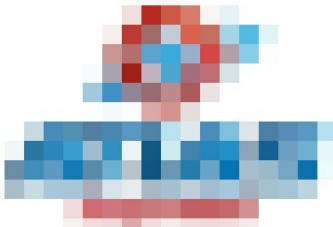


P	Planeado	
E	Ejecutado	x

Equipo de auditoría - Nombres

Iniciales

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: GF-PL-01 Versión: 2	Fecha: 2023-02-07 Página: 1 de 8
	POLÍTICA GESTIÓN DE CARTERA	

1. OBJETIVO GENERAL

Gestionar la cartera, garantizando el oportuno recaudo con la correcta aplicación de los pagos efectuados por los clientes.

2. ALCANCE

Aplica para la cartera a nivel nacional, regionales y cada una de las unidades estratégicas de negocio.

3. RESPONSABLE:

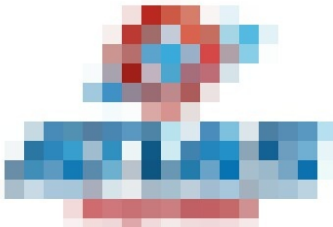
Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas.

4. NORMAS

- GF-GC-F03-Matriz de requisitos legales y de otra índole.

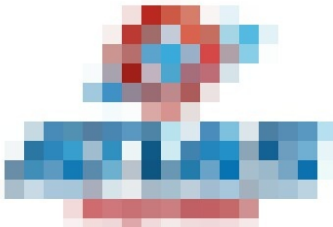
5. DEFINICIONES:

- Gestión de cobranza administrativa: Se denomina a todas aquellas actividades de la gestión de cobranza que parte desde el día cero de vencimiento hasta agotar todas las etapas de la cobranza, es decir la suspensión del servicio y la remisión de GF-GC-F04 Comunicado Gestión de Cartera en donde se le dan cinco (5) días al cliente para efectuar planteamiento de pago.
- Gestión de cobranza prejurídica: Se inicia al validarse que toda la gestión administrativa de la cobranza no tuvo éxito, partiendo de la suspensión del servicio por el vencimiento de los documentos que oscilan entre los 120 días de acuerdo con la condición de pago pactada con el cliente, también debe agotarse la remisión y radicación del comunicado GF-GC-F04 Comunicado Gestión de Cartera en donde se le otorga una última oportunidad al cliente para efectuar planteamiento de pago. Durante esta etapa se le reporta la cartera en las centrales de información y se buscan acuerdos que permitan la recuperación de cartera sin llevarlo a una Judicialización.
- Gestión de cobranza jurídica y procesos de insolvencia: Si dentro de las gestiones de cobro adelantadas en la etapa prejurídica no se generan compromisos o se evidencia voluntad de pago se remite a los apoderados externos para adelantar la gestión coactiva a través del proceso ejecutivo. En los procesos de insolvencia económica la empresa se presenta directamente a las reclamaciones, El Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas presenta las reclamaciones pendientes no obstante si el cliente ya venia siendo administrado por un abogado externo, este continua con la gestión en dicho proceso.
- Reportes En Centrales De Información: Los reportes se cargan mensualmente, a través de la plantilla que dispone el proveedor, se actualizan los valores de los estados de cuenta y sus vencimientos si se han efectuado abonos que modifiquen los valores iniciales, así como su

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: GF-PL-01 Versión: 2	Fecha: 2023-02-07 Página: 2 de 8
	POLÍTICA GESTIÓN DE CARTERA	

cancelación definitiva.

