANA LUZ NELLY	21/11/2013	14	05/12/2013	$ 1.842.960	1122	$ 0	130505	22	EL CHARCO	01/01/2017	31/01/2017
FM	197529	1041230585	SANCHEZ QUINTERO EIDER HAMILTON	21/11/2013	14	05/12/2013	$ 9.984.676	1122	$ 0	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2017	31/01/2017
FM	198713	1114209157	RIOS RIVERA KAROL VANESSA	07/12/2013	14	21/12/2013	$ 920.000	1106	$ 0	130505	12	LA VICTORIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	199607	76339897	AMU SINISTERRA JAVIER	18/12/2013	14	01/01/2014	$ 10.716.229	1095	$ 0	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2017	31/01/2017
FM	199600	25717438	HERRERA BALANTA MARCELA	18/12/2013	14	01/01/2014	$ 4.475.300	1095	$ 0	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2017	31/01/2017
FM	199601	25717438	HERRERA BALANTA MARCELA	18/12/2013	14	01/01/2014	$ 128.748.907	1095	$ 0	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2017	31/01/2017

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA DE CORTE
FM	199602	25717438	HERRERA BALANTA MARCELA	18/12/2013	14	01/01/2014	$ 412.000	1095	$ 0	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2017	31/01/2017
FM	202054	98510710	BETANCUR LONDOÑO CARLOS AUGUSTO	08/02/2014	14	22/02/2014	$ 2.382.643	1043	$ 0	130505	12	OBANDO	01/01/2017	31/01/2017
FM	202059	98510710	BETANCUR LONDOÑO CARLOS AUGUSTO	08/02/2014	14	22/02/2014	$ 1.431.480	1043	$ 0	130505	12	OBANDO	01/01/2017	31/01/2017
FM	202067	98510710	BETANCUR LONDOÑO CARLOS AUGUSTO	08/02/2014	14	22/02/2014	$ 1.097.879	1043	$ 0	130505	12	OBANDO	01/01/2017	31/01/2017
FM	202224	98510710	BETANCUR LONDOÑO CARLOS AUGUSTO	12/02/2014	14	26/02/2014	$ 2.382.806	1039	$ 0	130505	12	OBANDO	01/01/2017	31/01/2017
FM	202863	98510710	BETANCUR LONDOÑO CARLOS AUGUSTO	22/02/2014	14	08/03/2014	$ 122.692	1029	$ 0	130505	12	OBANDO	01/01/2017	31/01/2017
FM	202866	98510710	BETANCUR LONDOÑO CARLOS AUGUSTO	22/02/2014	14	08/03/2014	$ 5.110.792	1029	$ 0	130505	12	OBANDO	01/01/2017	31/01/2017
FM	202867	98510710	BETANCUR LONDOÑO CARLOS AUGUSTO	22/02/2014	14	08/03/2014	$ 3.333.085	1029	$ 0	130505	12	OBANDO	01/01/2017	31/01/2017
NV	15292	98510710	BETANCUR LONDOÑO CARLOS AUGUSTO	26/02/2014	0	26/02/2014	-$ 1.422.421	1039	$ 0	130505	12	OBANDO	01/01/2017	31/01/2017
FM	204577	16836966	GUERRERO LEDEZMA FRANCISCO	22/03/2014	14	05/04/2014	$ 3.603.158	1001	$ 0	130505	22	LA TOLA	01/01/2017	31/01/2017
FM	204959	76259907	VICTORIA OVIDIO	28/03/2014	14	11/04/2014	$ 212.700	995	$ 0	130506	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
ND	1894	1114209157	RIOS RIVERA KAROL VANESSA	28/03/2014	14	11/04/2014	$ 682.839	995	$ 0	130505	12	LA VICTORIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	204975	16836966	GUERRERO LEDEZMA FRANCISCO	29/03/2014	14	12/04/2014	$ 2.840.000	994	$ 0	130505	22	LA TOLA	01/01/2017	31/01/2017
NV	15525	76259907	VICTORIA OVIDIO	31/03/2014	0	31/03/2014	-$ 212.700	1006	$ 0	130506	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	205510	70381567	MONTOYA MONTOYA FERNANDO ALONSO	08/04/2014	15	23/04/2014	$ 506.427	983	$ 0	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2017	31/01/2017
FM	206342	16547008	HENAO OSORIO JAVIER	22/04/2014	15	07/05/2014	$ 552.333	969	$ 0	130505	12	ROLDANILLO	01/01/2017	31/01/2017
FM	206343	16547008	HENAO OSORIO JAVIER	22/04/2014	15	07/05/2014	$ 396.239	969	$ 0	130505	12	ROLDANILLO	01/01/2017	31/01/2017
FM	206442	1085547005	PIEDRAHITA RODRIGUEZ FREDY ARLEY	22/04/2014	15	07/05/2014	$ 2.050.384	969	$ 0	130505	22	LA TOLA	01/01/2017	31/01/2017
FM	207817	16547008	HENAO OSORIO JAVIER	13/05/2014	15	28/05/2014	$ 1.495.778	948	$ 0	130505	12	ROLDANILLO	01/01/2017	31/01/2017
FM	207819	16547008	HENAO OSORIO JAVIER	13/05/2014	15	28/05/2014	$ 613.970	948	$ 0	130505	12	ROLDANILLO	01/01/2017	31/01/2017
FM	208138	87191059	ORTIZ HURTADO MILTON	16/05/2014	15	31/05/2014	$ 2.178.497	945	$ 0	130505	22	EL CHARCO	01/01/2017	31/01/2017
FM	208186	87191059	ORTIZ HURTADO MILTON	19/05/2014	15	03/06/2014	$ 3.270.560	942	$ 0	130505	22	EL CHARCO	01/01/2017	31/01/2017
CHDV	14	16492063	GOMEZ GOMEZ GERARDO DE JESUS	30/05/2014	15	14/06/2014	$ 2.000.000	931	$ 0	130505	1	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	209732	38669405	NAZARIT CARABALI LUZ EDITH	13/06/2014	15	28/06/2014	$ 14.141.524	917	$ 0	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2017	31/01/2017
FM	209755	12797299	SALAZAR TORRES LUIS ALVARO	14/06/2014	15	29/06/2014	$ 6.497.500	916	$ 0	130505	22	SATINGA	01/01/2017	31/01/2017
FM	210665	3980945	ROLDAN POSADA LUIS ALFONSO	28/06/2014	15	13/07/2014	$ 727.166	902	$ 0	130505	22	SANTA BARBARA	01/01/2017	31/01/2017
FM	210761	6480051	PEREZ RAMIREZ HECTOR	01/07/2014	15	16/07/2014	$ 859.498	899	$ 0	130505	15	PALMIRA	01/01/2017	31/01/2017
FM	210762	6480051	PEREZ RAMIREZ HECTOR	01/07/2014	15	16/07/2014	$ 1.915.457	899	$ 0	130505	15	PALMIRA	01/01/2017	31/01/2017
FM	210756	13108490#1	CASTRO CASTILLO JESUS	01/07/2014	15	16/07/2014	$ 26.469.769	899	$ 0	130505	22	SANTA BARBARA	01/01/2017	31/01/2017
CHDV	19	66744999	ORDOÑEZ MARQUEZ YASMIN LILIANA	22/07/2014	5	27/07/2014	$ 1.506.200	888	$ 0	130505	1	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	213652	75103577	CARDONA JULIAN ESTIVEN	20/08/2014	15	04/09/2014	$ 379.780	849	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	213654	75103577	CARDONA JULIAN ESTIVEN	20/08/2014	15	04/09/2014	$ 337.920	849	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	213683	75103577	CARDONA JULIAN ESTIVEN	20/08/2014	15	04/09/2014	$ 134.200	849	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA DE CORTE
FM	213886	75103577	CARDONA JULIAN ESTIVEN	23/08/2014	15	07/09/2014	$ 254.900	846	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	213887	75103577	CARDONA JULIAN ESTIVEN	23/08/2014	15	07/09/2014	$ 113.700	846	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	215429	87190729	SINISTERRA QUIÑONEZ SEGUNDO HELIODORO	20/09/2014	15	05/10/2014	$ 7.119.860	818	$ 0	130505	22	SANTA BARBARA	01/01/2017	31/01/2017
FM	215640	98710365	CARMONA PEREZ LEANDRO ESTEBAN	25/09/2014	15	10/10/2014	$ 11.275.385	813	$ 0	130505	22	LA TOLA	01/01/2017	31/01/2017
CHDV	28	1041230585	SANCHEZ QUINTERO EIDER HAMILTON	26/11/2014	15	11/12/2014	$ 3.060.000	751	$ 0	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2017	31/01/2017
FM	221566	900701640	DISTRI JOTA SAS	27/12/2014	10	06/01/2015	$ 13.167.585	725	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	221592	900701640	DISTRI JOTA SAS	27/12/2014	10	06/01/2015	$ 13.270.060	725	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	221593	900701640	DISTRI JOTA SAS	27/12/2014	10	06/01/2015	$ 3.658.860	725	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	221637	900701640	DISTRI JOTA SAS	29/12/2014	10	08/01/2015	$ 3.406.720	723	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	221638	900701640	DISTRI JOTA SAS	29/12/2014	10	08/01/2015	$ 273.600	723	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	221698	900701640	DISTRI JOTA SAS	29/12/2014	10	08/01/2015	$ 8.000.000	723	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	221739	900701640	DISTRI JOTA SAS	30/12/2014	10	09/01/2015	$ 7.257.766	722	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	221847	900701640	DISTRI JOTA SAS	06/01/2015	10	16/01/2015	$ 17.752.860	715	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	221848	900701640	DISTRI JOTA SAS	10/01/2015	10	20/01/2015	$ 21.292.780	711	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	221939	900701640	DISTRI JOTA SAS	10/01/2015	10	20/01/2015	$ 7.287.580	711	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	221998	900701640	DISTRI JOTA SAS	10/01/2015	10	20/01/2015	$ 1.332.000	711	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	222164	900701640	DISTRI JOTA SAS	10/01/2015	10	20/01/2015	$ 512.000	711	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	222206	900701640	DISTRI JOTA SAS	13/01/2015	10	23/01/2015	$ 6.408.200	708	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	222252	900701640	DISTRI JOTA SAS	13/01/2015	10	23/01/2015	$ 72.000	708	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	222305	900701640	DISTRI JOTA SAS	14/01/2015	10	24/01/2015	$ 211.000	707	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	222546	900701640	DISTRI JOTA SAS	16/01/2015	10	26/01/2015	$ 10.398.580	705	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	222547	900701640	DISTRI JOTA SAS	16/01/2015	10	26/01/2015	$ 19.192.860	705	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	222548	900701640	DISTRI JOTA SAS	16/01/2015	10	26/01/2015	$ 2.430.825	705	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	222593	900701640	DISTRI JOTA SAS	19/01/2015	10	29/01/2015	$ 881.000	702	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	222677	900701640	DISTRI JOTA SAS	20/01/2015	10	30/01/2015	$ 2.445.850	701	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	222874	900701640	DISTRI JOTA SAS	22/01/2015	10	01/02/2015	$ 1.453.960	699	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223000	900701640	DISTRI JOTA SAS	24/01/2015	10	03/02/2015	$ 7.643.970	697	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223001	900701640	DISTRI JOTA SAS	24/01/2015	10	03/02/2015	$ 8.658.960	697	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223002	900701640	DISTRI JOTA SAS	24/01/2015	10	03/02/2015	$ 11.501.400	697	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223184	900701640	DISTRI JOTA SAS	28/01/2015	10	07/02/2015	$ 2.310.000	693	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223213	900701640	DISTRI JOTA SAS	28/01/2015	10	07/02/2015	$ 1.294.200	693	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223337	900701640	DISTRI JOTA SAS	29/01/2015	10	08/02/2015	$ 4.590.000	692	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223380	900701640	DISTRI JOTA SAS	31/01/2015	10	10/02/2015	$ 6.807.630	690	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA DE CORTE
