

**APOYO A LAS ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y
CARTERA EN LA EMPRESA AZUL K S.A.S.**

DEISSY NATHALIA CALDERON TORRES
(Estudiante)

TILCIA GALEANO MOGOLLON
(TUTORA)

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL SOCORRO
PASANTÍA NACIONAL

2022

TABLA DE CONTENIDO

HISTORIA	7
MISIÓN	8
VISIÓN	8
ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES	9
PRODUCTOS	21
OBJETIVOS	22
OBJETIVO GENERAL	22
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
METODOLOGÍA	28
MARCO CONCEPTUAL	28
MARCO LEGAL	33
ANTECEDENTES	40
DESARROLLO DE LA PASANTÍA	44
CREACION DE CLIENTES	44
CLIENTES DE CONTADO	45
CLIENTE DE CREDITO	70
GESTIONES DE COBRO	94
PROCESO DE COBRO JURÍDICO	118
CONCLUSIONES	134
ASPECTOS A MEJORAR	137
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	138

TABLA DE ILUSTRACIONES

Imagen 1: Organigrama.	9
Imagen 2: Productos.	11
Imagen 3: Productos.	11
Imagen 4: Productos.	12
Imagen 5: Productos.	12
Imagen 6: Productos.	12
Imagen 7: Productos.	13
Imagen 8: Productos.	13
Imagen 9: Productos.	13
Imagen10: Productos.	14
Imagen 11: Productos.	14
Imagen 12: Productos.	15
Imagen 13: Productos.	15
Imagen 14: Productos.	15
Imagen 15: Productos.	16
Imagen 16: Productos.	16
Imagen 17: Productos.	16
Imagen 18: Productos.	17
Imagen 19: Productos.	17
Imagen 20: Productos.	17
Imagen 21: Productos.	18
Imagen 22: Productos.	18
Imagen 23: Productos.	18
Imagen 24: Productos.	19
Imagen 25: Productos.	19
Imagen 26: Productos.	19
Imagen 27: Productos.	20
Imagen 28: Productos.	20
Imagen 29: Productos.	20
Imagen 30: Productos.	21
Imagen 31: Productos.	21
Imagen 32: Productos.	21
Imagen 33: Fomato apertura de cliente.	46
Imagen 34: Fomato apertura de cliente.	46
Imagen 35: Formato inactivación de cliente.	47
Imagen 36: Formato aumento de cupo.	48
Imagen 37: Formato código corporativo.	49
Imagen 38: Pestaña 1, ingreso de cliente.	51
Imagen 39: Pestaña 2, creación de cliente.	54

Imagen 40: Pestaña 3, creación de clientes.	56
Imagen 41: Pestaña 4, creación de clientes..	57
Imagen 42: Pestaña 5, creación de clientes..	58
Imagen 43: Pestaña 6, creación de clientes..	60
Imagen 44: Pestaña 7, creación de clientes..	61
Imagen 45: Pestaña 8, creación de clientes..	62
Imagen 46: Pestaña 9, creación de clientes..	63
Imagen 47: Pestaña 10, creación de clientes..	63
Imagen 48: Pestaña 11, creación de clientes..	63
Imagen 49: Pestaña 1, creación de clientes..	71
Imagen 50: Pestaña 2, creación de clientes..	71
Imagen 51: Pestaña 3, creación de clientes..	72
Imagen 52: Pestaña 4, creación de clientes..	72
Imagen 53: Pestaña 5, creación de clientes..	72
Imagen 54: Pestaña 6, creación de clientes..	73
Imagen 55: Pestaña 7, creación de clientes..	75
Imagen 56: Pestaña 8, creación de clientes..	75
Imagen 57: Pestaña 9, creación de clientes..	76
Imagen 58: Pestaña 10, creación de clientes.	76
Imagen 59: Pestaña 11, creación de clientes.	77
Imagen 60: Pestaña 12, creación de clientes.	77
Imagen 61: Pestaña 13, creación de clientes.	78
Imagen 62: creación de clientes.	78
Imagen 63: creación de clientes.	79
Imagen 64: creación de clientes..	79
Imagen 65: Proyección semana	98
Imagen 66: Proyección semana.	98
Imagen 67: Proyección semana.	99
Imagen 68: Proyección semana.	100
Imagen 69: Proyección semana.	100
Imagen 70: Proyección semana.	101
Imagen 71: Proyección semana.	101
Imagen 72: Proyección semana.	102
Imagen 73: Proyección semana.	103
Imagen 74: Proyección semana.	104
Imagen 75: Proyección semana.	104
Imagen 76: Proyección semana.	105
Imagen 77: Proyección semana.	106
Imagen 78: Proyección semana.	106
Imagen 79: Proyección semana.	114
Imagen 80: Proyección semana.	114

Imagen 81:Proyección semana.	115
Imagen 82:Proyección semana.	116
Imagen 83:Proyección semana.	116
Imagen 84:Proyección semana.	117
Imagen 84: Carta # 1	120
Imagen 85: Carta # 2	121
Imagen 86: Carta # 3	122
Imagen 87: Carta # 4	123
Imagen 88: Evidencia Gestion de Cobro Orlando Chia	129
Imagen 89: Evidencia Envío Documentos Orlando Chía Reporte C.R.	129
Imagen 90: Evidencia Envío Documentos Olvis Noguera Reporte C.R.	129
Imagen 91: cálculo 1.	131
Imagen 92: Liquidacion.	131
Imagen 93: Evidencia liquidación	127
Imagen 94: Evidencia liquidación	128
Imagen 95: Evidencia liquidación	128
Imagen 96: Evidencia liquidación	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nomenclatura	53
Tabla 2: Vendedores	56
Tabla 3: Clientes Nuevos.	88
Tabla 4: Actualización de crédito.	89
Tabla 5: Apertura punto corporativos	90
Tabla 6: Reactivación de código.	91
Tabla 7: Operación inusual.	94
Tabla 8: Descuentos Financieros	95
Tabla 9: Descuentos por medio de pago.	95
Tabla 10: Datos generales gestión de cobro.	97
Tabla 11. Proyección.	108
Tabla 12. Proyección.	110
Tabla 13. Proyección.	111
Tabla 14. Proyección.	113
Tabla 15. Cartas de Cobro Juridico.	128

HISTORIA



AZUL K S.A.S. Es una compañía 100% colombiana dedicada a la manufactura y comercialización de productos de aseo personal, de prendas y del hogar, vigente en el mercado colombiano desde 1958. Desde su constitución, se ha destacado por su capacidad y experiencia para generar soluciones acordes a las necesidades de sus clientes y consumidores logrando que sus marcas sean reconocidas por su calidad, seguridad, funcionalidad y cumplimiento de la legislación vigente y demás requisitos aplicables al negocio. AZUL K S.A.S. Es reconocida además como una de las principales maquiladoras de jabón de tocador del país.

La planta de producción ha venido ajustándose a los requerimientos del mercado y a las exigencias del entorno legal y productivo del país. Basados en un SISTEMA GENERAL DE CALIDAD con CERTIFICACIÓN ISO 9001, desarrollamos nuestros procesos con un enfoque integral de mejora continua que involucra todas sus etapas. Desde la selección de las materias primas tales como grasas y aceites, álcalis y otros insumos suministrados por proveedores del más alto nivel, en la elaboración de los productos de AZUL K participan activamente diferentes protagonistas de la economía nacional, convirtiéndonos en un eje de desarrollo y progreso social del país.

La planta tiene la capacidad para producir diferentes tipos de jabón y subproductos como la glicerina, que responden a las necesidades del mercado y clientes institucionales. Esta capacidad se vio reforzada al comenzar las operaciones de la planta de líquidos y de la planta para la producción de cremas lava loza, en septiembre de 2006 y julio de 2007 respectivamente,

que permiten la fabricación de una amplia gama de productos.

MISIÓN

Aumentar nuestra participación en el mercado nacional e ingresar a otros mercados que generen mayor valor económico logrando posicionar nuestras principales marcas entre las primeras de alta recordación, llegando a ser una de las primeras empresas de productos de aseo hogar, cuidado de las prendas y cuidado personal, fabricando a la vez marcas para terceros; siendo reconocida como una organización socialmente responsable para generar utilidades crecientes y beneficios para nuestros accionistas, proveedores, clientes, empleados, usuarios, comunidad y estado.

VISIÓN

Ser la Compañía Nacional experta en limpieza con presencia de nuestras marcas en la mayoría de los hogares colombianos e incursionar en nuevos mercados, generando una poderosa relación de fidelidad con el consumidor, facilitando las labores del hogar con productos de alta calidad y eficiencia, lo cual se traduce en un aumento de participación en el mercado, produciendo el mayor valor económico para nuestros relacionados siendo reconocida como una empresa social y ambientalmente responsable.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

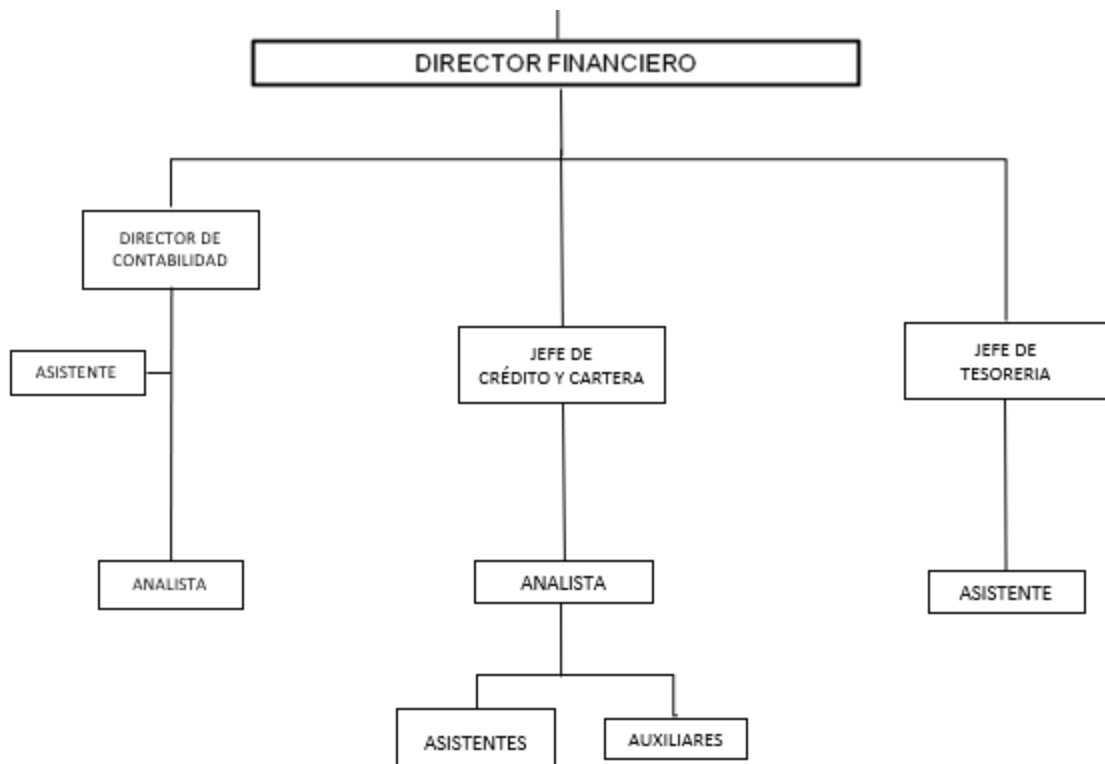


Imagen 1: Organigrama.

Fuente: Azul k - Cartera

DESCRIPCIÓN Y FUNCIONES

- Revisión de facturas, devoluciones y averías: Diariamente se deben revisar las ventas del día anterior, la facturación del día anterior que presentó devolución por averías o problemas de pago se debe verificar que se encuentre debidamente anulado para que de esta manera no afecte el estado de cuenta del cliente, así mismo la facturación que presenta reporte de pago, suministrar la información al sistema QAD.
- Reporte de facturas 30 días con pagos: los clientes reciben descuentos por pronto pago, se debe verificar que hayan cumplido con los requisitos del descuento, de no ser así se

debe reportar el saldo.

- Validación de pagos estado de cuenta del cliente: los clientes reportan los pagos vía whatsapp o correo electrónico, se debe verificar que estén debidamente reportados en su estado de cuenta.
- Validación manejo gestión de devoluciones: el segundo y cuarto viernes de cada mes, se realiza validación con algunos cliente de porque se presentó la devolución para de esta manera ir investigando los problemas y disminuir estos reportes.
- Validación de casas comerciales: para la creación de clientes se debe llamar a validar el comportamiento que tiene el cliente en otras compañías para de esta manera aprobar o no crédito y el tamaño del cupo.
- Depuración de archivo de facturas con pagos: el archivo de facturación se debe enviar a Bogotá con su respectivo memorando.
- Archivos memorandos, notas comerciales, papelería: garantizar la papelería en el departamento de cartera, todos los formatos que necesitan los vendedores para crear o actualizar datos de clientes, así como la información de los descuentos que tiene cada cliente.
- Gestiones de cobro: Cada semana se debe realizar una sesión de 50 llamadas de cobro a clientes que presenten facturación vencida.
- Alimentar comentarios envío de cartas 1, 2 y 3: se realiza envío de cartas informativas a aquellos clientes que presenten días de mora de sus obligaciones.
- Envío de correspondencia y papelería a vendedores: para disminuir gastos se realiza el envío de formatos a los vendedores por medio de los transportadores de productos.

PRODUCTOS



Imagen 2: Productos.

Fuente: Azul k.