- **Generación de Intereses:** Estos le son relacionados al cliente como elemento de presión en la gestión de cartera en gestión administrativa de acuerdo a la tasa que determina la Súper Intendencia Financiera, sin embargo, no se generaliza por la afectación que puede generar en clientes de especial manejo., no obstante, se liquidan y se incorporan en eventos especiales de negociación en etapas de cobranza prejudicial y jurídica.
- **Negociaciones Por Pronto Pago:** Estas se generan con clientes cuya condición de pago pactada superan los 30 días y su valor de ingreso es representativo, son avaladas por la Gerencia Financiera, como operaciones especiales y en donde la tasa de negociación debe ser inferior a la de financiación de la deuda. Nota: Excepto que se haya pactado en el contrato con el cliente.
- **Negociaciones vía Factoring:** Son generadas con clientes de ingresos significativos y que presentan condiciones de pago superiores a los 30 días, son avaladas por la Gerencia Financiera, como operaciones especiales y en donde la tasa de negociación debe ser inferior a la de financiación de la deuda. Nota: Excepto que se haya pactado en el contrato con el cliente.
- **Comités de Cobranzas:** Se validan los clientes con carteras con vencimientos a más de 30 días por cada responsable de cartera de las regionales y agencias, en donde se analiza la gestión, trazabilidad y se establecen los planes de acción a implementar, se realiza por parte del Gestor de Cobranzas -Secretario de Cobranza analistas de cobranzas, jefes administrativos regionales y Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas.
- **Castigos de Cartera:** Los castigos de cartera se generan al evidenciar que agotada toda la gestión administrativa e investigativa, el cliente no se encuentra localizado o no dispone del recurso económico para la normalización del estado de cuenta, estos castigos se efectúan de manera anual y son aprobados por la Gerencia Corporativa Administrativa y Financiera.
- **Provisión de Cartera:** La provisión de cartera se lleva a cabo de manera mensual, teniendo en cuenta las edades de vencimiento por rangos.
- **Terminación de Servicios Unidad Protección e Investigaciones y riesgos:** La decisión de terminación de servicios por vencimiento de cartera, lo realiza el Director de cada regional con base en las recomendaciones y alertas entregadas por el Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas o funcionario del área de cobranzas en la regional o agencia correspondiente, sin embargo si es cliente es corporativo nacional el caso se le relaciona a la Gerencia General.
- **Terminación de Servicios Unidad Monitoreo:** Las decisiones de suspensiones de servicios para esta unidad podrá ser tomada por el área de cobranzas en cabeza del Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas, El Jefe Administrativo y Financiero de las respectivas Regionales o analistas,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: GF-PL-01 Versión: 2	Fecha: 2023-02-07 Página: 3 de 8
	POLÍTICA GESTIÓN DE CARTERA	

secretarios o gestor de cobranza en las diferentes agencias y regionales.

- Reconexión de servicios de monitoreo para clientes suspendidos por incumplimiento en los plazos de pago: Si el cliente le es suspendido el servicio por segunda vez en menos de 12 meses y solicita reactivar el servicio deberá cancelar de manera anticipada 3 meses de este y efectuar el pago de reconexión de acuerdo con lo establecido en el contrato por valor de \$45.000.
- Gestión de Cobranzas: Todo el conjunto de actividades articuladas tendientes a la recuperación y conciliación de la cartera a través de los diferentes canales de comunicación: Correos electrónicos, llamadas telefónica, mensajes vía WhatsApp, visitas, Call center (Software que posibilita la gestión masiva de clientes) contact center software que posibilita la gestión masiva de cartera generando la remisión de comunicados vía correo electrónico, mensajes de texto y WhatsApp)

6. METODOLOGIA

POLITICAS DE GESTIÓN DE CARTERA

A continuación, encontramos las políticas establecidas por la empresa y los mecanismos implementados para realizar la gestión de recuperación de cartera.

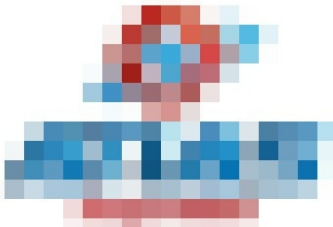
Los horarios autorizados para realizar el contacto y la gestión por parte de los Gestores de Cobranzas son de lunes a viernes entre las 07:30 a.m. a 06:00 p.m. y los sábados desde las 8:00 am hasta las 12 p.m.

Un crédito entra en mora en todos aquellos casos en que se presente incumplimiento respecto de las condiciones originalmente pactadas, bien sea en cuanto a la fecha de pago o el valor de la cuota, intereses y otros conceptos previamente acordados.

Agotadas las gestiones de cobro (preventiva y administrativa), si el cliente quien tiene los servicios suspendidos no efectúa el pago o el planteamiento para la normalización de su estado de cuenta en un plazo no mayor a 90 días con el fin de evitar el reporte en centrales de información y el traslado a la gestión jurídica.

Cuando se determine el inicio de una gestión jurídica de cobro se debe tener en cuenta que los honorarios del abogado deben ser cancelados por el cliente si el juez así lo determina o de lo contrario podrá ser negociado entre las partes.

La generación de intereses relacionados al cliente como elemento de presión en la gestión de cartera administrativa, pre-jurídica y jurídica de acuerdo con la tasa que determina la Superintendencia Financiera, sin embargo, no se generaliza por la afectación que puede tener en clientes de especial manejo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: GF-PL-01 Versión: 2	Fecha: 2023-02-07 Página: 4 de 8
	POLÍTICA GESTIÓN DE CARTERA	

Las negociaciones por Pronto Pago se generan con clientes cuya condición de pago pactada superan los treinta (30) días y su valor de ingreso es representativo, son avaladas por la Gerencia Corporativa Financiera y Administrativa, como operaciones especiales y en donde la tasa de negociación debe ser inferior a la de financiación de la deuda. Son negociaciones directas con el cliente.