FM	223381	900701640	DISTRI JOTA SAS	31/01/2015	10	10/02/2015	$ 1.601.150	690	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223385	900701640	DISTRI JOTA SAS	31/01/2015	10	10/02/2015	$ 14.082.550	690	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223826	900701640	DISTRI JOTA SAS	06/02/2015	10	16/02/2015	$ 3.805.000	684	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223830	900701640	DISTRI JOTA SAS	07/02/2015	10	17/02/2015	$ 7.952.350	683	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223831	900701640	DISTRI JOTA SAS	07/02/2015	10	17/02/2015	$ 16.788.300	683	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223888	900701640	DISTRI JOTA SAS	10/02/2015	10	20/02/2015	$ 210.790	680	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223895	900701640	DISTRI JOTA SAS	10/02/2015	10	20/02/2015	$ 270.000	680	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	223921	900701640	DISTRI JOTA SAS	11/02/2015	10	21/02/2015	$ 6.900.000	679	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224071	900701640	DISTRI JOTA SAS	12/02/2015	10	22/02/2015	$ 378.000	678	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224170	900701640	DISTRI JOTA SAS	14/02/2015	10	24/02/2015	$ 2.762.550	676	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224171	900701640	DISTRI JOTA SAS	14/02/2015	10	24/02/2015	$ 10.291.040	676	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224173	900701640	DISTRI JOTA SAS	14/02/2015	10	24/02/2015	$ 19.981.630	676	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224174	900701640	DISTRI JOTA SAS	14/02/2015	10	24/02/2015	$ 7.041.370	676	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224186	900701640	DISTRI JOTA SAS	16/02/2015	10	26/02/2015	$ 3.590.000	674	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224293	900701640	DISTRI JOTA SAS	17/02/2015	10	27/02/2015	$ 1.299.500	673	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224480	900701640	DISTRI JOTA SAS	20/02/2015	10	02/03/2015	$ 64.000	670	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224533	900701640	DISTRI JOTA SAS	20/02/2015	10	02/03/2015	$ 850.000	670	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224556	900701640	DISTRI JOTA SAS	21/02/2015	10	03/03/2015	$ 36.046.060	669	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224557	900701640	DISTRI JOTA SAS	21/02/2015	10	03/03/2015	$ 5.216.920	669	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224558	900701640	DISTRI JOTA SAS	21/02/2015	10	03/03/2015	$ 224.400	669	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224772	900701640	DISTRI JOTA SAS	25/02/2015	10	07/03/2015	$ 1.941.640	665	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224822	900701640	DISTRI JOTA SAS	26/02/2015	10	08/03/2015	$ 885.600	664	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224951	900701640	DISTRI JOTA SAS	27/02/2015	10	09/03/2015	$ 24.207.570	663	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	224954	900701640	DISTRI JOTA SAS	28/02/2015	10	10/03/2015	$ 1.311.200	662	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	225716	1061535651	PATIÑO RIOS EDGAR ALFREDO	13/03/2015	10	23/03/2015	$ 1.025.000	649	$ 0	130505	08	SILVIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	226183	1061535651	PATIÑO RIOS EDGAR ALFREDO	24/03/2015	10	03/04/2015	$ 2.327.000	638	$ 0	130505	08	SILVIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	227245	70383938	QUINTERO CARDONA RAUL	13/04/2015	10	23/04/2015	$ 1.250.921	618	$ 0	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2017	31/01/2017
FM	227980	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	24/04/2015	10	04/05/2015	$ 3.710.965	607	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	228057	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	25/04/2015	10	05/05/2015	$ 836.000	606	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	229283	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	20/05/2015	10	30/05/2015	$ 6.836.308	581	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	229285	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	20/05/2015	10	30/05/2015	$ 3.478.675	581	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	230242	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	05/06/2015	10	15/06/2015	$ 6.081.555	565	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	230253	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	05/06/2015	10	15/06/2015	$ 358.200	565	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA DE CORTE
FAC	87071	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR Y/O AUTOSERVICIO LA 15 DEL Q	05/06/2015	10	15/06/2015	$ 291.000	565	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FAC	87087	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR Y/O AUTOSERVICIO LA 15 DEL Q	10/06/2015	10	20/06/2015	$ 1.137.000	560	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	231010	29143447	HERRERA MORALES OLGA LUCIA	19/06/2015	10	29/06/2015	$ 8.915.400	551	$ 0	130505	02	SEVILLA	01/01/2017	31/01/2017
FM	231011	29143447	HERRERA MORALES OLGA LUCIA	19/06/2015	10	29/06/2015	$ 1.221.670	551	$ 0	130505	02	SEVILLA	01/01/2017	31/01/2017
FM	231012	29143447	HERRERA MORALES OLGA LUCIA	19/06/2015	10	29/06/2015	$ 2.310.920	551	$ 0	130505	02	SEVILLA	01/01/2017	31/01/2017
FM	231358	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	26/06/2015	10	06/07/2015	$ 713.921	544	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FAC	87150	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR Y/O AUTOSERVICIO LA 15 DEL Q	26/06/2015	10	06/07/2015	$ 99.000	544	$ 0	130505	03	ARMENIA	01/01/2017	31/01/2017
FM	231783	14652512	MONTOYA REYES JOSE JOAQUIN	06/07/2015	10	16/07/2015	$ 4.217.584	534	$ 0	130505	07	CARTAGO	01/01/2017	31/01/2017
FM	231784	14652512	MONTOYA REYES JOSE JOAQUIN	06/07/2015	10	16/07/2015	$ 4.771.550	534	$ 0	130505	07	CARTAGO	01/01/2017	31/01/2017
FM	231785	14652512	MONTOYA REYES JOSE JOAQUIN	06/07/2015	10	16/07/2015	$ 338.000	534	$ 0	130505	07	CARTAGO	01/01/2017	31/01/2017
FM	232164	66719717	NAVARRETE VALENCIA BLANCA ROSA	11/07/2015	10	21/07/2015	$ 888.638	529	$ 0	130505	14	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	232169	75048253	OCAMPO BOTERO ELKIN DARIO	13/07/2015	10	23/07/2015	$ 900.000	527	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
CHDV	50	30391492	MARIN GIRALDO MONICA	17/07/2015	10	27/07/2015	$ 472.858	523	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	232806	16222075	CANO CAÑAS JOSE GABRIEL	23/07/2015	10	02/08/2015	$ 205.105	517	$ 0	130505	14	BUGALAGRANDE	01/01/2017	31/01/2017
FM	233661	14890255	VALENCIA ARBELAEZ EDISON	06/08/2015	10	16/08/2015	$ 610.460	503	$ 0	130505	14	GUADALAJARA DE BUGA	01/01/2017	31/01/2017
FM	234056	14890255	VALENCIA ARBELAEZ EDISON	14/08/2015	10	24/08/2015	$ 1.597.050	495	$ 0	130505	14	GUADALAJARA DE BUGA	01/01/2017	31/01/2017
FM	234106	25245078	GIRALDO DE ESCOBAR ROSAURA	18/08/2015	10	28/08/2015	$ 700.226	491	$ 0	130505	22	GUAPI	01/01/2017	31/01/2017
FM	234278	94367600	PARRA GONZALEZ EDINSON ALBERTO	21/08/2015	10	31/08/2015	$ 341.675	488	$ 0	130505	14	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	234424	94367600	PARRA GONZALEZ EDINSON ALBERTO	22/08/2015	10	01/09/2015	$ 194.715	487	$ 0	130505	14	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	234894	94367600	PARRA GONZALEZ EDINSON ALBERTO	29/08/2015	10	08/09/2015	$ 240.075	480	$ 0	130505	14	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	235354	94367600	PARRA GONZALEZ EDINSON ALBERTO	08/09/2015	10	18/09/2015	$ 323.370	470	$ 0	130505	14	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
CHDV	58	14652512	MONTOYA REYES JOSE JOAQUIN	18/09/2015	10	28/09/2015	$ 5.935.844	460	$ 0	130505	07	CARTAGO	01/01/2017	31/01/2017
FM	237892	75091993	MORA GUTIERREZ JHON FREDY	23/10/2015	10	02/11/2015	$ 844.570	425	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	237951	98383972	ROSERO NASPIRAN JAIRO ARMANDO	26/10/2015	10	05/11/2015	$ 14.455.478	422	$ 0	130505	22	EL CHARCO	01/01/2017	31/01/2017
FM	237952	94418786	SINISTERRA SEGURA PEDRO ANTONIO	26/10/2015	10	05/11/2015	$ 99.751	422	$ 0	130505	22	GUAPI	01/01/2017	31/01/2017
FM	238092	75091993	MORA GUTIERREZ JHON FREDY	29/10/2015	10	08/11/2015	$ 2.294.448	419	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	239428	5950173	CASTILLO JOSE DIOMEDES	23/11/2015	10	03/12/2015	$ 69.095	394	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	239744	5950173	CASTILLO JOSE DIOMEDES	30/11/2015	10	10/12/2015	$ 464.537	387	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	240204	5950173	CASTILLO JOSE DIOMEDES	10/12/2015	10	20/12/2015	$ 555.157	377	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	240379	5950173	CASTILLO JOSE DIOMEDES	10/12/2015	10	20/12/2015	$ 312.214	377	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	240875	5950173	CASTILLO JOSE DIOMEDES	23/12/2015	10	02/01/2016	$ 447.650	364	$ 0	130505	29	MANIZALES	01/01/2017	31/01/2017
FM	241408	900729376	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO LA ESPAÑOLA	05/01/2016	10	15/01/2016	$ 454.880	351	$ 0	130505	06	CORDOBA	01/01/2017	31/01/2017
FM	242608	18470520	LOPEZ SEPULVEDA JOSE EHIDELVER	29/01/2016	10	08/02/2016	$ 458.761	327	$ 0	130505	03	MONTENEGRO	01/01/2017	31/01/2017