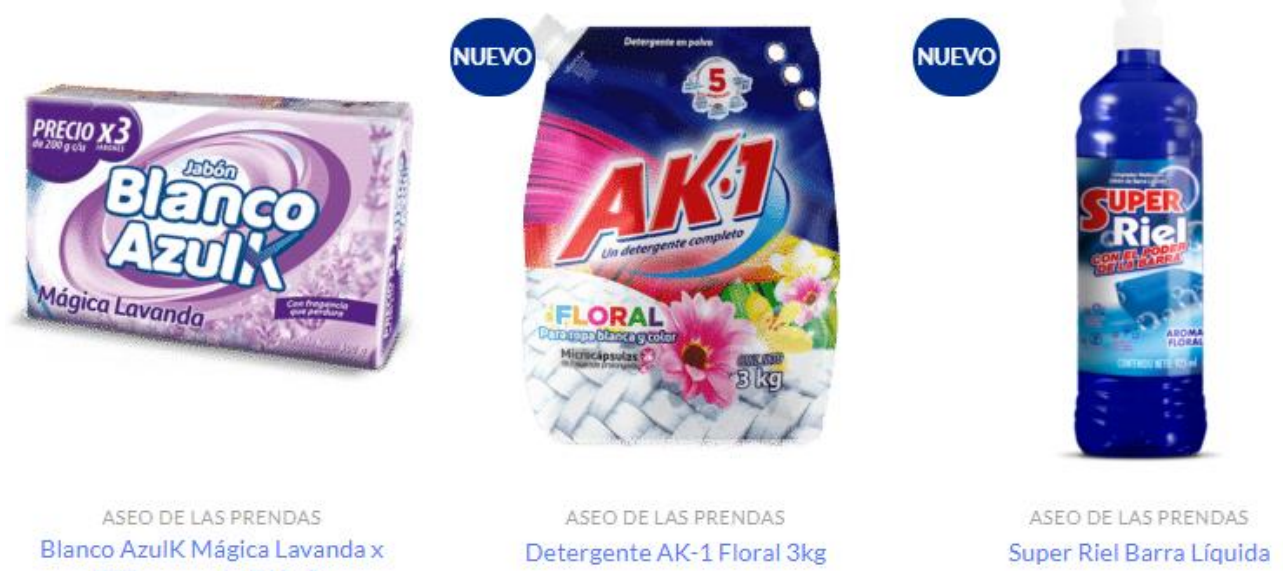


Imagen 3: Productos.

Fuente: Azul k.

- **ASEO DE LAS PRENDAS**



ASEO DE LAS PRENDAS
Azulk Extra Enzima Poderosa x 200 g



ASEO DE LAS PRENDAS
Azulk Extra Enzima Poderosa x 200g paquete 2 Unds.



ASEO DE LAS PRENDAS
Jabón Coco Bebé 180g x 3 unds



ASEO DE LAS PRENDAS
Jabón Coco Prendas Delicadas 180g



ASEO DE LAS PRENDAS
Jabón Súper Riel 3unds x 280g



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente Líquido AK-1 900ml



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente Líquido AK-1 1800ml



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente Líquido AK-1 Manzana 1800ml



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente Líquido AK-1 Manzana 900ml

Imagen 4: Productos.
Fuente: Azul k

Imagen 5: Productos.
Fuente: Azul k

Imagen 6: Productos.
Fuente: Azul k

Nueva Imagen



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente AK-1 floral 3900gr



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente AK-1 con el poder de la barra 1450gr



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente AK-1 con el poder de la barra 3000gr

Imagen 7: Productos.

Fuente: Azul k

Nuevo



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente AK-1 con el poder de la barra 900gr

Nueva Imagen



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente AK-1 con suavizante de Manzana 1450gr

Nueva Imagen



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente AK-1 con suavizante de Manzana 3900gr

Imagen 8: Productos.

Fuente: Azul k

Nueva Imagen



ASEO DE LAS PRENDAS
Detergente AK-1 floral 1450gr

Nueva Imagen



ASEO DE LAS PRENDAS
Deterk Antibacterial con Bicarbonato 2850g



ASEO DE LAS PRENDAS
Deterk Antibacterial con Bicarbonato 950g

Imagen 9: Productos.

Fuente: Azul k



ASEO DE LAS PRENDAS
Deterk Todoterreno Floral 2850g



ASEO DE LAS PRENDAS
Soft Klean Flores de Verano 1600ml



Imagen 10: Productos.
Fuente: Azul k

● **CUIDADO PERSONAL:**



CUIDADO PERSONAL
Carey Jabón de Tocador Cremoso
Coco y Aloe Vera x 3 Unds



CUIDADO PERSONAL
Carey Jabón de Tocador Cremoso
Crema Hidratante x 3 Unds



CUIDADO PERSONAL
Gel Antibacterial Lak 500ml

Imagen 11: Productos.
Fuente: Azul k



CUIDADO PERSONAL
 Jabón LAK Líquido Antibacterial
 Almendra 500ml



CUIDADO PERSONAL
 Jabón LAK Protege Frutos Rojos
 x3x115g



CUIDADO PERSONAL
 Carey Jabón de Tocador Suavidad
 Mágica con Flores Exóticas

*Imagen 12: Productos.
 Fuente: Azul k*



CUIDADO PERSONAL
 Carey Jabón de Tocador Relaxación
 Natural con Manzanilla y Té Verde.



CUIDADO PERSONAL
 Carey Jabón de Tocador Nutritivo
 con Yogurt y Almendras



CUIDADO PERSONAL
 Carey Jabón de Tocador
 Humectante Miel y Pepino

*Imagen 13: Productos.
 Fuente: Azul k*



CUIDADO PERSONAL
 Carey Jabón de Tocador
 Antibacterial con Avena y Propóleo



CUIDADO PERSONAL
 Carey Jabón de Tocador Exfoliante
 con Semillas de Fresa y Colágeno.



CUIDADO PERSONAL
 Carey Jabón de Tocador Surtido

*Imagen 14: Productos.
 Fuente: Azul k*



CUIDADO PERSONAL
 Jabón LAK Frescura Herbal
 x3x115g



CUIDADO PERSONAL
 Jabón LAK Protege Protección
 Fresca x3x115



CUIDADO PERSONAL
 Jabón LAK Tropical x3x115g

*Imagen 15: Productos.
 Fuente: Azul k*



CUIDADO PERSONAL
 Jabón LAK Sensaciones x4x115g



CUIDADO PERSONAL
 Jabón LAK Protege Antibacterial
 con Aloe Vera x3x115g



CUIDADO PERSONAL
 Jabón LAK Bebé x3x115g

*Imagen 16: Productos.
 Fuente: Azul k*



CUIDADO PERSONAL
 Jabón LAK Protege Avena x3x115g

*Imagen 17: Productos.
 Fuente: Azul k*

- **ASEO HOGAR**



Nueva Imagen

LIMPIADORES DE PISOS
Azul Klean Brisa Del Mar 950ml



ASEO HOGAR
Limpiador Líquido Azul Klean
Lavanda Brillo 950ml Gratis 150ml



ASEO HOGAR
Limpiador Líquido Azul Klean Magia
de Bebé 950ml

Imagen

18:



ASEO HOGAR
Limpiador Líquido Azul Klean
Orquídeas Exóticas 950ml Gratis
150ml



ASEO HOGAR
Limpiador Líquido Azul Klean
Vainilla Bambú 950ml Gratis 150ml



ASEO HOGAR
Papel Higiénico Rosal Plus Super
Rollo 3H x12 Und X 34M

Productos.

Fuente: Azul k

Imagen 19: Productos.

Fuente: Azul k



ASEO HOGAR
AK Lavalozza Líquido Limón y Aloe
Vera 360ml



ASEO HOGAR
AK Lavalozza Líquido Manzana
Verde 750ml



ASEO HOGAR
AK Lavalozza Líquido Limón 400ml

Imagen 20: Productos.

Fuente: Azul k

NUEVO



ASEO HOGAR
AK Lavalozza Líquido Limón y Aloe Vera 360ml



ASEO HOGAR
AK Lavalozza Líquido Manzana Verde 750ml



ASEO HOGAR
AK Lavalozza Líquido Limón 400ml

Imagen 21: Productos.
Fuente: Azul k



ASEO HOGAR
AK Lavalozza Líquido Limón 750ml



ASEO HOGAR
Limpiador Líquido Azul Klean Brisa del Mar 2000ml



ASEO HOGAR
Limpiador Líquido Azul Klean Lavanda Brillo 2000ml

Imagen 22: Productos.
Fuente: Azul k



ASEO HOGAR
Limpiador Líquido Azul Klean Lavanda Brillo 3000ml



ASEO HOGAR
Limpiador Líquido Azul Klean Magia Bebé 2000ml



ASEO HOGAR
AK Lavalozza Crema Limón 500g x 2 Unds.

Imagen 23: Productos.
Fuente: Azul k



ASEO HOGAR
AK Lavalozza Crema Manzana 500g
x 2 Unds.

*Imagen 24: Productos.
Fuente: Azul k*

● **UTENSILIOS DE ASEO**



UTENSILIOS DE ASEO
Cepillo TASK Lava Vajilla



UTENSILIOS DE ASEO
Esponja Platinum C/Pomo TASK X 1



UTENSILIOS DE ASEO
Esponjilla TASK X6

*Imagen 25: Productos.
Fuente: Azul k*



UTENSILIOS DE ASEO
Trapero Copa TASK C/Metálico No. 20

NUEVO



ASEO HOGAR
Papel Higiénico Rosal Plus Super
Rollo 3H x12 Und X 34M

NUEVO



ASEO HOGAR
Papel Higiénico Suave Gold Triple
Hoja X 12 Und X 34M

*Imagen 26: Productos.
Fuente: Azul k*



UTENSILIOS DE ASEO
Toalla Desinfectante Antiviral TASK
x50



UTENSILIOS DE ASEO
Escoba TASK Dalia Suave
C/Metálico



UTENSILIOS DE ASEO
Repuesto Trapero Copa TASK No.
20

*Imagen 27: Productos.
Fuente: Azul k*



UTENSILIOS DE ASEO
Cepillo Multiusos TASK Fibra
Extrasuave



UTENSILIOS DE ASEO
Repuesto Trapero TASK Microfibra
250G



UTENSILIOS DE ASEO
Repuesto Escoba TASK Dalia Suave

*Imagen 28: Productos.
Fuente: Azul k*



UTENSILIOS DE ASEO
Recogedor TASK C/Banda
C/Metálico



UTENSILIOS DE ASEO
Esponja Suave INOX TASK PAGUE 2
LLEVE 3



UTENSILIOS DE ASEO
Bolsa Basura TASK BIO Rollo
50X70 10 Uds Apartamento

*Imagen 29: Productos.
Fuente: Azul k*



UTENSILIOS DE ASEO
Bolsa Basura TASK Rollo Blanca
50X55



UTENSILIOS DE ASEO
Guante Doméstico TASK Talla L



UTENSILIOS DE ASEO
Guante Cocina TASK Talla ML

*Imagen 30: Productos.
Fuente: Azul k*



UTENSILIOS DE ASEO
Guante Cocina TASK Talla SM



UTENSILIOS DE ASEO
Paño Multiusos TASK Lleve 5
PAGUE 4



UTENSILIOS DE ASEO
Esponja Malla Suave TASK X 2

*Imagen 31: Productos.
Fuente: Azul k*



UTENSILIOS DE ASEO
Esponja Multiusos TASK LLEVE 3
PAGUE 2



UTENSILIOS DE ASEO
Esponja Abrasiva TASK LLEVE 4
PAGUE 3

*Imagen 32: Productos.
Fuente: Azul k*

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Apoyar en el control y depuración del cobro de cartera regional Santander de la empresa AZUL K S.A.S, con el objetivo de mejorar su recaudo y mantener de esta manera una cartera sana y corriente, obteniendo a su vez experiencia y aprendizaje de la compañía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ingresar semanalmente nuevos clientes potenciales o nuevos puntos corporativos que contribuyan al crecimiento de la organización Azul K S.A.S., incluyendo la validación de casas comerciales para clientes con cupo crediticio.
- Realizar gestión de cobro semanal a todos los clientes de Azul K S.A.S. para de esta manera asegurar y mantener una cartera corriente, realizando un acumulado de 50 gestiones de cobro al finalizar cada semana.
- Realizar envío de cartas 1, 2 y 3 (proceso de cobro jurídico) mensualmente a aquellos clientes que presentan cartera mayor a 15 días y de esta manera contribuir a la disminución de cartera de Azul K S.A.S.
- Liquidar facturación de clientes con cultura de buen hábito de pago con el objetivo de fomentar el recaudo de obligaciones y el aprovechamiento del pronto pago.

INTRODUCCIÓN

El departamento de cartera de una organización tiene como propósito principal el recaudo total y efectivo de las deudas que tienen los clientes por la compra de productos o la toma de servicios de una compañía; su meta principal es mantener una cartera sana, una cartera corriente y por ende garantizar la sostenibilidad financiera de la organización, sin duda uno de los departamentos más importantes, pues cuando una entidad decide realizar la producción, comercialización de productos o prestación de servicios por los cuales recibirá una ganancia, debe suponer y asegurarse de que haya una rotación sana de sus inversiones. Sin embargo, la recuperación de recaudos por créditos no solo suponen el llamado de la cobranza; detrás de todo esto, hay gran variedad de estrategias: acuerdos de pago, gestiones administrativas y comerciales, elecciones e investigación de clientes potenciales, para de esta manera garantizar una relación extendida cliente - compañía y “políticas de cobro en cuanto a forma, plazos y valor estratégico de sus clientes” (Olga Gómez, 2018, pág. 1).

Además de lo anterior, el departamento de cartera debe implementar estrategias de cobro preventivo, es decir la primera gestión de cobro que se realiza a aquellas obligaciones que están próximas a vencer el tiempo pactado de pago, con el objetivo de recordarle al deudor su obligación; estrategias de cobro administrativo, con el objetivo de recuperar las obligaciones o cuentas vencidas o que ya han pasado de 1 a 90 días de vencimiento; estrategias de cobro pre jurídico, en donde se implementa la ayuda de terceros como abogados para que de esta manera se recuperen las cuentas vencidas antes de generar una denuncia o un reporte a centrales de riesgo crediticio o simplemente estrategias de cobro jurídico en donde se obliga al pago completo de la deuda y de sus intereses.