Nota: Excepto que se haya pactado en el contrato con el cliente.

Las negociaciones Vía Factoring son generadas con clientes de ingresos significativos y que presentan condiciones de pago superiores a los treinta (30) días, son avaladas por la Gerencia Corporativa Financiera y Administrativa, como operaciones especiales y en donde la tasa de negociación debe ser inferior a la de financiación de la deuda. Son negociaciones con un tercero quien anticipa el pago del cliente por una comisión.

Nota: Excepto que se haya pactado en el contrato con el cliente.

Los castigos de cartera se generan al evidenciar que, agotada toda la gestión administrativa, pre-jurídica y jurídica el cliente no dispone del recurso para la normalización del estado de cuenta, se procede con la solicitud desde la Jefatura de Crédito y Cobranzas a la Gerencia Corporativa Financiera y Administrativa para la aprobación. Cada mes se remite el listado de los clientes a validar.

El 85 % de la cartera debe ser recuperada dentro de los primeros treinta (30) días (Cartera no vencida y con vencimiento entre 0 y 30 días) y el 15% restante entre treinta y uno (31) y Trescientos sesenta (360) días.

Registrar a la cuenta contable correspondiente en el ERP e-Satellite en el módulo de cartera pagos extemporáneos, pagos anticipados, inicio de cobro pre-jurídica , reportes en centrales de información, etc

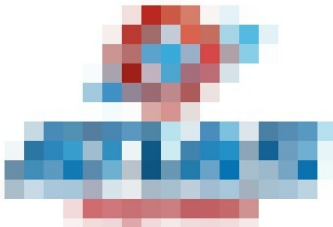
Dejar constancia de los acuerdos generados de forma escrita y con firma de aceptación, donde se identifiquen y detallen cada uno de los compromisos adquiridos por el cliente para la normalización de la obligación vencida en modo y tiempo. El canal de comunicación para la generación de acuerdos puede ser email, acuerdo físico u otro medio verificable para las cuantías de menor valor (inferiores a 10 millones de pesos), para las cuantías de mayor valor se realiza un contrato de transacción.

Si el cliente es rechazado porque no tiene historial crediticio y comportamiento de pago, en el proceso de vinculación se solicita un concepto al Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas.

MEDIOS PARA GESTIONAR LA CARTERA

Los Gestores de Cobranzas emplean de manera individual o simultáneamente diferentes medios para gestión de cartera.

La gestión de cobro se realiza partiendo de los datos de contacto suministrados por los clientes y

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: GF-PL-01 Versión: 2	Fecha: 2023-02-07 Página: 5 de 8
	POLÍTICA GESTIÓN DE CARTERA	

contemplados en la ficha del ERP e-Satellite de manera especial para la gestión de cobro.

- Llamados telefónicos y contacto directo con el cliente.
- Visitas debidamente programadas.
- Comunicaciones de gestión de cartera físicas o electrónicas.
- Mensajería SMS
- Mensajería y/o Chatbots a través de WhatsApp.

Los comités de cobranzas son espacios para validar los clientes con carteras con vencimientos a más de treinta (30) días por cada responsable de la sede nacional, regionales y agencias, en donde se analiza cada mes la gestión, trazabilidad, seguimiento y se establecen los planes de acción a implementar.

PROVISIÓN DE CARTERA

Se lleva a cabo de manera mensual, teniendo en cuenta las edades de vencimiento por rangos. El porcentaje de cartera se provisiona de acuerdo con los siguientes rangos de vencimiento:

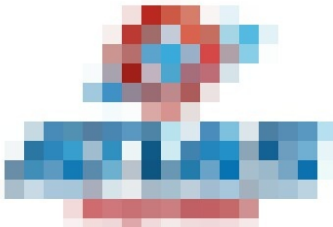
			1%	2%	15%	50%	100%	100%	100%
Suma de No Vencido	Suma de < 0 días	Suma de < 30 días	Suma de < 60 días	Suma de < 90 días	Suma de < 120 días	Suma de < 180 días	Suma de < 360 días	Suma de < 720 días	Suma de <1080

La cartera clasificada en la cuenta 13050502 en donde se encuentran los clientes de difícil cobro y en procesos de insolvencia económica y demandas ejecutivas, será analizado de acuerdo con la expectativa sede recuperación de cada caso.