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA DE CORTE
FM	244352	1118288528	CALERO PERDOMO CAROLINA	03/03/2016	10	13/03/2016	$ 930.010	293	$ 0	130505	15	YUMBO	01/01/2017	31/01/2017
FM	245655	900509211	LA COLINA SAS	31/03/2016	10	10/04/2016	$ 847.978	265	$ 0	130505	14	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	247451	1113038479	AGUDELO MARIN ERIC ALEJANDRO	03/05/2016	10	13/05/2016	$ 211.000	232	$ 0	130505	1	TULUA	01/01/2017	31/01/2017
FM	247857	16592357#01	OCHOA ACEVEDO LUIS ALBERTO	12/05/2016	10	22/05/2016	$ 732.040	223	$ 0	130505	08	POPAYAN	01/01/2017	31/01/2017
FM	249372	42108158	AGUDELO CEBALLOS GLORIA ADRIANA	09/06/2016	10	19/06/2016	$ 309.757	195	$ 0	130505	29	DOSQUEBRADAS	01/01/2017	31/01/2017
FM	249576	42108158	AGUDELO CEBALLOS GLORIA ADRIANA	11/06/2016	10	21/06/2016	$ 500.000	193	$ 0	130505	29	DOSQUEBRADAS	01/01/2017	31/01/2017
CHDV	72	900509211	LA COLINA SAS	13/06/2016	10	23/06/2016	$ 239.151	191	$ 0	130505	14	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	254505	16485683	VERGARA RAMOS LUIS ALBERTO	05/09/2016	10	15/09/2016	$ 1.043.056	107	$ 0	130505	14	BUENAVENTURA	01/01/2017	31/01/2017
FM	255126	76308511	ARBOLEDA GOMEZ JUAN CARLOS	16/09/2016	10	26/09/2016	$ 198.845	96	$ 0	130505	08	PIENDAMO	01/01/2017	31/01/2017
ND	10	10221473	CIFUENTES ARANZAZU DIEGO ALBERTO	19/09/2016	10	29/09/2016	$ 132.400	93	$ 0	130505	29	PEREIRA	01/01/2017	31/01/2017
						TOTAL	**$ 819.000.132**							

Anexo 3. Cartera de JOTA BE S.A a más de 91 días año 2017.