El departamento de cartera supone un conjunto variado de actividades administrativas y financieras que cumplen la función de buscar la mejor manera de obtener rentabilidad para la

compañía, y de esta manera permitir que la organización realice inversiones a corto, mediano o largo plazo, cubra sus costos y gastos y obtenga una ganancia final. Es por esta razón que el objetivo principal de esta pasantía, es sin duda obtener todo el aprendizaje posible y la experiencia de todas las actividades y funciones que se puedan generar en el departamento de créditos y cartera de la empresa Azul K S.A.S, cumpliendo con los estándares de calidad y las políticas de la compañía, contribuyendo de esta manera al buen manejo administrativo del recaudo de las inversiones financieras, el cumplimiento de sus estrategias, y el mantenimiento de una cartera corriente.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El departamento de cartera de una compañía, es el responsable de mantener la liquidez de la organización, velando por el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar y manteniendo al margen una cartera corriente, es decir, que las cuentas pendientes se paguen dentro del tiempo de mora y no después. Sin embargo no es una tarea sencilla, pues mantener una cartera sana depende de varios factores, internos y externos a la compañía, los cuales permiten que ese recaudo se facilite o se dificulte dependiendo de la posición, viéndolo de esta forma por el lado del cliente o por el lado de la compañía, y los cuales afectan directamente el logro de los objetivos del área de cartera en la organización.

Por el lado de la compañía, surgen diversos factores que afectan o dificultan el recaudo de cartera o pago de obligaciones, entre estos se encuentra, el precio de los productos; pues un producto con valor elevado limita la compra en grandes cantidades de estos, para personas situadas en clases medias o bajas, y por ende su pago oportuno. Otro factor que afecta el proceso de recaudo de una compañía, es la organización en el proceso de envío de facturas o comprobantes de compra, pues hoy en día y debido a lo establecido por la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) en el decreto 2242 de 2015, en donde se establece la factura electrónica como documento de título valor, por lo tanto, ahora se realiza el envío de la factura de compra por medio electrónico; proceso que ha generado que las compañías cuenten con correos electrónicos inactivos o mal escritos y por esta razón no permita que los clientes obtengan en el tiempo adecuado la información completa y clara de sus obligaciones, lo que genera demora en el pago de sus obligaciones.

Las estrategias de recaudo en el departamento de cartera, también es un factor muy importante, pues por medio de ellas se puede incentivar el pago oportuno y adecuado de las obligaciones a crédito de la compañía, sin embargo, un mal manejo de estas estrategias puede conducir a una desorganización de estas. En la empresa Azul k, se llevan a cabo estrategias de descuentos en diferentes tiempos de facturación, con el objetivo de incentivar al cliente al pago oportuno de sus facturas, sin embargo, uno de los problemas que se ha evidenciado es la falta de información por parte de los clientes, pues varios de ellos no cuentan con la información clara sobre estos beneficios dejando de lado la oportunidad de descuento y alargando sus días de mora en la compañía; haciendo a su vez que se generen saldos de aprovechamiento en los estados de cuenta o por el contrario se han presentado situaciones en las cuales el cliente se descuenta más de lo debido, lo que genera saldos negativos para la compañía.

Los procesos de devolución de mercancía ya sea por averías, baja rotación o devolución por petición del cliente también se han convertido en un factor negativo en el recaudo de cartera, pues en ocasiones se descuentan equivocadamente los valores de devolución generando saldos en cartera que se hacen difíciles de recuperar, debido a que hay clientes en los cuales el manejo es muy complicado por su personalidad o temperamento; lo que genera que tanto el recaudo de vendedores como el de cartera a nivel general se tome más tiempo de lo normal y esos saldos afecten el porcentaje de rotación de cartera.

Actualmente uno de los factores que más afectó el recaudo o recuperación de cartera, fue la pandemia que en la actualidad se está viviendo por Covid - 19, pues el impacto en la economía del país generó el cierre parcial o definitivo de varias empresas del sector, siendo este un factor interno y externo que afecta el recaudo correcto y eficiente de cartera ; esto a su vez generó que los clientes no tuvieran los recursos necesarios para realizar el pago de sus obligaciones,

generando el aumento del monto de recaudo de cartera y sus días de rotación. Este inconveniente, la compañía lo ha intentado manejar lo más humano posible, pues se entiende que son consecuencias de la pandemia que afecta a todos. Azul K ha generado por su parte, promociones, aniversarios, descuentos por pronto pago, consignación o transferencia bancaria, sin embargo aún hay clientes afectados por el daño en la economía generado por covid - 19 que se han intentado llevar con el departamento jurídico para buscar la mejor manera de recuperar esos montos.

Por el lado del cliente también se presentan algunos factores que afectan directamente el pago de obligaciones crediticias; uno de estos factores es la baja rotación del producto, ya sea por calidad, precio o marca, factor que la compañía intenta disminuir utilizando personal mercaderista e impulsador con el objetivo de promocionar y realizar publicidad a los productos y de esta manera aumentar su rotación y venta. Por otro lado, se encuentra como factor externo, el precio, pues los clientes de la compañía Azul K, son autoservicios mayoristas o minoristas que manejan varias marcas en productos de la canasta familiar, marcas que oscilan sus precios entre más altos o más bajos que los precios de los productos Azul K, esto hace que los consumidores se inclinen por los precios bajos y se disminuya el mercado de los productos y por ende los clientes no cuenten con la liquidez suficiente de esta mercancía para cumplir con el pago de sus obligaciones.

METODOLOGÍA

La metodología que se utilizará en el presente proyecto será de tipo Explicativo, este tipo de metodología se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno, en qué condiciones se presenta, porque se presenta, porque se relaciona con las variables, etc. De esta manera, con el presente proyecto se busca explicar el manejo correcto y adecuado del departamento de créditos y cartera para disminuir al máximo los días de recaudo y recuperación de esta, teniendo en cuenta bases de datos, documentación y fuentes secundarias ya establecidas.

MARCO CONCEPTUAL

- **Actividad Comercial:** Proceso de compra y venta de productos y servicios, en el cual se involucra el comerciante desde que adquiere la mercancía hasta que es entregada al consumidor final. Se pueden clasificar según el tamaño de la empresa y su sector de desempeño.
- **Autoservicio:** Establecimiento que dispone los artículos en estanterías para que el consumidor pueda elegir según sus necesidades y los cuales debe pagar al salir del lugar.
- **Bonificación:** Una bonificación comercial es una estrategia corporativa que puede ser utilizada para promocionar productos o servicios nuevos de la compañía, para que de esta manera sean conocidos en el mercado, puede ser de forma monetaria o en especie.
- **Cliente:** Persona o entidad que adquiere los productos, bienes o servicios que ofrece otra.

- **Cartera corriente:** Se refiere a todas aquellas facturas que son pagadas dentro del tiempo de mora.
- **Cartera vencida:** Se refiere a todas aquellas facturas que no han sido pagadas en el tiempo de mora.
- **Cartera total:** Se refiere a la suma de la cartera corriente más la cartera vencida.
- **Central de riesgos:** Entidades de carácter privado que brindan el servicio de consulta de información para conocer el comportamiento comercial y financiero de una persona reportada positiva o negativamente por otras entidades, ya sean comerciales o financieras.
- **Cobro Jurídico:** Es un proceso realizado por un acreedor a un deudor, que involucra a un abogado, cuando una deuda cumple los parámetros exigibles de un pagaré, factura, letra de cambio o cheque, para que esta, sea saldada, pero antes de esto se debe realizar un cobro pre jurídico. El cobro jurídico trae consecuencias como:
 - Reporte en centrales de riesgo.
 - La deuda aumenta pues, se debe cancelar no solo la deuda sino también sus intereses corrientes y de mora, además de los honorarios del abogado que se involucra en el proceso.
 - Al deudor se le podrán congelar sus cuentas bancarias y salario.
- **Cobro pre jurídico:** Proceso que se debe realizar antes del cobro jurídico, en donde se intenta llegar a una conciliación de la deuda y un acuerdo de pago.
- **Código Corporativo:** Código de identificación de un cliente para con la organización, conformado por cinco dígitos, que permite una mejor organización, búsqueda y control de la información de cada uno de ellos.

- **Departamento de cartera:** Responsable de administrar eficientemente las cuentas por cobrar o créditos que tenga la compañía y de esta manera garantizar la liquidez de la empresa.
- **Distribuidor:** Persona que se encarga de vender un producto o servicio, funcionando como intermediario entre el productor y el consumidor.
- **Factura:** Documento de carácter mercantil que refleja la compraventa de un bien o la prestación de un servicio determinado. Debe contener una información mínima como: lugar y fecha de emisión, número o consecutivo de factura, identificación de comprador y vendedor, nombre del producto, cantidad, valor, impuestos directos e indirectos, forma de pago, logo y firmas.
- **Gestión de cobro:** Es un proceso que se realiza en la compañía con el objetivo de generar compromiso con el cliente para una fecha específica del pago de su obligación o en su efecto generar el recordatorio.
- **Índice de morosidad:** Cartera vencida / cartera total. Este indicador nos permite medir el riesgo de la cartera. Si es cercano a uno se posee problemas.
- **INFOLAT:** Empresa proveedora de cursos SAGRILAFT y SARLAFT, así como de consultoría y listas SAGRILAFT y SARLAFT para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

- **Mini mercado:** Establecimiento comercial de pequeñas magnitudes en donde se realiza la venta de productos alimenticios y de consumo diario.
- **Mayorista:** Establecimientos a cargo de comerciantes que compran y venden en grandes cantidades tanto a intermediarios como al consumidor final. puede comprar y vender cualquier tipo de producto o servicio según sea su actividad económica principal.
- **Notas comerciales:** Documento administrativo que funciona como comprobante para demostrar saldos que tiene el cliente, ya sea por descuentos, bonificaciones o saldos a favor de este.
- **NIT:** El número de identificación tributaria es un número otorgado por la administración tributaria a personas naturales y jurídicas en su momento de inscripción para que realicen cualquier tipo de actividad económica.
- **Liquidez:** Facilidad con la que un activo se convierte en dinero en el menor tiempo posible sin perder su valor.
- **Pagaré:** Documento que da fe de pagar un monto de dinero acordado ya sea por un producto o servicio. Establece un compromiso formal de pago entre un suscriptor y un beneficiario.
- **Persona natural:** Persona que no tenga vínculo de sociedad o acciones puede considerarse una persona natural. Actúa siempre bajo su nombre y puede utilizar un nombre diferente en su inscripción comercial.

- **Persona jurídica:** La persona jurídica posee su propio patrimonio, el cual es diferente del patrimonio de los socios; por lo tanto, para el cumplimiento de las obligaciones primero se requiere a la sociedad, a fin de que responda y cumpla con su patrimonio y en su defecto a los socios. La persona natural responde con todo su patrimonio, el cual puede estar conformado con la totalidad de los bienes de la empresa, personales y de su familia.

- **Punto corporativo:** Empresas de comercio que dependen de una casa matriz pero que pueden estar separadas de esta. Desempeña las mismas funciones que la casa matriz pero en otros lugares.

- **Régimen común:** Persona o empresa que está inscrita como responsable del pago del impuesto a las ventas - IVA por vender productos o servicios gravados bajo esta categoría.

- **Régimen simplificado:** Legislación tributaria que se aplica a pequeños comerciantes que a pesar de vender productos y servicios gravados, no son responsables del pago del IVA, porque cumplen con los siguientes requisitos:
 - En el año anterior obtuvieron ingresos brutos totales inferiores a \$127.078.000 o 3.500 UVT.
 - El comerciante no puede tener más de un establecimiento de comercio, oficina, sede, local o negocio.
 - En el establecimiento de comercio, oficina, sede, local o negocio no se pueden desarrollar las actividades de comercio bajo franquicia, regalía o concesión.
 - No pueden ser usuarios aduaneros.
 - En el año anterior, el comerciante no pudo haber realizado una venta o prestación de servicio de un valor mayor a 3.500 UVT.

- El monto de sus consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras del año anterior, provenientes de actividades gravadas, no superen los 3.500 UVT.
- **RUT:** Documento que identifica la actividad económica de un negocio comercial ante terceros, además que señala sus obligaciones frente al estado.
- **Sector Real:** Agrupación de las actividades económicas de un país, dentro de las cuales se encuentra el sector primario, el sector secundario y el sector terciario.
- **Sector Financiero:** Formado por un conjunto de entidades que ofrecen servicios financieros y el cual ofrece toda la información acerca de las entidades financieras con las cuales un cliente posee vínculo.
- **Validación:** Corroborar que una información concuerde o sea igual a otra.

MARCO LEGAL

- **ISO 9001 / 2015:** Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la cual se busca tener una base sólida en cuanto a requisitos ambientales, seguridad, salud ocupacional y seguridad alimentaria entre otros. Este modelo de gestión, permite la mejora del desempeño y la eficacia de la organización, mediante la planificación, control y la mejora de los procesos de la organización, teniendo en cuenta los requisitos producto/servicio, la satisfacción de los clientes y la mejora continua.

En el momento que la organización es certificada con esta norma, obtiene beneficios como:

- Mejora en la credibilidad y en la imagen de la compañía: La certificación en ISO 9001, permite la posibilidad de ser más reconocidos en el mercado, además de una posibilidad más alta de que el mercado elija la compañía certificada y no a la competencia.
- Aumento de la satisfacción del cliente: Mantener la satisfacción del cliente permite aumentar su fidelidad a la marca, además de permitir el ingreso de nuevos clientes potenciales para la compañía por su calidad y servicio.
- Mejora la integración de los procesos: Con la implementación de un buen sistema de gestión de calidad, se permite mejorar en la eficiencia de los procesos, el ahorro de costos y reducir al máximo los tiempos de entrega de un producto o de la prestación de un servicio, eliminando y evitando trabajos repetitivos que generan costos para la compañía y por el contrario ahorrar recursos que se pueden invertir en otras áreas de la compañía.
- Optimización en la toma de decisiones: Las decisiones en una compañía, no se pueden tomar a la ligera ni por intuición, se deben tomar de acuerdo a los resultados y a las evidencias que se generen del proceso de gestión de la calidad.
- Mejora continua y compromiso de los empleados: Crear en los colaboradores una cultura de mejora de los procesos, obteniendo eficiencia y ahorro de costos.