CANALES DE PAGO

Actualmente se tienen a disposición los siguientes medios de pago:

- Consignación bancaria
- Pasarella de pagos Wompy (Bancolombia)
- Transferencia electrónica
- Código de barras
- Botón de pago TuCompra.com - PSE
- Convenios de recaudo: Corresponsal bancario Bancolombia, corresponsales bancarios de grupo Aval, convenios con, Efecty, puntos Gane.
- Domiciliación de pagos portales de bancos Grupo Aval,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: GF-PL-01 Versión: 2	Fecha: 2023-02-07 Página: 6 de 8
	POLÍTICA GESTIÓN DE CARTERA	

- Cheque
- Datafono
- Efectivo

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GF-PR-02-Procedimiento Gestión de Cartera

8. FORMATOS UTILIZADOS:

- GF-GC-F01-Hoja de visitas y recaudos
- GM-CM-F01- Agenda de Reuniones
- GF-GC-F02-Comunicado Gestión de Cartera

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión 1: Se actualiza con base en PO/SA-Política de Cobranzas del 29 de septiembre de 2017, con el fin de gestionar la cartera, garantizando el oportuno recaudo con la correcta aplicación de los pagos efectuados por los clientes.

Versión 2: se actualizan porcentajes de provisión de cartera de acuerdo con los rangos de vencimiento.

10. FIRMAS APROBATORIAS

Revisado por:



Jefe Nacional de Calidad y Procesos

Aprobado por:



Gerencia General

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser divulgada, compartida, almacenada, reproducida, eliminada, modificada o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso de Calidad y Procesos.



GESTIÓN DE CARTERA

CÓDIGO: GF-PR-02
VERSIÓN: 0
FECHA: 2022-07-22

1. OBJETIVO:	Lograr la oportuna recuperación de la cartera y la correcta aplicación de los pagos efectuados por los clientes.		
2. ALCANCE:	Aplica para la cartera a nivel nacional y cada una de las unidades estratégicas del negocio.		
3. RESPONSABLE:	Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas.		
4. PROCESOS RELACIONADOS:	Facturación, servicio al cliente, comercial, programación, Tecnología, central de monitoreo, jurídico, contabilidad, calidad del dato.		
5. TERMINOLOGÍA:	Gestión de Cobranza: Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una factura por concepto de la compra de un producto o pago de un servicio		
	Acreditación de pagos: Abonar o descargar los pagos realizados por los clientes en sus estados de cuenta de manera correcta y oportuna		
	Vencimientos: Edades o rangos en los que se clasifica la cartera		
	Condición de pago: plazo pactado de manera contractual con el cliente		
	Hábito de pago: plazo real que se toma el cliente para la cancelación de los servicios prestados		
	Medios de Pago: canales que permiten la realización de pagos al cliente		
	Soportes de pago: validación por parte del cliente o entidad financiera de la información que permita la correcta aplicación o acreditación de pagos		
	Convenios de pago: conjunto de entidades con las que se ha generado una negociación para que actúen como agentes recaudadores		
	Gestión de cobro administrativo: es la gestión de cobranza efectuada a través de este procedimiento		
6. METODOLOGÍA:	Acciones de Cobranza Coactiva: iniciar proceso por vía judicial		
	Conciliación de cartera: conjunto de actividades que permiten la concordancia entre la contabilidad del cliente y la del prestador del servicio		