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	FECHA CORTE	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA CORTE
FM	149648	16503574	GALLEGO CARDONA WILSON DE JESUS	05/10/2011	5	10/10/2011	$ 13.976.646	2274	$ 0	31/03/2014	130505	05	GUAPI	01/01/2018	31/01/2018
CH	1323	800189331	SUPERMERCADO LIBERTAD SAS	15/10/2011	5	20/10/2011	$ 8.731.156	2264	$ 0	31/03/2014	130505	05	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	150998	1116247332	CARDONA PINEDA MONICA FERNANDA	25/10/2011	5	30/10/2011	$ 728.896	2254	$ 0	31/03/2014	130505	05	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	153559	66719147	QUINTERO CIRO SORLENY	06/12/2011	5	11/12/2011	$ 5.065.710	2212	$ 0	31/03/2014	130505	02	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	167107	66739244	CORTES RESTREPO MARILETD	10/07/2012	5	15/07/2012	$ 1.209.641	1995	$ 0	31/03/2014	130505	17	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	174560	12797212	HOYOS GIRALDO WBEIMAR HERNAN	01/11/2012	5	06/11/2012	$ 969.509	1881	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	174576	12797212	HOYOS GIRALDO WBEIMAR HERNAN	01/11/2012	5	06/11/2012	$ 2.428.470	1881	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	175497	12797212	HOYOS GIRALDO WBEIMAR HERNAN	15/11/2012	5	20/11/2012	$ 14.042.408	1867	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	175696	12797212	HOYOS GIRALDO WBEIMAR HERNAN	17/11/2012	5	22/11/2012	$ 455.900	1865	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	176004	8364905	ALGARIN COTRERAS JOHAN ANDRES	22/11/2012	5	27/11/2012	$ 200.000	1860	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	176462	12797212	HOYOS GIRALDO WBEIMAR HERNAN	29/11/2012	5	04/12/2012	$ 4.831.346	1853	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	176936	21778025	VASQUEZ SUAREZ MARIA SOLEDAD	06/12/2012	5	11/12/2012	$ 605.843	1846	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	177432	21778025	VASQUEZ SUAREZ MARIA SOLEDAD	13/12/2012	5	18/12/2012	$ 122.511	1839	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	177433	21778025	VASQUEZ SUAREZ MARIA SOLEDAD	13/12/2012	5	18/12/2012	$ 755.100	1839	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	177435	21778025	VASQUEZ SUAREZ MARIA SOLEDAD	13/12/2012	5	18/12/2012	$ 2.047.120	1839	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	177727	8364905	ALGARIN COTRERAS JOHAN ANDRES	18/12/2012	5	23/12/2012	$ 1.856.395	1834	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	178029	21778025	VASQUEZ SUAREZ MARIA SOLEDAD	20/12/2012	5	25/12/2012	$ 3.991.118	1832	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	178736	8364905	ALGARIN COTRERAS JOHAN ANDRES	10/01/2013	5	15/01/2013	$ 2.589.831	1811	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	178886	6246896	VALENCIA SANTACRUZ ROBINSON	14/01/2013	5	19/01/2013	$ 464.090	1807	$ 0	31/03/2014	130505	19	DAGUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	179731	14477912	YEPES GUERRERO DAVID ANTONIO	24/01/2013	5	29/01/2013	$ 769.099	1797	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
CH	1685	18495805	LONDOÑO CEBALLOS JAIRO DAVID	29/01/2013	5	03/02/2013	$ 731.759	1792	$ 0	31/03/2014	130505	07	CIRCASIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	180245	1113308024	SANCHEZ ARANGO MARY LUZ	01/02/2013	5	06/02/2013	$ 1.271.675	1789	$ 0	31/03/2014	130505	20	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	180534	1113308024	SANCHEZ ARANGO MARY LUZ	07/02/2013	5	12/02/2013	$ 822.678	1783	$ 0	31/03/2014	130505	20	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	180737	14477912	YEPES GUERRERO DAVID ANTONIO	11/02/2013	5	16/02/2013	$ 1.191.528	1779	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	180739	14477912	YEPES GUERRERO DAVID ANTONIO	11/02/2013	5	16/02/2013	$ 357.145	1779	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	184946	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	18/04/2013	5	23/04/2013	$ 474.742	1713	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	185711	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	02/05/2013	5	07/05/2013	$ 1.855.070	1699	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	186187	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	09/05/2013	5	14/05/2013	$ 1.013.280	1692	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	186565	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	16/05/2013	5	21/05/2013	$ 1.055.300	1685	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	186609	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	16/05/2013	5	21/05/2013	$ 377.555	1685	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	187058	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	23/05/2013	5	28/05/2013	$ 888.650	1678	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	187373	2678059	CASALLAS SALAZAR JOSE BERNARDO	29/05/2013	29	27/06/2013	$ 1.777.838	1648	$ 0	31/03/2014	130505	13	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	187442	16273491	PUERTA HECTOR JULIO	30/05/2013	29	28/06/2013	$ 442.500	1647	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	FECHA CORTE	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA CORTE
FM	187665	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	04/06/2013	29	03/07/2013	$ 3.302.690	1642	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	187875	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	06/06/2013	29	05/07/2013	$ 795.000	1640	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	187876	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	06/06/2013	29	05/07/2013	$ 2.404.500	1640	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188065	1114090440	RIVERA LOZANO LINA VANESSA	11/06/2013	29	10/07/2013	$ 1.734.550	1635	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188066	1114090440	RIVERA LOZANO LINA VANESSA	11/06/2013	29	10/07/2013	$ 3.758.161	1635	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188067	1114090440	RIVERA LOZANO LINA VANESSA	11/06/2013	29	10/07/2013	$ 1.489.800	1635	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188068	1114090440	RIVERA LOZANO LINA VANESSA	11/06/2013	29	10/07/2013	$ 292.500	1635	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188244	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	13/06/2013	29	12/07/2013	$ 3.329.950	1633	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188240	91185123	CABALLERO SOLANO ALEXIS	13/06/2013	29	12/07/2013	$ 832.165	1633	$ 0	31/03/2014	130505	07	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188494	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	18/06/2013	29	17/07/2013	$ 2.023.600	1628	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188495	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	18/06/2013	29	17/07/2013	$ 765.300	1628	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188497	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	18/06/2013	29	17/07/2013	$ 1.665.000	1628	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188534	41923902	LOPEZ GONGORA OLGA ROCIO	18/06/2013	29	17/07/2013	$ 141.700	1628	$ 0	31/03/2014	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	188561	14704326	ZAPATA ESCOBAR LEONARDO	18/06/2013	29	17/07/2013	$ 2.900.000	1628	$ 0	31/03/2014	130505	19	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	189960	91185123	CABALLERO SOLANO ALEXIS	11/07/2013	29	09/08/2013	$ 554.175	1605	$ 0	31/03/2014	130505	07	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	189961	91185123	CABALLERO SOLANO ALEXIS	11/07/2013	29	09/08/2013	$ 142.858	1605	$ 0	31/03/2014	130505	07	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	196321	94418786#01	SINISTERRA SEGURA PEDRO ANTONIO	02/11/2013	14	16/11/2013	$ 1.377.344	1506	$ 0	31/03/2014	130505	22	GUAPI	01/01/2018	31/01/2018
FM	196958	94475082	ARCE TORRES CAMILO ARTURO	14/11/2013	14	28/11/2013	$ 1.940.165	1494	$ 0	31/03/2014	130505	09	GUADALAJARA DE BUGA	01/01/2018	31/01/2018
FM	196959	94475082	ARCE TORRES CAMILO ARTURO	14/11/2013	14	28/11/2013	$ 110.830	1494	$ 0	31/03/2014	130505	09	GUADALAJARA DE BUGA	01/01/2018	31/01/2018
FM	197528	66980837	ESTUPIÑAN SANTANA LUZ NELLY	21/11/2013	14	05/12/2013	$ 1.842.960	1487	$ 0	31/03/2014	130505	22	EL CHARCO	01/01/2018	31/01/2018
FM	197529	1041230585	SANCHEZ QUINTERO EIDER HAMILTON	21/11/2013	14	05/12/2013	$ 9.984.676	1487	$ 0	31/03/2014	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2018	31/01/2018
FM	198713	1114209157	RIOS RIVERA KAROL VANESSA	07/12/2013	14	21/12/2013	$ 920.000	1471	$ 0	31/03/2014	130505	12	LA VICTORIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	199607	76339897	AMU SINISTERRA JAVIER	18/12/2013	14	01/01/2014	$ 10.716.229	1460	$ 0	31/03/2014	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2018	31/01/2018
FM	199600	25717438	HERRERA BALANTA MARCELA	18/12/2013	14	01/01/2014	$ 4.475.300	1460	$ 0	31/03/2014	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2018	31/01/2018
FM	199601	25717438	HERRERA BALANTA MARCELA	18/12/2013	14	01/01/2014	$ 128.748.907	1460	$ 0	31/03/2014	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2018	31/01/2018
FM	199602	25717438	HERRERA BALANTA MARCELA	18/12/2013	14	01/01/2014	$ 412.000	1460	$ 0	31/03/2014	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2018	31/01/2018
FM	204577	16836966	GUERRERO LEDEZMA FRANCISCO	22/03/2014	14	05/04/2014	$ 3.603.158	1366	$ 0	31/03/2014	130505	22	LA TOLA	01/01/2018	31/01/2018
FM	204959	76259907	VICTORIA OVIDIO	28/03/2014	14	11/04/2014	$ 212.700	1360	$ 0	31/03/2014	130506	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
ND	1894	1114209157	RIOS RIVERA KAROL VANESSA	28/03/2014	14	11/04/2014	$ 682.839	1360	$ 0	31/03/2014	130505	12	LA VICTORIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	204975	16836966	GUERRERO LEDEZMA FRANCISCO	29/03/2014	14	12/04/2014	$ 2.840.000	1359	$ 0	31/03/2014	130505	22	LA TOLA	01/01/2018	31/01/2018
NV	15525	76259907	VICTORIA OVIDIO	31/03/2014	0	31/03/2014	-$ 212.700	1371	$ 0	31/03/2014	130506	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	205510	70381567	MONTOYA MONTOYA FERNANDO ALONSO	08/04/2014	15	23/04/2014	$ 506.427	1348	$ 0	08/04/2014	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2018	31/01/2018
FM	206342	16547008	HENAO OSORIO JAVIER	22/04/2014	15	07/05/2014	$ 552.333	1334	$ 0	22/04/2014	130505	12	ROLDANILLO	01/01/2018	31/01/2018