Para obtener la certificación en ISO 9001 / 2015, las compañías deben tener los siguientes requisitos:

1. Conocer requerimientos normativos y legales sobre la calidad.
2. Realizar un análisis de la situación de la organización.
3. Construir un Sistema de Gestión de Calidad para cada acción puntual.
4. Documentar los procesos requeridos por la norma ISO 9001.
5. Realizar formaciones y capacitaciones a los integrantes de la empresa.

6. Realizar auditorías internas con ayuda de los trabajadores.
 7. Utilizar un sistema de calidad para comprobar la eficacia.
 8. En lo posible solicitar una segunda auditoría a consultores especializados.
 9. Registrar el uso del sistema y realizar planes de mejora continua.
 10. Solicitar la auditoría de certificación con los profesionales de ISO.
- **LEY 1116 DE 2006: LEY DE INSOLVENCIA: Artículo 2:** Es un seguro parcial al cual se pueden acoger las personas tanto naturales como jurídicas, para el pago de sus obligaciones sin que se vean involucrados sus activos, en donde se pacta el pago de acuerdo a un porcentaje de sus ingresos durante un determinado tiempo.

Artículo 3: Personas excluidas:

- Entidades Promotoras de Salud
- Administradoras del Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
- Bolsas de Valores y Agropecuarias
- Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia
- Entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, que realicen actividades de ahorro y crédito
- Sociedades de capital público
- Empresas industriales y comerciales del Estado nacional y de cualquier nivel territorial.
- Entidades de derecho público, entidades territoriales y descentralizadas
- Empresas de servicios públicos domiciliarios

- Personas naturales no comerciantes
- **LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012:** Por medio de la cual se establecen disposiciones generales para el tratamiento de datos personales:
 - **Artículo 1 - Objeto:** Desarrollar el derecho constitucional de las personas a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales que haya otorgado a bases de datos y archivos, garantizando también el derecho a la libertad y a la información.
 - **Artículo 2 - Ámbito de aplicación:** Las disposiciones contenidas en la presente ley, son aplicables a los datos personales que registran en las bases de datos de entidades públicas y privadas en territorio Colombiano y en el ámbito internacional cuando los tratados así lo permitan.

La Ley de protección de datos personales, no será aplicable cuando:

- Las bases de datos y archivos son exclusivamente personales.
- Las bases de datos y archivos sean de defensa nacional o se deban utilizar para la detección, prevención y/o control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- Las bases de datos y archivos contengan información de inteligencia o contrainteligencia.
- Las bases de datos son de información periodística o de contenidos editoriales.
- **Artículo 3 - definiciones:** En la presente ley se establecen la siguientes definiciones:
 - **Autorización:** Autorización previa del titular para el tratamiento de sus datos personales.
 - **Base de Datos:** Conjunto o archivo de datos personales u otra información.

- **Dato personal:** Información que está vinculada a una persona y su vida general.
- **Encargado y responsable del tratamiento:** Persona natural, jurídica, pública o privada que tiene la responsabilidad de la manipulación de la información personal y el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona cuyos datos son el objetivo del tratamiento.
- **Tratamiento:** Recolección, almacenamiento o uso de los datos personales.

- **Artículo 4 - Principios:** En la presente Ley se regirán los siguientes principios.
- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** La presente ley es una actividad que debe estar sujeta a ella misma y las demás disposiciones sobre el tratamiento de datos.
- **Principio de finalidad:** La ley sobre el tratamiento de datos personales debe obedecer a la constitución política y debe ser informada al titular.
- **Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con el permiso previo del titular.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información para el tratamiento de datos personales debe ser exacta, veraz, actualizada y completa; la ley prohíbe el tratamiento de datos incompletos o parciales.
- **Principio de transparencia:** El titular de los datos tiene el derecho a ser informado de la manipulación de sus datos personales.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de los datos personales sólo puede ser realizado por las personas autorizadas por el titular y por las personas autorizadas en la presente ley.

- **Principio de Seguridad:** El tratamiento de los datos se debe realizar con las medidas técnicas y administrativas necesarias para brindar al titular seguridad, evitando de esta manera la adulteración y pérdida de los datos.

- **Artículo 5 - Datos sensibles:** En la presente ley se entiende como datos sensibles, los que afecten la intimidad del titular o que por una mala manipulación le puedan generar discriminación: como la revelación del origen étnico del titular, orientación sexual o política, religión, salud o datos biométricos.

- **Artículo 6 - Tratamiento de datos sensibles:** La presente ley prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:
 - El titular ha otorgado autorización previa para el tratamiento de sus datos, a excepción de los casos que por ley no necesitan autorización.
 - El tratamiento de los datos es necesaria para garantizar los derechos del titular y este se encuentre física y jurídicamente incapacitado, en este caso lo encargados de otorgar la autorización para el tratamiento de datos son los representantes legales del titular.
 - Los datos sean necesarios para un proceso judicial del titular.
 - El tratamiento de los datos tenga como objetivo una finalidad histórica, estadística o científica.

- **Artículo 8 - Derechos de los titulares:** El titular de los datos tendrá derecho a:
 - Conocer, actualizar, completar y rectificar sus datos personales cuando estos se encuentren erróneos, inexactos o incompletos.

- Solicitar prueba de la autorización dada al responsable del tratamiento de datos.
- Ser informado por el responsable del tratamiento de los datos sobre el uso que se le ha dado a sus datos.
- Presentar quejas y reclamos a la superintendencia de industria y comercio por infracciones.
- Revocar la autorización del tratamiento de datos cuando se han generado infracciones a los principios, derechos y garantías que se estipulan en la presente ley.
- Acceder sin ningún costo a sus datos personales.

- **Artículo 9 - Autorización del titular:** Para el tratamiento de los datos del titular, siempre se necesitará de la autorización previa del titular, a excepción de las disposiciones de la presente ley.

- **Artículo 10 - Casos en que no es necesaria la autorización:** No será necesaria la autorización del titular cuando:
 - La información sea requerida por una entidad pública o administrativa en funciones legales o por orden judicial.
 - Los datos son de naturaleza pública.
 - Los datos sean necesarios para casos de urgencia pública o sanitaria.
 - El tratamiento de los datos son autorizados por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
 - Los datos están vinculados al registro civil.
- **Artículo 15 - Reclamos:** El titular de los datos puede reclamar cuando considere que en las bases de datos y archivos, sus datos personales deben ser corregidos, actualizados

o eliminados, o cuando considere que se han violado sus derechos y deberes contenidos en la presente ley.

- **LEY 2157 - 29 Octubre 2021:** Por medio de la cual se modifica la Ley estatutaria 1266 de 2008 y se fortalece el derecho al Habeas Data.
 - **Artículo 13: Permanencia de la información:** La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en las bases de datos financieras, mientras que la información de obligaciones en mora permanecerá de forma definida y tendrá un tiempo del doble del tiempo de mora y tiempo máximo de 4 años, contados a partir del pago de la última cuota vencida, luego de este tiempo deberá ser retirado de las bases de datos de los bancos de modo que los usuarios no puedan consultarla. De este modo, deberán ser eliminados de las bases de datos todos aquellos reportes negativos.
 - En las obligaciones menores o iguales al 15% de 1 salario mínimo, el reporte negativo sólo podrá efectuarse luego de dos comunicaciones en fechas diferentes con un plazo de 2 días.
 - **Artículo 9 régimen de transición:** Los titulares de las obligaciones objeto del reporte, si extinguen la obligación en los siguientes 12 meses a la entrada en vigencia de la presente ley, tendrá que ser eliminado el reporte de las bases de datos en un plazo máximo de 6 meses.

ANTECEDENTES

Las compañías multinivel tuvieron sus inicios en la década de los años 40, cuando una empresa de suplementos nutricionales "California Vitamins", bajo la dirección de su fundador Carl Rehnborg, cambió la tradicional venta directa de "puerta en puerta", por la de un innovador

esquema de comercialización en la que el "cliente satisfecho" podía convertirse en distribuidor para generar ingresos "extras", trabajando unas cuantas horas al día. (Iván Thompson, sf), luego de un tiempo se agregó una nueva característica a las empresas multinivel y es que los distribuidores podían reclutar otras personas para ampliar sus ventas y ganar de esta manera una mejor comisión.

Tiempo después, California Vitamins cambió su nombre a Nutrilite, ofreciendo excelentes opciones a personas para que crearan su propio negocio o generarán ingresos sin la necesidad de invertir en grandes infraestructuras o pago de empleados. Cualquier persona con la capacidad suficiente podría ingresar a este sistema y ganar una comisión por las ventas que realizará bajo catálogo. En los años 50, Rich DeVos y Jay Van Andel conocieron la estrategia de ventas de Nutrilite y fundaron la compañía Amway (American Way of Life) basado en un plan de ventas parecido al de Carl Rehnborg, que le permitió un gran éxito en tan solo 12 meses. Amway creció de tal manera que logró apoderarse de Nutrilite, la cual es ahora una división nutricional. Amway, es la primera empresa de venta multinivel del mundo, con una fuerza de distribución de más de 3 millones de personas en más de 50 países (Iván Thompson, sf)

Al igual que Amway, poco a poco las compañías fueron conociendo esta estrategia de crecimiento y ventas, hasta hacerla popular, sin embargo al iniciar una compañía multinivel o en general cualquier tipo de compañía, se debe considerar la implementación de créditos a corto plazo, con el objetivo de que se facilite la adquisición de los productos, en este orden de ideas al implementar el proceso de créditos se debe implementar de la mano un proceso de gestión de cobranza.

Deloitte es una empresa dedicada a prestar servicios de auditoría, procesos legales, impuestos, riesgos, consultoría y asesoramiento financiero que ha implementado tendencias de cobranza

y estrategias de recuperación de cartera, permitiendo que el mercado comercial deje de lado el típico método de cobranza intimidante y las tácticas agresivas para recuperar los créditos. Hoy en día, según Deloitte, se utilizan herramientas de análisis, con el objetivo de evaluar el riesgo que se generaría al otorgar cupo o crédito a un cliente y de esta manera aprobar solamente el crédito que cada uno de los clientes puedan sustentar dependiendo de sus ingresos y capacidad de endeudamiento. De esta manera, se han generado una serie de tendencias para la recuperación de cartera que son fundamentales para asegurar la liquidez de la compañía. Estas tendencias son:

- **Soluciones digitales en la gestión de cobro:** Los cambios que han surgido en las formas de comunicación, en donde las personas cada día se alejan más de la comunicación por teléfono o por correo electrónico para poner en práctica cada vez más la comunicación en línea; obliga a las empresas a crear herramientas y plataformas para automatizar la gestión de cobro, como lo es por ejemplo el uso de la plataforma virtual Whatsapp.

El uso de estas plataformas, no solo sirven para el recaudo de cartera sino también para las demás funciones que se llevan a cabo en la organización, mejorando los resultados, eliminando costos, facilitando el ingreso de información y ahorrando tiempo. Un ejemplo de una plataforma de recuperación de cartera es la compañía Experian, que creó una plataforma para que las personas puedan negociar sus obligaciones vencidas sin consultar a un profesional, evitando de esta manera las tácticas agresivas de recuperación. (Administrador, 2018).

- **El uso de Big Data en la gestión de cobros:** El uso de gran cantidad de datos que permiten organizar una lista de clientes, según la necesidad de cada recuperador de

cartera, es decir, clasificar según su comportamiento de pago, hora y día de atención de llamadas de cobro, días de mora, entre otros, son de gran ayuda para el profesional de cartera pues simplifica sus funciones y le ahorra tiempo.

- **Servicio más personalizado:** Hoy en día, un solo método de gestión de cobro no funciona, pues depende del gusto y de las herramientas que tenga cada cliente para ser contactado; es por esta razón que las empresas deben contar e implementar diferentes medios de comunicación para facilitar el proceso de recaudo. Por ejemplo, un cliente joven, es posible que le guste ser contactado por medio de mensajes en línea y no por la tradicional llamada telefónica o por correo electrónico. Es muy importante identificar qué canales prefieren los clientes para de esta manera hacer el proceso de recuperación de cartera más fácil y se contribuya con la satisfacción de este.

Además, se pueden implementar plataformas que generen recordatorios y de esta manera se tenga siempre en cuenta cómo, cuándo y por qué llamar a un cliente y toda la información necesaria a la mano, que pueda necesitar el profesional de cartera cuando está realizando gestiones de cobro.

- **Outsourcing en la gestión de cobros:** Utilizar un outsourcing de gestión de cobro, le permite a las empresas que no tienen personal y recursos para encargarse de esta función, evitar el aumento de sus gastos. Profitline, es una compañía que presta el servicio de outsourcing para el cobro de cartera apoyado por tecnología que garantiza resultados efectivos para empresas de consumo líderes en el mercado farmacéutico, consumo masivo, manufactura, entre otras. (Administrador, 2018).

Moyer, Mc Guigan, Kretlow establece técnicas de cobranza, muy utilizadas hoy en día por las compañías para la gestión de cobranza de las cuentas vencidas, entre ellas están: Realizar

llamadas telefónicas o visitas presenciales al cliente con el objetivo de informar su situación crediticia con la compañía, envío de avisos y cartas más formales para el aviso al cliente de su situación y el empleo de acciones legales si el cliente sobrepasa las políticas de mora o en efecto las compañías también utilizan el bloqueo temporal de pedidos para el cliente hasta que esté salde su cartera vencida. (Sandra Revelo, 2013).