ACTIVIDADES PARA GESTIONAR LA CARTERA DE LOS CLIENTES	ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS RELACIONADOS	
	1	Generación de listados de cobranzas	Se debe generar listado de clientes, código de zona de cobro, con base en lo registrado en el ERP e-Satellite. (regionales y agencias de acuerdo con la estructura de cobranza).	Analista/Secretario de Cobranzas		
	2	Análisis de vencimientos	Validar el estado de cartera con el fin de priorizar las actividades tendientes a la conciliación de cartera y recuperación.	Gestor de Cobranzas		
	3	Reclasificación de clientes	Reclasificar en el ERP e-Satellite las zonas de cobro de los clientes por cambios o modificaciones.	Analista/Secretario de Cobranzas Gestor de Cobranzas		
	4	Gestión de cobro administrativo	Se debe abordar un mínimo de número de clientes diario de manera efectiva, con el fin de gestionar a todos los clientes de manera óptima dentro del mismo mes, de igual manera realizar revisiones y gestiones con diferentes áreas para la conciliación y atención de novedades que afectan el recaudo de la cartera (facturación, calidad del dato, comercial, servicio al cliente, planeación y programación, instalaciones de seguridad electrónica, consultoría en seguridad y riesgos). La gestión de cobro se generan con base a las edades de vencimiento y de acuerdo al incumplimiento en el plazo de pago contractualmente pactado, la gestión se realiza a través de contacto telefónico, gestión correo electrónico, gestión vía whatsapp, y visita a clientes en los casos necesarios donde se registran en el GF-GC-F01 HOJA DE RECAUDO. Suspendido el servicio por mora en cartera y el cliente normaliza su estado de cuenta deberá solicitar o confirmar de manera formal (vía correo electrónico o comunicado físico) con el Gestor de cobranzas la posibilidad de reactivación del servicio. Teniendo en cuenta el comportamiento de pagos, tiempo de vinculación del cliente, situación financiera y administrativa si se han presentado con anterioridad otros episodios de suspensión por mora, el Gestor de Cobranza le relaciona la solicitud al Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas para su reactivación.	Analista/Secretario de Cobranzas Gestor de Cobranzas Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas		
		Gestión de seguimiento	Una vez la obligación presente desde un día de vencimiento de acuerdo con el plazo contractualmente pactado con el cliente se inicia el proceso de cobro por intermedio de llamadas, comunicados de gestión de cartera, WhatsApp, mensajes de texto y/o telefónicos, entre otros.	Gestor de Cobranzas		
	5	Identificar clientes que afectan la cartera	Identificar los clientes en donde se encuentran las carteras de mayor vencimiento y valor con base en el KPI en SARA , para realizar inmediata intervención.	Gestor de Cobranzas		
	6	Gestión de conciliación de cartera	Se deben llevar a cabo las siguientes actividades para la conciliación de cartera: revisión de los soportes de pago y aplicación, revisión de la facturación remitida y contabilizada por el cliente a través de los comunicados de Gestión de Cartera establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de manera directa.	Gestor de Cobranzas		
	7	Validación de aplicaciones de pago	Se debe realizar la correcta aplicación de pago por parte del Secretario - Analista de Cobranzas (seguimiento a los clientes para la remisión de los soportes - ingreso a los diferentes portales etc. que permitan la debida y oportuna aplicación) para obtener la mínima cantidad de partidas sin identificar o en anticipo, además se deben generar las respectivas consultas con las diferentes entidades bancarias (revisión de extractos y requerimientos especiales).	Analista de Cobranzas - Secretario de Cobranzas Gestor de Cobranzas		
	8	Conciliaciones bancarias	Efectuar conciliaciones bancarias diarias, descargar y organizar extractos bancarios diarios y enviar a regionales y agencias para la respectiva gestión .	Analista/Secretario de Cobranzas Gestor de Cobranzas		
	9	Conciliaciones bancarias de Cierre	Efectuar en coordinación con contabilidad el proceso de conciliaciones bancarias al cierre de cada mes de acuerdo con el cronograma de cierre entregado por el área financiera	Analista/Secretario de Cobranzas Gestor de Cobranzas Jefe Nacional de Credito y Cobranzas		
	9	Generar KPIs	Se debe revisar, analizar los Indicadores claves de desempeño (recaudo, indicador de rotación de cartera, % por edades de vencimiento), establecer y registrar en el ERP e-Satellite las acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Analista de Cobranzas		