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	FECHA CORTE	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA CORTE
FM	206343	16547008	HENAO OSORIO JAVIER	22/04/2014	15	07/05/2014	$ 396.239	1334	$ 0	22/04/2014	130505	12	ROLDANILLO	01/01/2018	31/01/2018
FM	206442	1085547005	PIEDRAHITA RODRIGUEZ FREDY ARLEY	22/04/2014	15	07/05/2014	$ 2.050.384	1334	$ 0	22/04/2014	130505	22	LA TOLA	01/01/2018	31/01/2018
FM	207817	16547008	HENAO OSORIO JAVIER	13/05/2014	15	28/05/2014	$ 1.495.778	1313	$ 0	13/05/2014	130505	12	ROLDANILLO	01/01/2018	31/01/2018
FM	207819	16547008	HENAO OSORIO JAVIER	13/05/2014	15	28/05/2014	$ 613.970	1313	$ 0	13/05/2014	130505	12	ROLDANILLO	01/01/2018	31/01/2018
FM	208138	87191059	ORTIZ HURTADO MILTON	16/05/2014	15	31/05/2014	$ 2.178.497	1310	$ 0	16/05/2014	130505	22	EL CHARCO	01/01/2018	31/01/2018
FM	208186	87191059	ORTIZ HURTADO MILTON	19/05/2014	15	03/06/2014	$ 3.270.560	1307	$ 0	19/05/2014	130505	22	EL CHARCO	01/01/2018	31/01/2018
CHDV	14	16492063	GOMEZ GOMEZ GERARDO DE JESUS	30/05/2014	15	14/06/2014	$ 2.000.000	1296	$ 0	30/05/2014	130505	5	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	209732	38669405	NAZARIT CARABALI LUZ EDITH	13/06/2014	15	28/06/2014	$ 14.141.524	1282	$ 0	13/06/2014	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2018	31/01/2018
FM	209755	12797299	SALAZAR TORRES LUIS ALVARO	14/06/2014	15	29/06/2014	$ 6.497.500	1281	$ 0	14/06/2014	130505	22	SATINGA	01/01/2018	31/01/2018
FM	210665	3980945	ROLDAN POSADA LUIS ALFONSO	28/06/2014	15	13/07/2014	$ 727.166	1267	$ 0	28/06/2014	130505	22	SANTA BARBARA	01/01/2018	31/01/2018
FM	210761	6480051	PEREZ RAMIREZ HECTOR	01/07/2014	15	16/07/2014	$ 859.498	1264	$ 0	01/07/2014	130505	15	PALMIRA	01/01/2018	31/01/2018
FM	210762	6480051	PEREZ RAMIREZ HECTOR	01/07/2014	15	16/07/2014	$ 1.915.457	1264	$ 0	01/07/2014	130505	15	PALMIRA	01/01/2018	31/01/2018
FM	210756	13108490#1	CASTRO CASTILLO JESUS	01/07/2014	15	16/07/2014	$ 26.469.769	1264	$ 0	01/07/2014	130505	22	SANTA BARBARA	01/01/2018	31/01/2018
CHDV	19	66744999	ORDOÑEZ MARQUEZ YASMIN LILIANA	22/07/2014	5	27/07/2014	$ 1.506.200	1253	$ 0	22/07/2014	130505	5	BUENAVENTURA	01/01/2018	31/01/2018
FM	213652	75103577	CARDONA JULIAN ESTIVEN	20/08/2014	15	04/09/2014	$ 379.780	1214	$ 0	20/08/2014	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	213654	75103577	CARDONA JULIAN ESTIVEN	20/08/2014	15	04/09/2014	$ 337.920	1214	$ 0	20/08/2014	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	213683	75103577	CARDONA JULIAN ESTIVEN	20/08/2014	15	04/09/2014	$ 134.200	1214	$ 0	20/08/2014	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	213886	75103577	CARDONA JULIAN ESTIVEN	23/08/2014	15	07/09/2014	$ 254.900	1211	$ 0	23/08/2014	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	213887	75103577	CARDONA JULIAN ESTIVEN	23/08/2014	15	07/09/2014	$ 113.700	1211	$ 0	23/08/2014	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	215429	87190729	SINISTERRA QUIÑONEZ SEGUNDO HELIODORO	20/09/2014	15	05/10/2014	$ 7.119.860	1183	$ 0	20/09/2014	130505	22	SANTA BARBARA	01/01/2018	31/01/2018
FM	215640	98710365	CARMONA PEREZ LEANDRO ESTEBAN	25/09/2014	15	10/10/2014	$ 11.275.385	1178	$ 0	25/09/2014	130505	22	LA TOLA	01/01/2018	31/01/2018
CHDV	28	1041230585	SANCHEZ QUINTERO EIDER HAMILTON	26/11/2014	15	11/12/2014	$ 3.060.000	1116	$ 0	26/11/2014	130505	22	TIMBIQUI	01/01/2018	31/01/2018
FM	222546	900701640	DISTRI JOTA SAS	16/01/2015	10	26/01/2015	$ 10.398.580	1070	$ 0	16/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	222547	900701640	DISTRI JOTA SAS	16/01/2015	10	26/01/2015	$ 2.403.546	1070	$ 0	16/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	222593	900701640	DISTRI JOTA SAS	19/01/2015	10	29/01/2015	$ 881.000	1067	$ 0	19/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	222677	900701640	DISTRI JOTA SAS	20/01/2015	10	30/01/2015	$ 2.445.850	1066	$ 0	20/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	222874	900701640	DISTRI JOTA SAS	22/01/2015	10	01/02/2015	$ 1.453.960	1064	$ 0	22/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223000	900701640	DISTRI JOTA SAS	24/01/2015	10	03/02/2015	$ 7.643.970	1062	$ 0	23/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223001	900701640	DISTRI JOTA SAS	24/01/2015	10	03/02/2015	$ 8.658.960	1062	$ 0	23/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223002	900701640	DISTRI JOTA SAS	24/01/2015	10	03/02/2015	$ 11.501.400	1062	$ 0	23/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223184	900701640	DISTRI JOTA SAS	28/01/2015	10	07/02/2015	$ 2.310.000	1058	$ 0	28/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223213	900701640	DISTRI JOTA SAS	28/01/2015	10	07/02/2015	$ 1.294.200	1058	$ 0	28/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223337	900701640	DISTRI JOTA SAS	29/01/2015	10	08/02/2015	$ 4.590.000	1057	$ 0	29/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	FECHA CORTE	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA CORTE
FM	223380	900701640	DISTRI JOTA SAS	31/01/2015	10	10/02/2015	$ 6.807.630	1055	$ 0	30/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223381	900701640	DISTRI JOTA SAS	31/01/2015	10	10/02/2015	$ 1.601.150	1055	$ 0	30/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223385	900701640	DISTRI JOTA SAS	31/01/2015	10	10/02/2015	$ 14.082.550	1055	$ 0	30/01/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223826	900701640	DISTRI JOTA SAS	06/02/2015	10	16/02/2015	$ 3.805.000	1049	$ 0	06/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223830	900701640	DISTRI JOTA SAS	07/02/2015	10	17/02/2015	$ 7.952.350	1048	$ 0	07/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223831	900701640	DISTRI JOTA SAS	07/02/2015	10	17/02/2015	$ 16.788.300	1048	$ 0	07/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223888	900701640	DISTRI JOTA SAS	10/02/2015	10	20/02/2015	$ 210.790	1045	$ 0	09/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223895	900701640	DISTRI JOTA SAS	10/02/2015	10	20/02/2015	$ 270.000	1045	$ 0	10/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	223921	900701640	DISTRI JOTA SAS	11/02/2015	10	21/02/2015	$ 6.900.000	1044	$ 0	10/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224071	900701640	DISTRI JOTA SAS	12/02/2015	10	22/02/2015	$ 378.000	1043	$ 0	12/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224170	900701640	DISTRI JOTA SAS	14/02/2015	10	24/02/2015	$ 2.762.550	1041	$ 0	13/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224171	900701640	DISTRI JOTA SAS	14/02/2015	10	24/02/2015	$ 10.291.040	1041	$ 0	13/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224173	900701640	DISTRI JOTA SAS	14/02/2015	10	24/02/2015	$ 19.981.630	1041	$ 0	14/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224174	900701640	DISTRI JOTA SAS	14/02/2015	10	24/02/2015	$ 7.041.370	1041	$ 0	14/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224186	900701640	DISTRI JOTA SAS	16/02/2015	10	26/02/2015	$ 3.590.000	1039	$ 0	14/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224293	900701640	DISTRI JOTA SAS	17/02/2015	10	27/02/2015	$ 1.299.500	1038	$ 0	17/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224480	900701640	DISTRI JOTA SAS	20/02/2015	10	02/03/2015	$ 64.000	1035	$ 0	19/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224533	900701640	DISTRI JOTA SAS	20/02/2015	10	02/03/2015	$ 850.000	1035	$ 0	20/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224556	900701640	