Finalmente, a partir de los antecedentes se puede concluir que las empresas multinivel se han venido posicionando en el transcurso del tiempo, otorgando no solo un gran porcentaje de empleo sino también el desarrollo de estrategias para la recuperación de las cuentas a crédito de la compañía, lo cual permite y asegura la liquidez de las empresas y disminuye sus pérdidas, costos operativos y financieros adicionales.

DESARROLLO DE LA PASANTÍA

CREACION DE CLIENTES

Los clientes, son la razón de ser de una compañía, por lo tanto, siempre la prioridad es cuidar de él. Está claro que sin clientes no hay ventas, y sin ventas no hay negocio. (Santa Lucía Impulsa, 2019). Los clientes son las personas que consumen los productos y servicios de la compañía, luego, son los que permiten que día a día la compañía subsista, mejore y crezca, es por esta razón, que el ingreso de nuevos clientes potenciales a las plataformas y bases de datos de la compañía Azul K S.A.S, es de vital importancia; pues involucra una serie de estudios que garantizan la transparencia de la empresa en cuanto a asuntos legales o asuntos extraños y

además permite evitar en un porcentaje la pérdida y aumento de días en cartera para clientes con condiciones de crédito.

- **CLIENTES DE CONTADO**

Para la creación de un cliente con condición de efectivo contra entrega (contado) en Azul K, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Registrar el formato Azul K teniendo en cuenta si se va a realizar la apertura de un cliente nuevo, apertura de punto corporativo o cambio de razón social; el registro lo realiza directamente el vendedor de cada zona con el cliente y adicional a este se debe anexar los siguientes documentos.

INFORMACIÓN RELATIVA AL CRÉDITO SOLICITADO

CANAL _____ CLASIFICACIÓN _____ PLAZO SOLICITADO _____ DÍAS _____

CUPO SOLICITADO \$ _____ PAGARÉ No. _____

Si la opción de pago elegida por usted es a crédito, le informamos que los dineros provenientes del pago de sus obligaciones de cartera o de otros conceptos, deberán ser consignados en nuestra cuenta de depósito corriente, correspondiente al banco y/o entidad que realice las transferencias electrónicas. Asimismo, que si no lo hiciera el Banco de AZUL K.S.A.S. recibirá el representante de estas entidades autorizadas para recibir dichos depósitos de pago de sus facturas. Con esta ley, el cliente que no desea transferir el pago de sus facturas, puede optar por la opción de pago en efectivo en el momento de la entrega de la factura, siempre y cuando el pago sea en efectivo y se realice antes de la recepción de la factura. Si el pago es en efectivo, el representante de las entidades autorizadas para recibir el pago de facturas, recibirá el dinero en efectivo y lo entregará al representante de las entidades autorizadas para recibir el pago de facturas. Antes de aceptar el pago, el representante de las entidades autorizadas para recibir el pago de facturas, recibirá el dinero en efectivo y lo entregará al representante de las entidades autorizadas para recibir el pago de facturas.

DÍA DE VISITA _____ FRECUENCIA VISITA _____

NOTA DE ENTREGA _____

CONCEPTO DEL VENDEDOR _____

FIRMA DEL VENDEDOR _____ CÓD. NÓMINA _____ ZONA _____

V/S JEFE REGIONAL _____ V/S JEFE GERENTE NAL DEVENTAS _____

DOCUMENTOS REQUERIDOS

	MINO	AUTO	MAYO	TAT	DIST	CARE	CANA
Fotografía de la cédula (cara y espaldas)	X	X	X	X	X	X	X
Registro socio arrendatario (RUTA)	X	X	X	X	X	X	X
Cédula de comercio (no mayor a 30 días)	X	X	X	X	X	X	X
Referencia a la póliza y/o factura OTSA (OTSA OTSA)	X	X	X	X	X	X	X
Certificaciones bancarias				X	X		
Entidad financiera COMPROBATIVOS				X	X		
Carta presentación de cliente				X	X		
Carta carta aval - JEFE Regional				X	X		

PAGARÉ Y CARTA DE INSTRUCCIONES DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR PF CYC 003 CODIFICACIÓN DE CLIENTES

USO EXCLUSIVO DEPARTAMENTO DE CARTERA

CONDICIONES APROBADAS

CONDICIONES APROBADAS

CUPO APROBADO \$ _____ PLAZO APROBADO _____ DÍAS _____

OBSERVACIONES _____

REVISADO POR _____ APROBADO POR _____

AA PHH DD

Azul K
POR UN FUTURO LIMPIO.

Azul K
POR UN FUTURO LIMPIO

CÓDIGO [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

FECHA SOLICITUD AA PHH DD

APERTURA DE DATOS PARA CLIENTES PF - CYCR-001 V6

CLIENTE NUEVO _____ CAMBIO RAZÓN SOCIAL _____ CÓD. A INACTUAR _____

INFORMACIÓN GENERAL

RAZÓN SOCIAL _____

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO _____

CÓDIGO PLAZO TIEMPO _____ NÚMERO DE EMPLEADOS _____

NT _____ C.C. _____ EPOCADA EN _____

REPRESENTANTE LEGAL Y/O PROPIETARIO _____

DIRECCIÓN COMERCIAL _____ TELÉFONOS _____

CEL _____ BARRIO _____ CIUDAD _____ DPTO. _____

LOCAL COMERCIAL PROPIO ARRENDADO NOMBRE ARRENDADOR _____

LUGAR ENTREGA MERCANCÍA-DIRECCIÓN _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

CORREO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA _____
(Registrado ante la DIAN para recepción de facturas, Notas y otros documentos electrónicos relacionados)

CONTACTO PARA PAGOS Y/O FACTURACIÓN

NOMBRES	CARGO	TELÉFONO Y CELULAR	HORARIO ATENCIÓN
REFERENCIAS (Solicitado a crédito)			

NOTA: Si su solicitud es a crédito y esta supera los 3 \$MILL, deberá anexionar en físico certificaciones comerciales no mayor a 30 días de su expedición.

COMERCIALES

1. EMPRESA _____ CIUDAD _____ TELÉFONO _____

2. EMPRESA _____ CIUDAD _____ TELÉFONO _____

3. EMPRESA _____ CIUDAD _____ TELÉFONO _____

FAMILIARES Y/O PERSONALES

1. CONYUGUE NOMBRE _____ RABENTESCO _____ TEL _____ CEL _____

1. NOMBRE _____ RABENTESCO _____ TEL _____ CEL _____

2. NOMBRE _____ RABENTESCO _____ TEL _____ CEL _____

Imagen 33: Formato apertura de cliente.
Fuente: Azul k

INFORMACIÓN RELATIVA AL CRÉDITO SOLICITADO

CÓDIGOS CORPORATIVOS (y/o puntos de venta)

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO _____ CÓDIGO _____

DIRECCIÓN _____ BARRIO _____ CIUDAD _____

ADMINISTRADOR _____

Y/O ENCARGADO DE PAGOS _____ TEL/CEL/CONTACTO _____

CUPO SOLICITADO _____ PLAZO _____ CANAL _____ ZONA _____

DÍA DE VISITA _____ FRECUENCIA DE VISITA _____ COD. VENDEDOR _____

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO _____ CÓDIGO _____

DIRECCIÓN _____ BARRIO _____ CIUDAD _____

ADMINISTRADOR _____

Y/O ENCARGADO DE PAGOS _____ TEL/CEL/CONTACTO _____

CUPO SOLICITADO _____ PLAZO _____ CANAL _____ ZONA _____

DÍA DE VISITA _____ FRECUENCIA DE VISITA _____ COD. VENDEDOR _____

NOTA: En caso de superar los 2 puntos de venta, deberá diligenciar formato de Solicitud Código Corporativo PF CYCR-007.

CONSULTA EN CENTRALES DE RIESGO

Autómatamente se le provee en el momento de la apertura de crédito y se reportan a cualquier Banco de datos las informaciones y referencias relativas a mi persona, mi nombre y documentos de identificación a mi comportamiento y crédito comercial. Hábitos de pago y en general el cumplimiento de mis obligaciones pecuniaras.

AVISO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PROVEEDORES AZUL K. S. A. S.

De conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto Reglamentario 1377 de 2012 y en lo que el resultado aplicable, Azul K S.A.S. (en adelante "Azul K") se permite informar que es posible que con anterioridad a la expedición de la Ley 1581 de 2012 haya obtenido y recolectado información y datos personales y comerciales a través de sus distintos canales de contacto y comercialización.

Por el anterior Azul K como responsable y encargado del tratamiento de sus datos personales requiere obtener la autorización libre, expresa, voluntaria, y debidamente informada de sus proveedores, clientes y/o en general de toda persona para que de manera general pueda ser objeto de Tratamiento y debidamente informada de sus proveedores, clientes y/o en general de toda persona para que de manera general pueda ser objeto de Tratamiento, para procesar, recibir, conservar, consultar, obtener, administrar, usar, informaciones, compartir, simular, suministrar y/o actualizar los datos que han sido previamente suministrados por cualquier medio y que se han incorporado en distintos bases de datos, bases de datos o por cualquier otro medio y para continuar con el Tratamiento de los datos personales conforme al Manual de Tratamiento de Datos Personales disponible para su consulta en la página web <http://www.azulk.com>.

Esta información es, y será utilizada en el desarrollo de las funciones propias de Azul K, principalmente para llevar a cabo el suministro de los productos y servicios distribuidos y prestados por Azul K para su registro contable y tributario para atender con los reportes a autoridades de control y vigilancia, para lograr una eficiente comunicación comercial relacionada con los productos elaborados y/o distribuidos por Azul K, actualizados a los que en el futuro le requieran a ser servido de soporte de las relaciones contractuales con proveedores y contratistas de Azul K tanto en su relación vinculada administrativa y seguimiento de sus relaciones para fines administrativos, comerciales, publicitarios y en general para conservar un adecuado nivel de comunicación y contacto con proveedores, contratistas y clientes titulares de los Datos Personales.

Tal información será utilizada para (i) cumplir con normas legales (ii) establecer, mantener y profundizar la relación contractual (iii) actualizar (iv) evaluar el riesgo (v) profundizar productos y servicios (vi) obtener hábitos de consumo, investigaciones comerciales y estadísticas (vii) por razones de seguridad (viii) promover las operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo (ix) para el envío de mensajes que contengan información comercial de marketing personal, institucional, de productos o servicios o de cualquier otra índole que Azul K considere apropiados (x) para ser consultada, informada o otorgada por Azul K con cualquier entidad del sector real, entidades servidoras o la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera y/o con cualquier operador de información y/o bases de datos nacional o extranjeras sin lugar a pagos ni retrocesiones (xi) para realizar mediciones de satisfacción del cliente.

Azul K en los términos del Art. 1º del Decreto 1377 de 2012 que autorizó de manera expresa, inequívoca y permanente para dar tratamiento a los Datos Personales a no ser que usted manifieste la contrario de manera expresa, e inequívoca y por escrito dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes contados a partir de la publicación de la presente comunicación.

De conformidad con los procedimientos contemplados en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto Reglamentario No. 1377 de 2012, las Titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, actualizar, rectificar y/o sus Datos Personales enviando su solicitud a la siguiente dirección de correo electrónico a la cual se le dará el trámite previsto en el Manual de Tratamiento de Datos Personales de Azul K, Departamento de Servicio al Cliente de Azul K, servicioalcliente@azul.com.

Igualmente podrán acceder los perfiles de Tratamiento de Datos Personales ingresando a página web <http://www.azulk.com> donde podrán consultar las condiciones de este Manual y sus variaciones.

Azul K
POR UN FUTURO LIMPIO

CÓDIGO [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS Y PREVENCIÓN DE DELITOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

AZUL K S.A.S. consciente de la importancia y el riesgo que representa el lavado de activos y la financiación del terrorismo y el cumplimiento de la circular 005-00005 de Junio de 2014 expedida por la Superintendencia de Sociedades (hoy Capítulo X de la Circular Básica Jurídica de Superintendencia), implementa un sistema de autosección y gestión de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo que nos motiva a incluir como parte integral de la relación comercial que mantenemos actualizada con su representación, las siguientes declaraciones y compromisos.

1. Declara (amos) que la Empresa, Representante Legal, Asociados, Asociadas, Empleados y Revolver Passel no están vinculados a investigaciones por delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo y no se encuentran en ninguna lista establecida para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo y autoriza para que AZUL K S.A.S. verifique la anterior declaración en la lista internacional vinculada por Colombia de conformidad con el derecho internacional (lista de Naciones Unidas), la lista emitida por la Oficina de Asesoría Jurídica del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América y cualquier otra lista o base de datos pública o privada donde se relacionen personas presumiblemente vinculadas a cualquier actividad ilícita. Para esta actividad, se comprometo a informar el nombre e identificación de las asociadas o socios que directa o indirectamente tengan el cinco por ciento (5%) o más del capital social, aporte o participación a AZUL K S.A.S. lo requiera. Así mismo autorizo a AZUL K S.A.S. a entregar y reportar información a cualquier autoridad competente cuando esta lo requiera o se identifique alguna relación con actividades ilícitas.

2. Declara (amos) declara que todos los ingresos y demás activos que conforman la sociedad, así como los activos objeto de la relación contractual, no provienen de ninguna actividad ilícita, no están destinados a financiar actividades terroristas ni ilícitas y no se encuentran vinculados a un proceso de extorsión de dinero.

3. Declara (amos) que me (nos) comprometo (somos) a entregar a AZUL K S.A.S. la información veraz y verificable que esta última le solicite para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con la prevención y control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como a actualizar los datos suministrados cuando AZUL K S.A.S. lo requiera mediante la relación contractual, así como en cualquier momento de la vigencia de la relación contractual, así como a informar a AZUL K S.A.S. del inicio de cualquier proceso penal por actividades ilícitas en especial los delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo sin importar si se encuentran en etapa de investigación o juicio que lleve a cabo la autoridad competente en donde sea parte del proceso, así como cualquier citación que le realice dicha Autoridad para que comparezca dentro de una investigación o proceso penal relacionado con los mencionados delitos sin importar en la calidad que sea citado.