	10	Gestión de cobro prejudicial	Agotada la gestión de cobro administrativo se debe remitir al cliente comunicación de reclasificación a otra etapa de cobro a través de GF-GC-F02-comunicado gestión de cartera con la posibilidad de reportes en centrales de información y acciones de cobranza coactiva previa suspensión de los servicios. También se genera alerta y bloqueo en el ERP e-Satellite lo cual impide la generación de cualquier tipo de servicio que el cliente requiera. Si la gestión de cobro prejudicial genera resultados positivos se llega a la recuperación o recaudo de la cartera, de lo contrario si no existe acuerdo o el pago de la cartera se procede a judicializar o a castigar de acuerdo a lo establecido en la GF-PL-01 Política de Gestión de Cartera La gestión de cobro se generan con base a las edades de vencimiento y de acuerdo al incumplimiento en el plazo de pago contractualmente pactado. Suspendido el servicio por mora en cartera y el cliente normaliza su estado de cuenta debe solicitar o confirmar de manera formal (vía correo electrónico o comunicado físico) con el Gestor de Cobranzas la posibilidad de reactivación del servicio. Teniendo en cuenta el comportamiento de pagos, tiempo de vinculación del cliente, situación financiera y administrativa si se han presentado con anterioridad otros episodios de suspensión por mora, el Gestor de Cobranzas le relaciona la solicitud al Jefe Nacional Crédito y Cobranzas la autorización para su reactivación.	Gestor de Cobranza - Jefe Nacional de Credito y Cobranzas	GF-GC-F02-Comunicado Gestión de Cartera	
	11	Reporte en centrales de información	Cada mes se actualiza la plantilla de los clientes suspendidos por vencimientos de cartera en las centrales de información.	Secretario de Cobranzas		
	12	Gestión de Cobro Jurídico y procesos especiales de insolvencia	Después de tres (3) meses de la gestión prejudicial se debe determinar si al cliente se le judicializa la cartera, dependiendo de las posibilidades en la recuperación de la misma previa autorización del Director Corporativo Financiera de acuerdo a lo establecido en la GF-PL-01 Política de Gestión de Cartera Cuando se conoce la apertura de un proceso de insolvencia (reorganización - liquidación) del cliente se determina en conjunto con la alta gerencia la continuidad en la prestación del servicio y cobranzas realiza la presentación de acreencias en los diferentes procesos.	Jefe Nacional de Credito y Cobranzas	GF-PL-01 Política de Gestión de Cartera	
	PROYECCIÓN DE RECAUDOS	1	Cuantificación de cartera	Al cierre de mes se debe cuantificar la cartera con la que cerra la empresa al corte del último día de mes anterior, con el propósito de determinar el valor de la cartera pendiente a recuperar en el mes siguiente, esta información se extrae del informe final financiero por medio del ERP e- Satellite	Analista de Cobranza	
		2	Clasificación de la cartera por rango de edades	Se debe tener en consideración las condiciones de pago negociadas con los clientes y soportes con la radicación de facturas para proyectar los clientes de ingreso representativo, por cada gestor de cobro.	Analista/Secretario de Cobranzas Gestor de Cobranzas Jefe Nacional de Credito y Cobranzas	
3		Reporte diario actualización del recaudo nacional	Desde Sede Nacional se efectúa la actualización diaria del recaudo nacional, efectuando de manera manual el seguimiento sobre los valores que se registran en las entidades financieras y sumando los recaudos obtenidos de manera directa	Secretario de Cobranzas		
4		Clasificación del recaudo por regional/agencia	Se debe efectuar la clasificación manual del recaudo teniendo en cuenta los pagos y las localizaciones de cobro que se encuentran asignada a los gestores de cobranzas.	Analista/Secretario de Cobranzas		
5		Proyección de Recaudo para compromisos y obligaciones de pagos de Tesorería	Relacionar a Tesorería los recaudos proyectados para el mes y confrontarlos con la proyección de pagos a proveedores y diferentes compromisos financieros de las empresa .	Analista/Secretario de Cobranzas Gestor de Cobranzas Jefe Nacional de Credito y Cobranzas		
PROVISIÓN DE LA CARTERA	1	Cierre contable mensual	Se debe garantizar la debida conciliación entre contabilidad y cartera a fin de mes, al igual que la acreditación de los pagos recibidos en el mismo periodo	Analista de Cobranzas		
	2	Generar listado de deterioro de cartera	De acuerdo a las edades de vencimiento se genera listado de deterioro de cartera por regional y línea de negocio con base en la información registrada en el ERP e-Satellite para iniciar con el proceso de gestión correspondiente	Analista de Cobranzas		
	3	Clasificación listado	Se debe retirar del listado de clientes total los que que se encuentran en procesos especiales de acuerdo a la política establecida por NIFF debido a que estos tienen asignado unos porcentajes especiales y distintos.	Analista de Cobranzas		
	4	Aplicación de % por edades	Se relaciona la información en un archivo correspondiente el cual esta parametrizado de acuerdo a los porcentajes y con el resultado que nos arroja la tabla se realiza el asiento (nota) en el programa contable de acuerdo a lo establecido en la GF-PL-01- Política de Gestión de Cartera	Analista de Cobranzas	GF-PL-01 Política de Gestión de Cartera	