DISTRI JOTA SAS	21/02/2015	10	03/03/2015	$ 36.046.060	1034	$ 0	20/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224557	900701640	DISTRI JOTA SAS	21/02/2015	10	03/03/2015	$ 5.216.920	1034	$ 0	20/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224558	900701640	DISTRI JOTA SAS	21/02/2015	10	03/03/2015	$ 224.400	1034	$ 0	20/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224772	900701640	DISTRI JOTA SAS	25/02/2015	10	07/03/2015	$ 1.941.640	1030	$ 0	25/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224822	900701640	DISTRI JOTA SAS	26/02/2015	10	08/03/2015	$ 885.600	1029	$ 0	25/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224951	900701640	DISTRI JOTA SAS	27/02/2015	10	09/03/2015	$ 24.207.570	1028	$ 0	27/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	224954	900701640	DISTRI JOTA SAS	28/02/2015	10	10/03/2015	$ 1.311.200	1027	$ 0	27/02/2015	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	226183	1061535651	PATIÑO RIOS EDGAR ALFREDO	24/03/2015	10	03/04/2015	$ 1.652.000	1003	$ 0	21/03/2015	130505	08	SILVIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	227980	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	24/04/2015	10	04/05/2015	$ 3.710.965	972	$ 0	23/04/2015	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	228057	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	25/04/2015	10	05/05/2015	$ 836.000	971	$ 0	25/04/2015	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	229283	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	20/05/2015	10	30/05/2015	$ 6.836.308	946	$ 0	19/05/2015	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	229285	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	20/05/2015	10	30/05/2015	$ 3.478.675	946	$ 0	19/05/2015	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	230242	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	05/06/2015	10	15/06/2015	$ 6.081.555	930	$ 0	04/06/2015	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	230253	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	05/06/2015	10	15/06/2015	$ 358.200	930	$ 0	04/06/2015	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FAC	87071	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR Y/O AUTOSERVICIO LA 15 DEL Q	05/06/2015	10	15/06/2015	$ 291.000	930	$ 0	04/06/2015	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	FECHA CORTE	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA CORTE
FAC	87087	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR Y/O AUTOSERVICIO LA 15 DEL Q	10/06/2015	10	20/06/2015	$ 1.137.000	925	$ 0	09/06/2015	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	231010	29143447	HERRERA MORALES OLGA LUCIA	19/06/2015	10	29/06/2015	$ 8.915.400	916	$ 0	19/06/2015	130505	02	SEVILLA	01/01/2018	31/01/2018
FM	231011	29143447	HERRERA MORALES OLGA LUCIA	19/06/2015	10	29/06/2015	$ 1.221.670	916	$ 0	19/06/2015	130505	02	SEVILLA	01/01/2018	31/01/2018
FM	231012	29143447	HERRERA MORALES OLGA LUCIA	19/06/2015	10	29/06/2015	$ 2.310.920	916	$ 0	19/06/2015	130505	02	SEVILLA	01/01/2018	31/01/2018
FM	231358	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR	26/06/2015	10	06/07/2015	$ 713.921	909	$ 0	25/06/2015	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FAC	87150	41964144	GOMEZ LOPEZ CONSTANZA DEL PILAR Y/O AUTOSERVICIO LA 15 DEL Q	26/06/2015	10	06/07/2015	$ 99.000	909	$ 0	25/06/2015	130505	03	ARMENIA	01/01/2018	31/01/2018
FM	231783	14652512	MONTOYA REYES JOSE JOAQUIN	06/07/2015	10	16/07/2015	$ 4.217.584	899	$ 0	04/07/2015	130505	07	CARTAGO	01/01/2018	31/01/2018
FM	231784	14652512	MONTOYA REYES JOSE JOAQUIN	06/07/2015	10	16/07/2015	$ 4.771.550	899	$ 0	04/07/2015	130505	07	CARTAGO	01/01/2018	31/01/2018
FM	231785	14652512	MONTOYA REYES JOSE JOAQUIN	06/07/2015	10	16/07/2015	$ 338.000	899	$ 0	04/07/2015	130505	07	CARTAGO	01/01/2018	31/01/2018
FM	232164	66719717	NAVARRETE VALENCIA BLANCA ROSA	11/07/2015	10	21/07/2015	$ 788.638	894	$ 0	11/07/2015	130505	14	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	233661	14890255	VALENCIA ARBELAEZ EDISON	06/08/2015	10	16/08/2015	$ 310.460	868	$ 0	06/08/2015	130505	14	GUADALAJARA DE BUGA	01/01/2018	31/01/2018
FM	234056	14890255	VALENCIA ARBELAEZ EDISON	14/08/2015	10	24/08/2015	$ 1.597.050	860	$ 0	14/08/2015	130505	14	GUADALAJARA DE BUGA	01/01/2018	31/01/2018
FM	234106	25245078	GIRALDO DE ESCOBAR ROSAURA	18/08/2015	10	28/08/2015	$ 700.226	856	$ 0	15/08/2015	130505	22	GUAPI	01/01/2018	31/01/2018
CHDV	58	14652512	MONTOYA REYES JOSE JOAQUIN	18/09/2015	10	28/09/2015	$ 5.935.844	825	$ 0	18/09/2015	130505	07	CARTAGO	01/01/2018	31/01/2018
FM	237892	75091993	MORA GUTIERREZ JHON FREDY	23/10/2015	10	02/11/2015	$ 844.570	790	$ 0	22/10/2015	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	237951	98383972	ROSERO NASPIRAN JAIRO ARMANDO	26/10/2015	10	05/11/2015	$ 14.455.478	787	$ 0	24/10/2015	130505	22	EL CHARCO	01/01/2018	31/01/2018
FM	238092	75091993	MORA GUTIERREZ JHON FREDY	29/10/2015	10	08/11/2015	$ 2.294.448	784	$ 0	27/10/2015	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	239428	5950173	CASTILLO JOSE DIOMEDES	23/11/2015	10	03/12/2015	$ 69.095	759	$ 0	21/11/2015	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	239744	5950173	CASTILLO JOSE DIOMEDES	30/11/2015	10	10/12/2015	$ 464.537	752	$ 0	27/11/2015	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	240204	5950173	CASTILLO JOSE DIOMEDES	10/12/2015	10	20/12/2015	$ 555.157	742	$ 0	05/12/2015	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	240379	5950173	CASTILLO JOSE DIOMEDES	10/12/2015	10	20/12/2015	$ 312.214	742	$ 0	09/12/2015	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	240875	5950173	CASTILLO JOSE DIOMEDES	23/12/2015	10	02/01/2016	$ 447.650	729	$ 0	16/12/2015	130505	29	MANIZALES	01/01/2018	31/01/2018
FM	241408	900729376	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO LA ESPAÑOLA	05/01/2016	10	15/01/2016	$ 454.880	716	$ 0	05/01/2016	130505	06	CORDOBA	01/01/2018	31/01/2018
FM	244352	1118288528	CALERO PERDOMO CAROLINA	03/03/2016	10	13/03/2016	$ 630.010	658	$ 0	02/03/2016	130505	15	YUMBO	01/01/2018	31/01/2018
FM	247451	1113038479	AGUDELO MARIN ERIC ALEJANDRO	03/05/2016	10	13/05/2016	$ 211.000	597	$ 0	03/05/2016	130505	01	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	247857	16592357#01	OCHOA ACEVEDO LUIS ALBERTO	12/05/2016	10	22/05/2016	$ 732.040	588	$ 0	10/05/2016	130505	08	POPAYAN	01/01/2018	31/01/2018
FM	265655	1004519156	ACEVEDO OROZCO LAURA MARCELA	28/04/2017	10	08/05/2017	$ 539.614	237	$ 0	25/04/2017	130505	29	DOSQUEBRADAS	01/01/2018	31/01/2018
FM	266566	1061537535	FERNANDEZ VALENCIA YULIETH ANDREA	15/05/2017	10	25/05/2017	$ 628.820	220	$ 0	13/05/2017	130505	08	PIENDAMO	01/01/2018	31/01/2018
FM	270836	94321317#04	VALLEJO RIVERA MAURICIO	17/08/2017	10	27/08/2017	$ 20.574	126	$ 0	16/08/2017	130505	07	LA UNIÓN	01/01/2018	31/01/2018
FM	271097	66718717	GUTIERREZ LOPEZ LUZ ELENA	23/08/2017	10	02/09/2017	$ 215.508	120	$ 0	23/08/2017	130505	02	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	271061	1115419958	VELASQUEZ PADILLA CRISTIAN CAMILO	23/08/2017	10	02/09/2017	$ 232.118	120	$ 0	22/08/2017	130505	07	VERSALLES	01/01/2018	31/01/2018
FM	271601	900870571	EJEABONOS SAS	04/09/2017	5	09/09/2017	$ 11.126.500	113	$ 0	04/09/2017	130605	01	SANTA ROSA DE CABAL	01/01/2018	31/01/2018
FM	271900	901066586	CAFE MIRAFLORES JMS SAS	08/09/2017	0	08/09/2017	$ 385.000	114	$ 0	08/09/2017	130605	11	SEVILLA	01/01/2018	31/01/2018