4. Declara (amos) que informare y mantendré libre de cualquier delito a AZUL K S.A.S. por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra AZUL K S.A.S. con ocasión del incumplimiento por parte mía de las obligaciones que me asuman en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como por cualquier proceso penal, administrativo y/o disciplinario que se encuentre vigente. De tal forma, se comprometo a informar a AZUL K S.A.S. por o con ocasión de dicho incumplimiento. De tal manera, me comprometo a dar las explicaciones e que hubiere lugar originadas por el mencionado incumplimiento a AZUL K S.A.S. y a las sanciones que ésta le indique.

5. En referencia al numeral 5.3 de la circular 005-00005/14 de Superintendencia (hoy capítulo X de la Circular Básica Jurídica de Superintendencia), AZUL K S.A.S. realizará los pagos correspondientes al vínculo comercial a través de los medios dispuestos por el sistema financiero colombiano, en consecuencia, excepto (amos) esta condición.

6. Me (nos) obligo (amos) a realizar todas las actividades enumeradas a asegurar que todos mis socios, Administradores, clientes, proveedores, empleados etc. Y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas, perjudicando de lavado de activos o financiación del terrorismo.

AZUL K S.A.S. podrá terminar la relación contractual de forma unilateral y sin lugar a una indemnización por parte de la Compañía cuando me (nos) o/a (nos) o/a vinculados (os) en operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo y en general cualquier actividad ilícita o cuando teniendo la obligación de implementar medidas de control en esta tema, no lo hubiera hecho o cuando alguna de mis asociadas miembros de junta directiva o representantes legales se encuentren vinculadas a este tipo de operaciones.

AZUL K S.A.S. declara que cumple con las obligaciones establecidas en la normatividad que le aplica relacionada con la prevención y control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como con las disposiciones internas establecidas en esta materia. En consecuencia, AZUL K S.A.S. en la suscripción del presente vínculo comercial está de acuerdo con la política diligencia establecida en la normatividad aplicable y sus procedimientos internos relacionados con esta materia.

Como constancia de haber leído y aceptado la anterior firma a los _____ días del mes de _____ del año _____

en calidad de Representante Legal el presente documento:

Tiene algún cargo público No Cui? _____

Maneja recursos públicos No Sí _____

Tiene familiares que trabajen en Azul K No Sí _____

Indicar Nombre y Cargo _____

CLIENTE

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL Y/O PROPIETARIO _____

NOMBRE (LETRA CLARA DE QUIEN FIRMA LA SOLICITUD) _____

C.C. _____

Huelle Índice derecho

Imagen 34: Formato apertura de cliente.
Fuente: Azul k

AZUL K S.A.S PROCESO FINANCIERO CREDITO Y CARTERA PF-CYCR-004	SOLICITUD INACTIVACION DE CLIENTES	FECHA DE EMISION: 19.06.27 VERSION: 07 PAGINA 1/1
---	---	--

OBJETIVO: Registrar la inactivación de un cliente con base en el no cumplimiento de la política establecida y mantener la base de clientes depurada.

FECHA: _____	REPRESENTANTE DE VENTAS: _____	CODIGO NOMINA: _____
CODIGO: _____	NOMBRE: _____	REGION: _____

DATOS CUENTE	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	_____
	DIRECCION	_____
	CIUDAD	_____
	TELEFONO	_____
	OBSERVACION	_____

MOTIVO DE INACTIVACIÓN

Marque con una [X], el motivo el por el cual se inactiva:

01	Cliente calificado como malo		08	Cliente que se toma descuentos y no paga	
02	Cambio de razón social Nit ó dueño		09	Cliente de baja rotacion	
03	Cambio de actividad comercial		10	Cierre definitivo del negocio	
04	Traslado de cliente de zona o poblacion		11	Cliente con cuentas en el abogado	
05	Cliente fallecido		12	Cientes con cartera castigada	
06	Disposicion de GG y GV por rentabilidad o riesgo en la zona		13	Cientes con compra de mercancia robada	
07	Cliente en estado moroso continuo				

Nota: Señor vendedor recuerde que para llevar a cabo la inactivación, el cliente no debe presentar saldos en cartera, facturas por cancelar y/o cartera castigada.

DATOS CARTERA	VALOR PENDIENTE EN CARTERA	S _____
	OBSERVACIONES:	_____

FIRMAS	REPRESENTANTE DE VENTAS	_____	GERENTE DE VENTAS	_____
	JEFE REGIONAL	_____	Vo.Bo. CREDITO Y CARTERA	_____

*Imagen 35: Formato inactivación de cliente.
Fuente: Azul k*

AzulK[®]		ACTUALIZACIÓN DATOS Y/O SOLICITUD DE CRÉDITO		
FECHA:				
CODIGO VENDEDOR: _____	NOMBRE VENDEDOR: _____	REGIÓN: _____		
CODIGO CLIENTE: _____	NOMBRE CLIENTE : _____			
DATOS PARA ACTUALIZAR				
MARQUE CON UNA (X) EL ITEM (S) A MODIFICAR				
	RÁZON SOCIAL			
	DIRECCIÓN			BARRIO:
	EMAIL			
	CIUDAD			
	NÚMERO TELEFÓNICO			CELULAR :
	TRASLADO DE REGIÓN	DE LA REGIÓN:	A LA REGIÓN:	
	CANAL	DE CANAL:	AL CANAL:	
DOCUMENTOS ANEXOS / OBSERVACION _____				
REFERENCIAS COMERCIALES QUE LE OTORGUEN CRÉDITO				
1			TELÉFONOS:	
2			TELÉFONOS:	
3			TELÉFONOS:	
DATOS DE VENTA	CUPO SOLICITADO			
	PLAZO			
	FORMA DE PAGO :			
USO EXCLUSIVO DEPARTAMENTO DE CREDITO Y CARTERA				
CONDICIONES APROBADAS:				
	CUPO:		PLAZO:	
OBSERVACIONES DE CRÉDITO Y CARTERA _____				
Vo. Bo. VENTAS		Vo. Bo. CARTERA		

Imagen 36: Formato aumento de cupo.
Fuente: Azul k

4711: Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas o tabaco.

4719: Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (víveres en general), bebidas y tabaco

- Cámara de comercio expedida no mayor a 1 mes.
- Si el negocio es un autoservicio debe anexar mínimo 3 fotos de la parte interna y externa del local y su surtido.

Los vendedores envían los documentos a la compañía, el departamento administrativo revisa que se encuentren completos y de ser así los envía al departamento de cartera, allí nuevamente se verifica que el formato esté debidamente diligenciado sin tachones pues la norma ISO 9001 no permite enmendaduras, además de verificar que los documentos pertinentes estén completos. Luego de esto, se realiza contacto con el cliente para verificar datos básicos, entre ellos: tiempo de funcionamiento del negocio, número de empleados, manejo de cajas registradoras, propiedad o arrendamiento del lugar donde funciona el negocio, correo electrónico, dirección para la entrega de la mercancía, referencias personales y confirmación de firma y huella. A continuación se realizan los siguientes pasos en el Sistema QAD Cartera de la Empresa Azul K para la creación de clientes en las bases de datos de la compañía.

PASO 1: En la ruta de MNT0 provisional del cliente, se genera un código CN que es el código

The image displays two screenshots of a web application interface for entering client information. The top screenshot shows the 'MNT0 Provisional Cliente' form with empty input fields for 'Razon Social', 'Direccion', 'Barrio', 'Ciudad', 'País', 'Atención', 'Teléfono', 'Fax', 'Post', 'Departamento', 'Cód. DANE', and 'Clasif'. The bottom screenshot shows the same form with data entered: 'Razon Social' is 'DAZA PARADA EVER ALONSO', 'Direccion' is 'CL 25 # 7 A - 15', 'Barrio' is 'SANTO DOMINGO', 'Ciudad' is '0197 CUCUTA', 'País' is 'COL COLOMBIA', 'Departamento' is '210 NORTE DE SANTAN', 'Cód. DANE' is '54001', and 'Teléfono' is '3132567737'. The interface includes a menu bar with options like 'Ir a', 'Acciones', 'Copiar', 'Impresión', 'Pre-ver', and 'Adjuntar'.

pre identificador del cliente en la compañía y se ingresan datos básicos como:

*Imagen 38: Pestaña 1, ingreso de cliente.
Fuente: Azul k*

- **Razón social:** Si el cliente es una persona Natural, la información se encuentra en la casilla número 31, 32, 33 y 34 de RUT; si el cliente es una persona jurídica, la información se encuentra en la casilla 36 del RUT.
- **Dirección, barrio, ciudad y país:** Se encuentra en el formato de Azul K y debe ser la misma que se encuentra en la casilla 41 del RUT y en la cámara de comercio, pues es información que el departamento de logística debe tener clara y correcta para garantizar el envío de la mercancía. Para el ingreso de la dirección se utilizan abreviaturas que

deben ser iguales para cada cliente sin variaciones. La compañía ha establecido la siguiente información para cada tipo de dirección.

NOMENCLATURA			
AV CL	Avenida calle	IPD	Inspección Departamental
AD	Administración	IPM	Inspección Municipal
ADL	Adelante	KM	Kilómetro
AER	Aeropuerto	LC	Local
AG	Agencia	LM	Local mezzanine
AGP	Agrupación	LT	Lote
AV KR	Avenida carrera	MD	Módulo
AL	Altillo	MJ	Mojón
ALD	Al lado	MLL	Muelle
ALM	Almacén	MN	Mezzanine
AP	Apartamento	MZ	Manzana
APTDO	Apartado	NOMBRE VIA	Vías de nombre común
ATR	Atrás	NORTE	Norte
AUT	Autopista	O	Oriente
AV	Avenida	OCC	Occidente
AVIAL	Anillo vial	OESTE	Oeste
BG	Bodega	OF	Oficina
BLQ	Bloque	P	Piso
BLV	Boulevard	PA	Parcela
BRR	Barrio	PAR	Parque
C	Corregimiento	PD	Predio
CASA	Casa	PH	Penthouse
CAS	Caserío	PJ	Pasaje
CC	Centro comercial	PL	Planta
CD	Ciudadela	PN	Puente
CEL	Célula	POR	Portería
CEN	Centro	POS	Poste
CIR	Circular	PQ	Parqueadero
CL	Calle	PRJ	Paraje
CLJ	Callejón	PS	Paseo
CN	Camino	PT	Puesto
CON	Conjunto residencial	PW	Park Way
CONJ	Conjunto	RP	Round Point
KR	Carrera	SA	Salón
CRT	Carretera	SC	Salón comunal
CRV	Circunvalar	SD	Salida
CS	Consultorio	SEC	Sector
DG	Diagonal	SL	Solar
DP	Depósito	SM	Súper manzana
DPTO	Departamento	SS	Semisótano
DS	Depósito sótano	ST	Sótano
EDIF	Edificio	SUITE	Suite
ENT	Entrada	SUR	Sur
ES	Escalera	TER	Terminal

ESQ	Esquina	TERPLN	Terraplén
ESTE	Este	T	Torre
ET	Etapa	TV	Transversal
EX	Exterior	TZ	Terraza
FCA	Finca	UN	Unidad
GJ	Garaje	UR	Unidad residencial
GS	Garaje sótano	URB	Urbanización
GT	Glorieta	VRD	Vereda
HC	Hacienda	VTE	Variante
HG	Hangar	ZF	Zona franca
IN	Interior	ZN	Zona
IP	Inspección de Policía		

Tabla 1: Nomenclatura
Fuente: Azul k

- **Código del DANE:** Código de identificación de las ciudades y departamentos del país.
- **Atención:** En este espacio se ingresa el número del pagaré que ha firmado con huella el cliente, sino trae pagaré el formato, se deja en blanco.
- **(2):** En este espacio se ingresa el código que se desea inactivar cuando el cliente solicita un cambio de razón social.
- **Teléfono, (2), Fax o Clasif:** Se ingresan números telefónicos de contacto del cliente o de las personas encargadas de pagos.

PASÓ 2: Luego de esto, se da un enter y automáticamente se genera otra pestaña en el sistema en donde se ingresaran datos como:

Datos Cliente

Nombre:	DAZA PARADA EVER ALONSO	Canal:	AUTO
Vendedor:	E1980	Región:	
Cuenta:	13050510	Moneda:	COP
Almacén:	3	Región Desp.:	515
Observación:	EFECTIVO CONTRA ENTREGA AL TRANSPORTADOR		
		Tabla Desc.:	B

- **Nombre:** Se ingresa el nombre del establecimiento comercial que aparecerá en la casilla número 36 del RUT; de no aparecer ningún nombre en esta casilla se dejan los nombres que aparecerán en las casillas 31, 32, 33 y 34.
- **Vendedor:** Se ingresa el código de nómina del vendedor de la zona y del cliente, que viene especificado en el formato.
- **Almacén:** Se ingresa el número del almacén, en el caso de la Regional Santander siempre será el número 3.
- **Región:** Se ingresa el número de la zona, vendrá siempre especificado en el formato.
- **Canal:** Se debe seleccionar la clasificación del establecimiento comercial: autoservicio, mayorista o mini mercado, también vendrá especificado en el formato y además estará aprobado por parte del departamento de ventas de Bogotá que son quienes realizan la clasificación por medio de un correo electrónico.
- **Tabla de descuento:** Se debe seleccionar la letra B cuando es un efectivo contra entrega (contado). A continuación se mostrará información de los vendedores y sus zonas.