Nota:

7. Registro de modificaciones:

8. Firmas Aprobatorias:

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Revisado Por:	Aprobado Por:	Razón del Cambio:

0	Jefe Nacional de Calidad y Procesos	Jefe Nacional de Crédito y Cobranzas	Se crea procedimiento nuevo con base en la información del II/GC-Gestión de Cobranzas del 06 de noviembre de 2019 donde se relaciona la gestión de cartera de clientes para lograr la oportuna recuperación y la correcta aplicación de los pagos efectuados por los clientes.
---	-------------------------------------	--------------------------------------	--

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser divulgada, compartida, almacenada, reproducida, eliminada, modificada o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso de Calidad y Procesos.

Seguridad ABC Ltda.
Estados de situación financiera
al 31 de diciembre de 2022
(con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2021)
(En miles de pesos colombianos)

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Activos		
Efectivo y equivalentes de efectivo	970.634	3.449.726
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	48.674.765	51.436.442
Otras inversiones	122.977	122.977
Inventarios	5.768.877	7.096.736
Activos por impuestos corrientes	563.884	394.016
Activos mantenidos para la venta	8.450.513	6.018.327
Otros activos no financieros	2.784.095	2.853.977
Total activos corrientes	<u>67.335.744</u>	<u>71.372.201</u>
Propiedades y equipo	44.388.800	39.311.403
Activos intangibles	4.304.262	4.450.115
Total activos no corrientes	<u>48.693.062</u>	<u>43.761.518</u>
Total activos	<u>116.028.806</u>	<u>115.133.719</u>
Pasivos		
Préstamos y obligaciones	4.541.454	3.770.873
Pasivos por impuestos corrientes	22.687	268.746
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	15.207.568	16.444.436
Pasivo por Arrendamientos	585.179	-
Beneficios a empleados	22.125.767	26.514.802
Otros pasivos no financieros Corrientes	927.040	1.391.339
Total pasivos corrientes	<u>43.409.696</u>	<u>48.390.196</u>
Préstamos y obligaciones	17.028.470	12.692.133
Beneficios a los empleados	396.408	409.990
Otros pasivos no financieros	892.504	644.159
Pasivos por arrendamientos	1.365.418	1.231.364
Provisiones	2.302.340	2.622.440
Pasivos por impuestos diferidos neto	4.129.532	2.838.999
Total pasivos no corrientes	<u>26.114.671</u>	<u>20.439.085</u>
Total pasivos	<u>69.524.367</u>	<u>68.829.281</u>
Patrimonio		
Capital suscrito y pagado	9.290.158	9.290.158
Reservas	22.556.575	22.430.625
Resultado del ejercicio	3.370.100	6.825.949
Resultados acumulados	(7.712.749)	(7.712.749)
Otro resultado integral	19.000.354	15.470.455
Total patrimonio	<u>46.504.439</u>	<u>46.304.438</u>
Total pasivos y patrimonio	<u>116.028.806</u>	<u>115.133.719</u>

Seguridad ABC Ltda.
Estados de resultados y otro resultado integral
(En miles de pesos colombianos)

Años terminados al 31 de diciembre de:	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Operaciones continuas		
Ingresos	363,978,429	359.438.048
Costo de ventas	(311.877.136)	(310.061.886)
Utilidad bruta	52.101.292	49.376.162
Otros Ingresos	2.320.105	2.228.506
Gastos de venta	(17.838.040)	(17.815.907)
Gastos de administración	(21.547.011)	(17.698.873)
Otros gastos	(1.169.476)	(883.626)
Resultados de actividades de la operación	13.866.871	15.206.262
Ingreso financiero	212.899	30.512
Gasto intereses	(4.062.896)	(1.749.583)
Gastos financieros	(4.069.742)	(3.821.699)
Costo financiero neto	(7.919.739)	(5.540.769)
Utilidad antes de impuestos	5.947.132	9.665.492
Gastos por impuesto a las ganancias	(2.577.032)	(2.839.543)
Resultado del período	3.370.100	6.825.949
Otro resultado integral		
Revaluación de propiedades y equipo	4.727.003 -	
Impuesto diferido de la revaluación	(1.197.104) -	
Otro resultado integral total	6.900.000	6.825.949

Fecha:	Abril de 2022
Para:	Seguridad Abc Ltda
De:	Deisy Valentina Gimbuel Rivera
Asunto:	Memorando de Materialidad.

OBJETIVO

Documentar los juicios utilizados en la determinación de la materialidad de la compañía Seguridad Abc Ltda.

DESARROLLO

Teniendo en cuenta la Norma Internacional de Auditoria 320 y la responsabilidad del auditor para aplicar el concepto de importancia relativa; determinando la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de evaluación de riesgos y riesgos de error material, el equipo de auditoria ha aplicado una serie de pasos para determinar la importancia relativa más adecuada para la entidad, usando su juicio profesional y el conocimiento de las actividades de negocios y económicas de la entidad.

La materialidad es utilizada para determinar la importancia de los errores individuales y agregados, y al concluir sobre la auditoria comparamos los errores no corregidos con la materialidad para determinar si el alcance de la auditoria era suficiente en el contexto de los errores identificados.

Antecedentes

Seguridad ABC Ltda. es una empresa constituida hace más de 40 años, la cual tiene en la actualidad más de 10 puntos de venta y espera abrir XXXX tiendas en entre el año 2023 y 2024, su domicilio principal se encuentra en Santiago de Cali y su principal actividad es prestación de servicios de seguridad y pertenece al sector privado. La Compañía se basa en una estrategia de crecimiento.