TIPO	FACTURA	NIT	CLIENTE	FECHA	PLAZO	VENCE	VALOR	EDAD	INTERES	FECHA CORTE	CUENTA	VENDEDOR	CIUDAD	FECHA INICIO	FECHA CORTE
FM	272200	66718717	GUTIERREZ LOPEZ LUZ ELENA	15/09/2017	10	25/09/2017	$ 7.217.050	97	$ 0	14/09/2017	130505	02	TULUA	01/01/2018	31/01/2018
FM	272447	94193707	LASPRILLA QUINTERO JOSE LUIS	21/09/2017	10	01/10/2017	$ 309.013	91	$ 0	20/09/2017	130505	14	DAGUA	01/01/2018	31/01/2018
DC01	921	900792745	COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL PARA PRODUCTOS DE ASEO Y C	27/09/2017	0	27/09/2017	$ 513.630	95	$ 0	27/09/2017	130511	1	BOGOTA D.C.	01/01/2018	31/01/2018
						TOTAL	**$ 686.795.501**								

Anexo 4. SIR (Sistema integrado de recaudo)

La aplicación estará disponible en 2 plataformas, ANDROID Y IOS

Logo aplicación
Nombre: SIR(sistema integrado de recaudo)
JOTA BE S.A

Esta aplicación se encuentra enlazada con la base general de datos de la empresa, y la información ingresada en ella estará disponible en tiempo real.

Recomendaciones de uso: para uso de la aplicación, el usuario debe tener servicio de internet en su dispositivo, mediante una conexión wifi (recomendado) o a través de una conexión móvil gsm, HSDPA O 4GLTE

Una vez instalada la aplicación en su teléfono móvil o Tablet, aparecerá en la pantalla la interfaz principal de la aplicación.

Se ingresa a la aplicación dando clic en el BOTON "INGRESAR"

Aparece la segunda interfaz, la cual solicita información específica. "CODIGO CLIENTE" se refiere al número de cedula de cliente registrado en base de datos de la empresa. Una vez digitado el número de cedula, se da clic al botón "INRESAR", automáticamente la aplicación traera la informacion del cliente en la pantalla. Confirmando nombre de cliente y estado (ANTIVO-INACTIVO) cliente confirmara información y procede a dar clic al botón "CONTINUAR".

El botón "X" sirve para eliminar la información ingresada, en caso de error.

Tercer interfaz, aplicación solicitará la información del número de factura y dará la opción de añadir hasta 3 FM, la aplicación una vez ingresada la información, traerá la información de la factura número FM y valor de la misma.
Se procede a digitar el número de factura y se dará clic en el botón "AÑADIR", si la información es correcta damos clic al botón "continuar", de lo contrario podemos borrar la información ingresada con el botón "X".

Cuarta interfaz, la aplicación solicitará la información de valor pagado por el cliente, seguido de la información de la entidad donde realizo pago (en esta opción, la aplicación traerá por defecto el listado de entidades financieras disponibles para pagos).
Se digita el valor pagado y se procede a dar clic en el botón "AÑADIR", si el valor es correcto, se da clic en el botón para desplegar las opciones de banco y seleccionamos el banco donde se realizó la consignación y por ultimo damos clic en botón "CONTINUAR"

Quinta interfaz, se da clic en el icono de adjuntar, la aplicación dará la opción de adjuntar un archivo, foto formato jpeg o pdf de la consignación realizada por el cliente. Una vez adjunto el archivo procedemos a dar clic en el botón "FINALIZAR".

Sexta interfaz. ultima pantalla de la aplicacion, nos muestra que el ingreso de la información ha sido completado de forma satisfactoria y genera un numero de ticket de registro. Una vez finalizado el proceso la aplicación enviara la información ingresada por el cliente a la base de datos general de la empresa y notificara al usuario mediante un mensaje.
Se procede a dar al botón "cerrar" para salir de la aplicación.

Anexo 5. Solicitud de crédito deudor y codeudor

Solicitud deudor

COMERCIALIZADORA JOTA-BE S.A.

FORMATO SOLICITUD ESTUDIO DE CREDITO

FECHA _____

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE DEUDOR

NOMBRE DEL NEGOCIO	NIT/CC.	REGISTRADO	SI	NO
DIRECCION:	CIUDAD _____	TELEFONO		
TIPO DE NEGOCIO:		CELULAR		
DIRECCION RESIDENCIA:	CIUDAD _____	TELEFONO		
LOCAL: PROPIO____ ARRENDADO ____	CIUDAD _____	TELEFONO		
ARRENDATARIO:				

EXPEDIENTE DEL CLIENTE.			
NOMBRE DE LOS PROPIETARIOS:			
ANTIGÜEDAD DEL NEGOCIO		ANTIGÜEDAD CON EL PROPIETARIO	
ENCARGADO DE COMPRAS		TELEFONO	
AUTORIZADO PARA FIRMAR LAS FACTURAS:			

RELACIONE LOS TRES PROVEEDORES DE MAS IMPORTANCIA Y FACTURAS

No.	PROVEEDOR	PLAZO	CIUDAD	CUPO	ANTIGÜEDAD	TELEFONO
1						
2						
3						

REFERENCIAS FAMILIARES

NOMBRE	TELEFONO	DIRECCION	PARENTESCO

REFERENCIAS BANCARIAS

No.		BANCO	No. CUENTA	SUCURSAL	ANTIGÜEDAD
1					
2					

PROPIEDADES

DIRECCION	FOLIO DE MATRICULA	CIUDAD

VEHICULO Y COPIA DE TARJETA DE PROPIEDAD

TIPO		MARCA	MODELO	PLACA	VALOR COMERCIAL

Jefe de Cartera

Gerente financiero

Gerente General

HUELLA

Firma del cliente

1

Solicitud de codeudor

COMERCIALIZADORA JOTA-BE S.A.