ZONA	VENDEDOR	POBLACIÓN	CIUDAD
505	LOSANGER MARTINEZ CACERES	- LEBRIJA - GIRON - PIEDECUESTA - BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - RIONEGRO - PLAYON - BARRANCABERMEJA - YONDO	B/MANGA
506	MIGUEL ANGEL MARQUEZ ESPARZA	- SAN GIL - BUCARAMANGA - BARRANCABERMEJA - OCAÑA	B/MANGA

510	OLGA SUSANA PACHÓN MURALLA	- PIEDECUESTA - BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA -BARRANCABERMEJA -GIRON	B/MANGA
515	GUILLERMO ALFOSO MONTAÑEZ ACERO	- LOS PATIOS - PAMPLONA - CUCUTA	CUCUTA
520	EMILCEN ROMERO LEAL	- CUCUTA - VILLA DEL ROSARIO	CUCUTA
525	ALBEIRO YARURO BALLESTEROS	- OCAÑA - AGUACHICA - PELAYA - PAILITAS - CURUMANI - EL BANCO - SANTA ROSA - SIMITI - GAMARRA - SAN ALBERTO - SABANA DE TORRES - TAMALAMEQUE	OCAÑA
530	ISBELIA RINCÓN ORTEGA	- SAN PABLO - PUERTO WILCHES - CIMITARRA - LANDAZURI - PUERTO PARRA - EL CARMEN - ZAPATOCA - SAN VICENTE - ARATOCA - CURITÍ - SAN GIL - SOCORRO - CHARALÁ - SIMACOTA - PINCHOTE	B/MANGA
535	ELMA CLEDY SUAREZ VARGAS	-ARAUCA -TAME -SARAVENA - PUERTO JORDAN - FORTUL - ARAUQUITA - LA ESMERALDA	ARAUCA

540	LUDER LEONARDO GUTIERREZ PIÑEROS	DISTRIBUIDORES -CÚCUTA - PAMPLONA	CÚCUTA
545	GLENDA	-CÚCUTA	CÚCUTA

Tabla 2: Vendedores

PASÓ 3: A continuación se da de nuevo un enter, y automáticamente se genera una nueva pestaña como la siguiente:

Imagen 40: Pestaña 3, creación de clientes.
Fuente: Azul k

- **Zona Impuesto:** Es la zona en la cual se va a realizar el registro, en este espacio siempre será en la zona de BUCARAMANGA y se ingresa con las letras BUC.
- **ID Impuesto:** En este espacio se ingresa el NIT con el número de verificación que aparece en la casilla número 5 y 6 del RUT.
- **Tipo ID Imp:** Se debe seleccionar el tipo de documento que se ingresó en la casilla anterior, en este caso siempre será NIT.

- **CIU:** Se ingresa el número de la actividad económica que viene establecida en la casilla número 46, 48 y 50 del RUT, estas actividades, por políticas de la compañía sólo pueden ser las actividades 4711 y 4719.
- **Renta CREE:** Se establece una clasificación sobre el impuesto CREE establecido desde el 01 de enero del año 2013. Se debe seleccionar la palabra RC00 cuando es una persona natural, o RC01 cuando es una persona jurídica.
- **RÉGIMEN:** Se debe seleccionar el régimen al cual pertenece el cliente, es decir, si es régimen simplificado o régimen común dependiendo de si el cliente es responsable del IVA o no.
- **Tipo Persona:** Se debe seleccionar si el cliente es una persona natural o jurídica, esta información se puede observar la casilla número 24 del RUT.

PASO 4: Nuevamente se da un enter, para que automáticamente aparezca la siguiente pestaña de la hoja de vida del cliente.

Datos Crédito Cliente

Límite Crédito:	<input type="text" value="4.000.000"/>	Plazo Crédito:	<input type="text" value="000"/>
Calificación:	<input type="text" value="B"/>	Número BD:	<input type="text"/>
Requiere OC:	<input type="checkbox"/>	Cobrar A:	<input type="text"/>
Retención CR:	<input type="checkbox"/>	Reporta Central Riesgos:	<input type="checkbox"/>

*Imagen 41: Pestaña 4, creación de clientes.
Fuente: Azul k*

- **Límite del crédito:** En este espacio se debe ingresar el cupo que está solicitando el cliente a la compañía, este cupo es el monto máximo en valor, de un pedido que el cliente puede solicitar. En este caso como el cliente es en condición de contado, la compañía establece una política, la cual permite y obliga a que sea el transportador quien cobre el valor de la mercancía, este valor por su seguridad no puede superar los \$7.200.000.

- **Plazo de crédito:** Se debe clasificar en 000 Días, cuando el cliente es un efectivo contra entrega o 030 días cuando es un cliente crédito.
- **Clasificación:** En este espacio, cuando el cliente es nuevo siempre se ingresa la letra B, esto quiere decir que inicia con un buen hábito de pago, sin embargo esta clasificación puede variar según el comportamiento de pago del cliente.

PASO 5: A continuación se debe dar un enter más para activar la siguiente pestaña, en esta se ingresan datos como el correo electrónico para el envío de facturación electrónica y el correo comercial para el envío de noticias y publicidad de interés de la compañía. Además, se ingresa información que viene establecida en el formato, como la frecuencia de visita del vendedor al cliente y el día específico en el cual debe realizar la visita.

Datos Adicionales del Cliente

Mercaderista:

Email:

Email F.E.:

Comentario Factura:

Frecuencia:

Día Visita:

Nota Recaudo:

Días Gracia:

*Imagen 42: Pestaña 5, creación de clientes.
Fuente: Azul k*

PASO 6: Luego de ingresar la información anterior, se da un enter y se activan una serie de renglones, en donde se debe ingresar renglón por renglón la hoja de vida del cliente y consultas como:

- **Dian:** Este estudio se realiza con el fin de asegurar que el cliente está registrado ante la DIAN.
- **Policía y Procuraduría:** Se debe consultar que el cliente no tenga asuntos pendientes con la policía y la procuraduría, para de esta manera garantizar la transparencia y honestidad de la compañía.

- **RUES:** Este estudio se realiza para confirmar que el cliente si este registrado ante la cámara de comercio.
- **INFOLATT:** Se realiza esta consulta para verificar que el cliente no presente cargos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

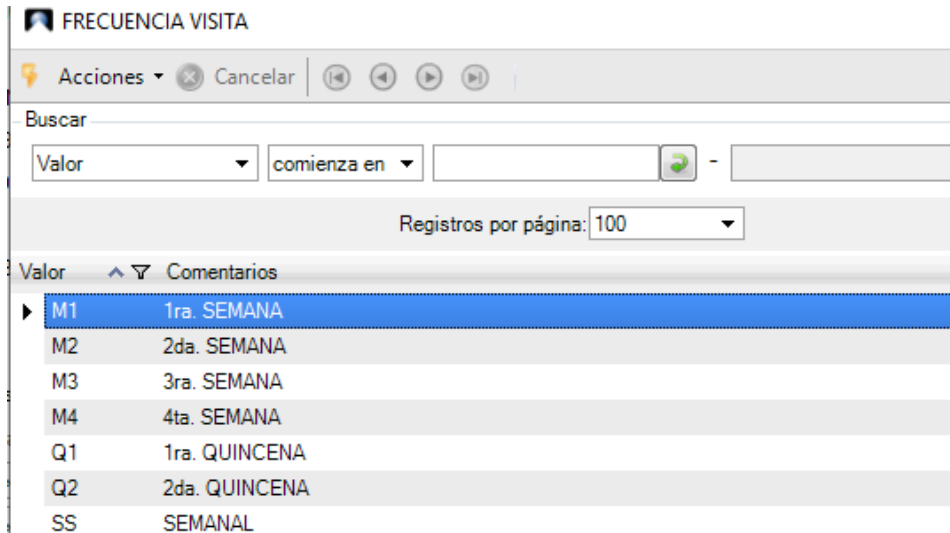


Imagen 43: Pestaña 6, creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNTO Provisional Cliente

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Comentarios

Página: 1

2021/12/13 EFECTIVO CONTRA ENTREGA AL TRANSPORTADOR

1. VALIDACIÓN GENERAL DEL CLIENTE:

SE REALIZA CONTACTO CON EL SR. EVER ORLANDO DAZA PARADA NOS CONFIRMA DATOS BÁSICOS DEL ESTABLECIMIENTO LOS CUALES SON DE 4 MESES DE EXPERIENCIA EN EL MERCADO, EL NEGOCIO ES UN AUTOSERVICIO, EL LOCAL DONDE FUNCIONA EL NEGOCIO ES ARRENDADO Y EL NOMBRE DEL ARRENDADOR ES CARMEN EMILIA MARTINEZ BLANCO, ACTUALMENTE MANEJA 4 EMPLEADOS, MANEJA 2 CAJAS REGISTRADORAS. NOS CONFIRMA QUE FIRMA LA SOLICITUD, Y ES SU HUELLA LA QUE APARECE EN EL FORMATO.

VALIDACIÓN CORREO ELECTRÓNICO COMERCIAL: eodp2021@hotmail.com

VALIDACIÓN CORREO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: eodp2021@hotmail.com

ENCARGADO DE PAGOS Y FACTURACIÓN: EVER DAZA - GERENTE - 3132567737

HORARIO DE ATENCIÓN: 7:00 AM - 12:00 PM

MNTO Provisional Cliente x

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Comentarios

Página: 2

2. REFERENCIAS PERSONALES Y/O FAMILIARES:

MALLY ALEXANDRA DAZA	HERMANA	3106658791
MARIA LEONOR PARADA	MADRE	3142053249

3. NO SE CONSULTA EN CASAS COMERCIALES POR SOLICITUD CLIENTE A 000 DÍAS.

4. NO SE VERIFICA EN CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA POR SOLICITUD CLIENTE

5. CONSULTA EN BASES DE DATOS:

DIAN: ACTIVO

POLICÍA NACIONAL: NO PRESENTA ASUNTOS PENDIENTES CON AUTORIDADES JUDICIALES

PROCURADURÍA: NO PRESENTA ANTECEDENTES PENALES. CC1.094.664.110 EVER DAZA

NIT: 1.094.664.110 - 4 NO REGISTRA EN EL SISTEMA

RUES: ACTIVO

INFOLAFT: NO REGISTRA COINCIDENCIAS

Imagen 44: Pestaña 7, creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNTO Provisional Cliente X

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Comentarios

Página: 3

6. OBSERVACIÓN Y CONCLUSIÓN: ACORDE A LAS OBSERVACIONES ANTERIORES.]

Imagen 45:
Pestaña 8,
creación de

clientes.

Fuente: Azul k

Desea Capturar la información Complementaria?

Imagen 46: Pestaña 9, creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNTO Provisional Cliente

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver Adjuntar

DATOS ADICIONALES CLIENTES MERKA_GANA

Cliente: CN013438 Nombre: DAZA PARADA EVER ALONSO Id: Tipo: EXT Sexo: M
 Tipo Contacto: C.Ref.x: Nom Ref: F. Nac: Nivel Educ: Sist 1: Sist 2: Sist 3:
 Estado Civil: # Pers convive: 0 Num. Hijos: 0
 Prp Vivienda: Ocupacion: Vende Otrs Sist:
 Nombre Conyuge: ID Conyuge: Cx Lat: Tel Conyuge: Cy Lon:
 Dir Tr Conyuge: Dir ref familiar 1: Tel ref familiar 1:
 Nom ref fmliar 1: Dir ref familiar 2: Tel ref familiar 2:
 Ciud ref fmliar 1: Dir ref familiar 3: Tel ref familiar 3:
 Nom ref fmliar 2: Dir ref Personal 1: Tel ref Personal 1:
 Ciud ref fmliar 2: Dir ref Personal 2: Tel ref Personal 2:
 Nom ref fmliar 3: Dir ref Personal 3: Tel ref Personal 3:
 Ciud ref fmliar 3: Nom ref Persnl 1: Ciud ref Persnl 1:
 Nom ref Persnl 2: Ciud ref Persnl 2:
 Ciud ref Persnl 2: Nom ref Persnl 3: Ciud ref Persnl 3:
 Nom ref Persnl 3: Ciud ref Persnl 3:
 Tipo Cliente:

Volver Siguiente

Imagen 47: Pestaña 10, creación de clientes.
Fuente: Azul k

Tel ref familiar 2:

Mensaje # 0: Es Correcta la Información?

Si No

Dir ref Personal 2:

Imagen 48: Pestaña 11, creación de clientes.
Fuente: Azul k

A continuación se presenta un ejemplo de una hoja de vida de un cliente efectivo contra entrega al transportador (contado).

ESQUEMA DE FORMATO CLIENTE DE CONTADO

2021/12/07 EFECTIVO CONTRA ENTREGA AL TRANSPORTADOR

1. VALIDACIÓN GENERAL DEL CLIENTE:

SE REALIZA CONTACTO CON EL SR. LUIS ALBERTO CÁCERES NOS CONFIRMA DATOS BÁSICOS DEL ESTABLECIMIENTO LOS CUALES SON DE 5 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL MERCADO, EL NEGOCIO ES UN AUTOSERVICIO, EL LOCAL DONDE FUNCIONA EL NEGOCIO ES PROPIO, ACTUALMENTE MANEJA 4 EMPLEADOS, NO MANEJA CAJAS REGISTRADORAS. NOS CONFIRMA QUE FIRMA LA SOLICITUD, Y ES SU HUELLA LA QUE APARECE EN EL FORMATO.