Comprender la estructura de propiedad y los usuarios de los estados financieros

La Compañía es una sociedad privada y cerrada, constituida bajo la figura jurídica de sociedad limitada que pertenece a 5 socios quienes tienen acciones por partes iguales. A la fecha, la sociedad no se encuentra inscrita como emisor ante la Superintendencia Financiera de Colombia y durante su duración no ha emitido ningún tipo de instrumento financiero de deuda o patrimonio al público.

Entender el foco de los usuarios de los estados financieros

Los usuarios primarios de los estados financieros corresponden a los accionistas y la Junta Directiva, quienes toman decisiones de largo plazo basados en los ingresos. La Junta Directiva tiene acceso a la información financiera mensual (No auditada) para el análisis de la Compañía y los Accionistas reciben los estados financieros auditados una vez al año, al cierre del ejercicio.

Otros usuarios de los estados financieros corresponden a las entidades financieras y los proveedores quienes les dan cupo de crédito a la compañía y utilizan la información de los estados financieros para calificar Seguridad ABC Ltda. y administrar el riesgo de crédito asociada a la misma. Las entidades financieras y los proveedores reciben los estados financieros auditados anuales; cuando los solicitan.

Identificar el benchmark de mayor importancia para los usuarios

Incluir el nombre del benchmark

Teniendo en cuenta la actividad lucrativa de la compañía como prestadora de servicios, la tendencia es generar ingresos y que estos aumenten cada vez más.

Por lo anterior, consideramos que los es un elemento de alto interés para los accionistas y se considera es el principal foco de los usuarios de los estados financieros.

Determinar el porcentaje apropiado para aplicar en el benchmark seleccionado

Usando el juicio profesional, con base en el conocimiento de los usuarios de los estados financieros de la entidad, se ha elegido que se aplique el 8% sobre el Benchmark seleccionado.

Para la proyección del Benchmarks, se utilizó como información financiera la proyectada al cierre del año 2022 y se tuvo en cuenta el presupuesto; con base en lo anterior se decidió tomar Ingresos a diciembre 31 de 2022 como mejor estimado.

Benchmark	Ingresos
Monto en pesos	\$363.978.429
% Benchmark	8%
Materialidad	29.118.274

Determinación de la importancia relativa de desempeño para un saldo de cuenta, transacciones o revelación en particular

De acuerdo con lo establecido en la NIA 320, se requiere determinar un nivel de Importancia relativa para ser aplicada a las clases de transacciones, cuentas de balance o revelaciones para las cuales los errores de montos menores que la importancia relativa para los estados financieros en su conjunto podrían esperarse razonablemente que influyera en las decisiones económicas de los estados financieros.

No se identifican materialidades para las clases de transacciones, cuentas de balance o revelaciones.

Determinar la materialidad relativa y el límite claramente trivial

Materialidad relativa

Con el fin de identificar adecuadamente la cantidad de errores que anticipamos no sean corregidos por la administración, se han considerado los siguientes factores en la entidad, según lo establece la NIA 320:

- La compañía no ha corregido todos los errores identificados en auditorías pasadas y no se determina que exista una alta probabilidad que los errores no corregidos del periodo anterior se repitan en el periodo actual.
- En nuestra comprensión de la entidad y su ambiente, se ha determinado que la Compañía ha venido fortaleciendo su control interno.
- La administración, no tiene una alta disposición para investigar y corregir los errores identificados durante el periodo de auditoría actual.
- La entidad no está adquiriendo una nueva operación.
- No se contratan derivados financieros complejos; ni se tiene presupuestado realizar operaciones inusuales.

Basados en los factores expuestos anteriormente, se ha establecido que se incluirá cómo total de errores no corregidos el 10% sobre el monto de la Importancia Relativa.

Benchmark	Materialidad relativa-ingresos
Monto estimado en pesos	\$363.978.429
% Benchmark	10%
Materialidad	\$36.397.843
Materialidad seleccionada	\$363.978.429
% Errores (15%)	\$54.596.764
Importancia relativa de desempeño	\$309.381.664

Límite claramente trivial

Basados en el juicio profesional, hemos determinado que el porcentaje para ser aplicado a la Importancia Relativa para determinar el límite claramente trivial es 5%.

Benchmark	Limite trivial-
-----------	-----------------

	ingresos
Monto estimado en pesos	\$363.978.429
% Benchmark	10%
Materialidad	\$36.397.843
Materialidad seleccionada	\$363.978.429
% Errores (15%)	\$54.596.764
Importancia relativa de desempeño	\$309.381.664
Importancia relativa elegida	\$309.381.664
LCT (5%)	\$15.469.083