FORMATO SOLICITUD ESTUDIO DE CREDITO

FECHA _____

DATOS GENERALES DEL CODEUDOR

NOMBRES	APELLIDOS	CEDULA	CELULAR
PARENTESCO CON DEUDOR:			
DIRECCION RESIDENCIA:	Propia: ____ Arendada: __	CIUDAD	TELEFONO
ARRENDATARIO:			

REFERENCIAS COMERCIALES

No.	PROVEEDOR	PLAZO	CIUDAD	CUPO	ANTIGÜEDAD	TELEFONO
1						
2						
3						

REFERENCIAS FAMILIARES

NOMBRE	TELEFONO	DIRECCION	PARENTERSCO

REFERENCIAS BANCARIAS

No.		BANCO	No. CUENTA	SUCURSAL	ANTIGÜEDAD
1					
2					

PROPIEDADES

DIRECCION	FOLIO DE MATRICULA	CIUDAD

VEHICULO Y COPIA DE TARJETA DE PROPIEDAD

TIPO		MARCA	MODELO	PLACA	VALOR COMERCIAL

Jefe de Cartera

Gerente financiero

Gerente General

HUELLA

Firma del Codeudor

2

Anexo 6. Pagare

PAGARE CUPO DE CREDITO
VALOR $
VENCE:

Yo (nosotros) _____
Declaro (declaramos) que debo (debemos) y me (nos) obligo (obligamos) a pagar incondicionalmente a JOTA BE S.A. o a su orden en su oficina principal en esta ciudad, el día _____
De _____ de _____ la suma de _____
_____ ($) Mcte., igualmente Pagaré (Pagaremos) junto con el capital o separadamente si así lo exigiere JOTA BE S.A. Los intereses sobre saldos insolutos a mi (nuestro) cargo, que asciende a la fecha a la suma de _____
_____ ($) Mcte., en caso de mora pagaré (pagaremos) intereses a la tasa anual efectiva más alta permitida por la ley sobre la totalidad del saldo insoluto, sin perjuicio de que JOTA BE S.A. inicie las acciones que la Ley consagra a su favor.
Reconozco (reconocemos) de antemano el derecho que asiste a JOTA BE S.A. de dar por extinguido e insubsistente todos y cada uno de los plazos faltantes de las obligaciones a su favor y a mí (nuestro) cargo y por lo tanto de exigir el pago total e inmediato de dichas obligaciones, sus intereses y los gastos ocasionados por la cobranza, si incurriere en alguno de los siguientes eventos: a) Me (nos) encuentre (encontremos) en Mora en el pago de cualquier obligación que tenga (tengamos) conjunta o separadamente en favor de JOTA BE S.A.
b) Si fuere (fuéremos) demandado (s) Judicialmente o se me (nos) embargaren bienes por personas naturales o jurídicas distintas de JOTA BE S.A.
c) Si a juicio de la sociedad he (hemos) dado mal manejo a cualquier crédito que JOTA BE S.A. me (nos) hubiere asignado.
Expresamente declaro (declaramos) excusada la presentación para el pago, el aviso de rechazo y el protesto. En caso de cobro judicial o extrajudicial será de mi (nuestra) cargo los costos y gastos de cobranza al igual que los derechos fiscales que cause este pagaré.
Para constancia se firma en _____ a los _____ ( ) días del mes de _____ del año _____.

Otorgantes,

Deudor	Codeudor
_____	_____
Nombre	Nombre
_____	_____
Firma	Firma
_____	_____
C.C. No.	C.C. No.

CARTA DE INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL PAGARE EN BLANCO

Ciudad _____ Fecha _____

Señores
JOTA BE S.A.
Ciudad

Por medio de la presente y de conformidad con lo establecido en el artículo 622 del Código de Comercio, me (nos) permito (permitimos) autorizarlos de manera permanente e irrevocable, para que de modo expreso procedan a llegar el pago a la orden, otorgado a su favor y distinguido con el numero _____ completándolo en los espacio dejados en blanco, correspondiente a la fecha de vencimiento y cuantía (Capital, comisiones, costos y todos los demás conceptos relacionados con las obligaciones correspondientes e intereses). Igualmente si llegara (llegáramos) a constituirme (constituirnos) en mora por el no pago de la totalidad o parte de una o más obligaciones a mi (nuestro) cargo a favor de JOTA BE S.A., pudiendo así, exigir de inmediato la cancelación de todas las obligaciones de las cuales seamos deudores aun cuando por razón de los plazos previamente acordado no se encuentren vencidas ya que por la anterior circunstancia todas y cada una de las mismas se entienden exigibles de inmediato, cuyos valores se incluirán en el citado pagaré. También queda facultada la sociedad JOTA BE S.A.
Para proceder de manera idéntica a la anterior, en caso de que cualquiera de los que suscribimos este documento resulte embargado por un tercero o por la misma Sociedad, sea declarado en quiebra llamado a concordato o concurso de acreedores. El pagaré podrá ser llenado sin previo aviso de acuerdo con las siguientes instrucciones: a) La cuantía será igual al monto de todas las sumas que por cualquier concepto le esté (estemos) debiendo a JOTA BE S.A. El día que sea llenado incluyendo en dicha cuantía el valor de las obligaciones que se declaren de plazo vencido como anteriormente se autorizó. b) La fecha de vencimiento será la del día en que el titulo valor sea llenado. c) En materia de intereses se observarán para su cálculo y liquidación las siguientes pautas: 1.- Los intereses de mora serán los máximos legalmente autorizados para las obligaciones asumidas por mi (nosotros) frente a JOTA BE S.A. 2.- Si al momento de ser llenado el pagaré se han causado intereses sobre la obligación estos se incluirán dentro de la cuantía total, sin perjuicio de lo señalado en el numeral cinco de este literal. 3.- En caso de que por mi (nuestro) incumplimiento JOTA BE S.A. Optare por declarar vencido el plazo pactado y hacer exigible de inmediato la cancelación de todas las obligaciones a mi (nuestro) cargo, está facultado para cobrarme (cobrarnos) los intereses de mora sobre el saldo insoluto del capital adeudado a la taza señalado en el número 1 de este literal desde el momento en que se haga exigible y hasta su pago total. 4.- Sí por el contrario JOTA BE S.A.

Decidiese a pesar de mi (nuestro) incumplimiento no declarar de plazo vencido, el saldo total de mí (nuestra) obligación, podrá exigirme (exigirnos) intereses moratorios a la tasa señalada en el número uno de este literal sobre la cuota o cuotas de capital vencidas desde su exigibilidad y hasta su pago total. 5.- Si se hicieren abonos, se imputarán a intereses, honorarios y gastos. 6.- En ningún caso JOTA BE S.A. Procederá a liquidar intereses sobre intereses causados y no pagados. Lo previsto no impedirá que JOTA BE S.A. Pueda beneficiarse de las previsiones contenidas en el artículo 886 del Código de Comercio. El pagaré así llenado, será exigible inmediatamente, y prestará mérito ejecutivo sin formalidad adicional alguna.

Hago constar que he (hemos) leído la presente carta de instrucciones que en conformidad suscribo (suscribimos).

_____	_____
Nombre	Nombre
_____	_____
Firma	Firma
_____	_____
C.C.	C.C.
HUELLA	HUELLA

DECLARACION VOLUNTARIA DE ORIGEN DE INGRESOS

Yo (Nosotros), titular (es) de la(s) cédula (s) de ciudadanía anotada (s) al final de esta solicitud autorizo (autorizamos) a JOTA BE S.A. Para obtener de fuentes autorizadas información y referencias relativas a mi (nuestra) comportamiento comercial y crediticio, hábitos de pago, manejo de mi (nuestras) obligaciones en general, y para consultar en cualquier momento con la Asociación Bancaria mi (nuestro) endeudamiento con el sistema financiero.

Autorizo (autorizamos) irrevocablemente a JOTA BE S.A. Para que reporte mi (nuestro) endeudamiento a los archivos de deudores llevados por la Asociación Bancaria de Colombia, Covidata, Data crédito, o cualquier otra entidad que con el mismo fin se establezca en el futuro y para que en caso de incumplimiento incluya en los archivos deudores morosos o con referencias negativas dadas por dichas entidades, mi (nuestro) nombre (s) y documento (s) de identificación. Exonero (exoneramos) de toda responsabilidad a JOTA BE S.A. Y a la entidad propietaria del archivo en que se registre la información, de los prejuicios que se puedan llegar a causar como consecuencia de dicho registro.

FIRMA DEL DEUDOR	FIRMA DEL CODEUDOR
C.C. No.	C.C.No.
HUELLA	HUELLA