VALIDACIÓN CORREO ELECTRÓNICO COMERCIAL: ldvabr84@outlook.com

VALIDACIÓN CORREO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: ldvabr84@outlook.com

ENCARGADO DE PAGOS Y FACTURACIÓN: LUIS ALBERTO CACERES - PROPIETARIO - 3168943916

HORARIO DE ATENCIÓN: 8:00 AM - 4:00 PM

2. REFERENCIAS PERSONALES Y/O FAMILIARES:

LUDAS BLANCO	ESPOSA	3135050086
IRIS BLANCO	CUÑADA	3183297777
RUBEN LEON	CUÑADA	3106738275

3. NO SE CONSULTA EN CASAS COMERCIALES POR SOLICITUD CLIENTE A 000 DÍAS.

4. NO SE VERIFICA EN CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA POR SOLICITUD CLIENTE A 000 DÍAS.

5. CONSULTA EN BASES DE DATOS:

DIAN: ACTIVO

POLICÍA NACIONAL: NO PRESENTA ASUNTOS PENDIENTES CON AUTORIDADES JUDICIALES

PROCURADURÍA: NO PRESENTA ANTECEDENTES PENALES. C.C 96.168.131 LUIS ALBERTO CACERES

NIT: 96.168.131-8 - 0 NO REGISTRA EN EL SISTEMA

RUES: ACTIVO


INFOLAFT: NO REGISTRA COINCIDENCIAS

6. OBSERVACIÓN Y CONCLUSIÓN: ACORDE A LAS OBSERVACIONES ANTERIORES.

▶ **Consulte su estado RUT.**
REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO.

Por favor suministre los siguientes datos

NIT	<input type="text" value="96168131"/>	DV	8
Primer Apellido	CACERES	Segundo Apellido	CACERES
Primer Nombre	LUIS	Otros Nombres	ALBERTO
Fecha Actual	07-12-2021 08:27:03		
Estado	REGISTRO ACTIVO		
Registro Activo: Corresponde a los NIT que se encuentran vigentes en la base de datos de la DIAN.			







Consulta en línea de Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que siendo las 11:30:52 AM horas del 07/12/2021, el ciudadano identificado con:

Cédula de Ciudadanía N° 96168131

Apellidos y Nombres: CACERES CACERES LUIS ALBERTO

NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES

de conformidad con lo establecido en el artículo 248 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento de la Sentencia SU-458 del 21 de junio de 2012, proferida por la Honorable Corte Constitucional, la leyenda "NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES" aplica para todas aquellas personas que no registran antecedentes y para quienes la autoridad judicial competente haya decretado la extinción de la condena o la prescripción de la pena.

Esta consulta es válida siempre y cuando el número de identificación y nombres, correspondan con el documento de identidad registrado y solo aplica para el territorio colombiano de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento constitucional.

Si tiene alguna duda con el resultado, consulte las [preguntas frecuentes](#) o acérquese a las [instalaciones de la Policía Nacional](#) más cercanas.

Volver al Inicio

Consulta de antecedentes

Permite consultar los antecedentes disciplinarios, penales, contractuales, fiscales y de pérdida de investidura con solo digitar el número de identificación de la persona natural o jurídica.

Tipo de Identificación:

Cédula de ciudadan

Número Identificación:

96168131

¿Escriba la cantidad de letras del primer nombre de la persona a la cual esta expidiendo el certificado?



MEDELLIN

Consultar

Datos del ciudadano

Señor(a) LUIS ALBERTO CACERES CACERES identificado(a) con Cédula de ciudadanía Número 96168131.

El ciudadano no presenta antecedentes

Señor(a) ciudadano(a): la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación es gratuita en todo el país.
Fecha de consulta: martes, diciembre 07, 2021 - Hora de consulta: 08:29:49



> LUIS ALBERTO CACERES CACERES

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo

Sigla

Cámara de comercio ARAUCA

Identificación CEDULA DE CIUDADANIA 96168131

Registro Mercantil

Numero de Matricula	32862
Último Año Renovado	2021
Fecha de Renovación	20210316
Fecha de Matricula	20190430
Fecha de Vigencia	Indefinida
Estado de la matricula	ACTIVA
Motivo Cancelación	NORMAL
Tipo de Organización	PERSONA NATURAL
Categoría de la Matricula	PERSONA NATURAL
Fecha Última Actualización	20210619

Información Propietario / Establecimientos, agencias o sucursales

Razon Social ó Nombre	Cámara de Comercio	Matricula	Estado	Categoría	Fecha Matricula	Fecha Renovación	Último Año Renovado
 MINIMERCADO ENMANUEL	ARAUCA	32862	ACTIVA	Establecimiento	20190430	20210316	2021

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior **1** Siguiente

Actividades Económicas

4711 Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas (alcohólicas y no alcohólicas) o tabaco

SU CONSULTA FUE: LUIS ALBERTO CACERES CACERES

DOCUMENTO DE 96168131

FECHA Y HORA DE CONSULTA

07/12/2021 08:32:39

RESUMEN DE RESULTADOS

No se obtuvieron resultados para la búsqueda realizada.

LISTAS CONSULTADAS:

220

CONSULTAR SIRI PROCURADURÍA

CONSULTAR RAMA JUDICIAL

CONSULTAR ANTECEDENTES POLICÍA

¿REQUIERE DEBIDA DILIGENCIA INTENSIFICADA POR CONCEPTO PEP O JURISDICCIÓN DE RIESGO GAFI?: NO

COINCIDENCIAS

INICIAL	0	Fecha y hora	07/12/2021 08:32:39	Usuario	Yurley Teresa
MONITOREO	0	Fecha y hora	07/12/2021 08:32:39		Garcia Villamizar

LISTA DE COINCIDENCIAS

LISTAS CONSULTADAS

PROCU, TEREU, POLICIA, ESPMV, BOE2, OFAC, CGR, DESAP, FISCAL, BOE1, EXTRA, ONU, INTERPOL, DEA, FBI, ICE, CBIRL, DFWMSR, SEC3, PDCHILE, STATE13224, RES1373NZ, NATSANL, PADSONORA, PERUJUF, GCCASL, BMAWL, CNSFREAMEX5, CNSFSEG2MEX, ICACMEX, FDICFAILED, CSRCCHI, SACPOL, COLINGPER, ASIC1AUST, PERUMW, BIS1, JUSTUSA, USMARSHAL1, DIANJOC, DIAN, SEC4, ISRAUT, SUISAN, PCAOB2, HHS, ASIADB, PANSMV, ARIZINS, CONTPER, PEELCAN, CNSFMORMEX, CNSFFINMEX, INVCOA, OSCEPER, DP9MWCAP, RISPMMV, SUPERSOC2, DENBAUT, PEPORIN, USDS5, ACCPAN, TICCOINH, ANLA2, UAECAB, SUPERPAN, SUGEVAL, EPAFUG, ABSANPER, NAREWUSA, CONSECOD, FINMASUI, CLSCAN, BANMEX, METI, CHIMS2, BIS3, USDS3, USDS4, PUBSACA, EIROP, FDA1, FDA2, ALESAN, AJUST, CNSFSEG2MEX, ADVESPA, MFSAMAL, PCAOB, DNREC, OSI, TERROAUST, TICOMOR, BIS2, OCC, CDDALLC, CHIUJF, SANFINMEX, RBIND, BUSCIND, CNSFFINMEX, CODJAINI, DP9MW, BVALPER, CONTINPAN, NCISWAN, FTOSTATE, FSADUB, CANFACFO, SSNARC, CHIMS1, USDS2, USPIS, EXTORGKAZ, TERORKAZ, SEC6, PEP, BMAWL2, USMARSHAL2, ESRD, CNVARG, PERVENEZ, GELS, CDDAFUNI, CHICNBV, NARCSUSA, TERROIND, TBIMW, NISPMW, LAPDMW, SAT98MEX, SANPROPER, CONTEPER, AIBCHI, URARG, UNTRIS, STATER, PANVEN, SEC1, CUBA1, AFDB, FCA3, CSL, MSBFINCEN, HOMMED, ENFFINCEN, REWJUS, PROCCAND, CODJAINB, CNSFINMEX, SUPRECU, DVMWEB, DP9STIWAN, MINNWK, CADSIN, ORICAUST, BICBAH, MACAY, INHAPER, PERSMV, USSECSER, ATF, PEPINT, NSTNL, SEC2, EO13382, ATF2, CIASECU, MINJUSPER, FSMA, RCMP, ANLAT, VEN1, CNSFREPMEX, WANTEDUK, CNSFOTRMEX, PORTAGEMW, BOSTONMW, JUDTERAR, ASIC2AUST, OBSACAN, ENGEL, BID, NBCTFINIS, FIUAZERBT, NBCTFORIS, SEC5, IOSCO, PRESLSBOL, SAMEXCLS, SERPUBMEX, SALSAN, TRADCAN, BUSCMEX, MONEU, OIGFUG, DEJONEPER, ASIC3AUST, PEPURU, CFTC, JCC2, BM1, FCA1, HKMA, BVC, EU, FSA3, SUPERSOC1, BRFIN, BM2, SECOP1, NSN, AMV, JCC1, FCPA, FSA2, FCA2, SFCCO, PAL, SIC.

- **CLIENTE DE CREDITO**

Los cliente con cupo crediticio de la compañía, son aquellos que solicitan un determinado cupo a la compañía para que en un lapso de 30 días puedan cancelar la mercancía que han solicitado. Para la creación de este tipo de cliente, se deben realizar los siguientes pasos.

Al igual que con los clientes de contado, Los vendedores envían los documentos a la compañía, y se debe revisar que se encuentren completos. Luego de esto, se debe pedir al departamento de cartera principal en la ciudad de Bogotá que se realice una validación en central de riesgos para de esta manera poder observar las obligaciones financieras del cliente y como se encuentra su situación financiera. Se realiza contacto con el cliente para verificar datos básicos, y una vez llegue el estudio de central de riesgos por medio de TransUnion; en la hoja de vida del cliente se debe pasar la información del resumen total de sus obligaciones, si tiene o no obligaciones en mora, información de cuentas, información de endeudamiento en el sector financiero, asegurador y solidario, y la información de endeudamiento en el sector real. Luego se realizan las mismas consultas del cliente de contado y si siguen los siguientes pasos en el sistema QAD.

PASO 1: En la ruta de MNT0 provisional del cliente, se genera el código CN y se ingresan los mismos pasos que se explicaron con el cliente de contado. Los clientes que soliciten un cupo mayor a \$8.000.000 millones de pesos, por políticas de la compañía deben sí o sí anexar firmado y con huella pagaré, sin este documento no se acepta el trámite del cliente, y se ingresa la información en su casilla correspondiente.

MNTO Provisional Cliente

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Dirección Cliente

Cliente: CN013440 Razon Social: GOMEZ DUARTE EVER ALONSO
 Dirección: KR 30 # 1 - 36 LC 2
 Barrio: MARIA EUGENIA Post:
 Ciudad: 0010 Departamento:
 País: COL Cód. DANE: 20011
 Atención: PAGARE # 9960 (2):
 Teléfono: 3174584537JOHANA Ext: (2): 3143017912 Ext:
 Fax: 3206595475EVER| Clasif:

Imagen 49: Pestaña 1, creación de clientes.
Fuente: Azul k

PASO 2: En la siguiente pestaña, se ingresan los mismos datos del cliente que se explicaron en la clasificación anterior, con la diferencia que en la casilla de observación, no se ingresa ningún dato y en la tabla de descuento, se selecciona la letra A que quiere decir que es un cliente crédito.

Datos Cliente

Nombre: AUTOSERVICIO EL RESPLANDOR Canal: MAYO
 Vendedor: E6246 Región:
 Cuenta: 13050510 Moneda: COP
 Almacén: 3 Región Desp.: 525 Tabla Desc.: A
 Observación:

Imagen 50: Pestaña 2, creación de clientes.
Fuente: Azul k

PASO 3: Se genera la siguiente pestaña, y se ingresan los datos como se explicó en el paso número 3 de los clientes de contado.

Datos Dirección Impuesto

Zona Impuesto: BUC

ID Impuesto: 88285897-2

Tipo ID Imp.: NIT

CIU: 47111

Renta CREE: RC00

Regimen: Simplificado

Tpo Persona: Natural

Imagen 51: Pestaña 3, creación de clientes.
Fuente: Azul k

PASO 4: Se activa la siguiente pestaña del sistema, se ingresa la información del límite de crédito, la clasificación, el plazo del crédito que en este caso sería siempre 030 días, y se selecciona la casilla que dice reporta a central de riesgos.

Datos Crédito Cliente

Límite Crédito: 20,000,000

Calificación: B

Requiere OC:

Retención CR:

Plazo Crédito: 030

Número BD:

Cobrar A:

Reporta Central Riesgos:

Imagen 52: Pestaña 4, creación de clientes.
Fuente: Azul k

PASO 5: En la siguiente pestaña se ingresa la información correspondiente.

Datos Adicionales del Cliente

Mercaderista:

Email: autoservicioelresplandor@hotmail.com

Email F.E.: autoservicioelresplandor@hotmail.com

Comentario Factura:

Frecuencia: Q2

Nota Recaudo: Generar/Cruzar

Día Visita: Jueves

Días Gracia: 0

Imagen 53: Pestaña 5, creación de clientes.

PASO 6: Se debe ingresar la hoja de vida del cliente renglón por renglón. A continuación se puede observar la hoja de vida de un cliente con cupo crediticio.

2021//12/13 APERTURA CLIENTE MAYORISTA A 030 DÍAS - \$ 20.000.000
1. VALIDACIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL CLIENTE:
SE REALIZA CONTACTO CON LA SR. GOMEZ DUARTE EVER ALONSO, NOS CONFIRMA DATOS
BÁSICOS DEL ESTABLECIMIENTO LOS CUALES SON DE 13 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL
MERCADO, EL LOCAL DONDE FUNCIONA EL NEGOCIO ES PROPIO, ES UN MAYORISTA
ACTUALMENTE ESTÁ MANEJANDO UN NÚMERO DE EMPLEADOS EL CUAL EQUIVALE A 8
PERSONAS. EN EL MOMENTO MANEJA 2 CAJAS REGISTRADORAS. NOS CONFIRMA QUE
FIRMA LA SOLICITUD, Y ES SU HUELLA LA QUE APARECE EN EL FORMATO.
VALIDACIÓN CORREO ELECTRÓNICO COMERCIAL:autoservicioelresplandor@hotmail.com
VALIDACIÓN CORREO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:autoservicioelresplandor@hotmail.c
PERSONA ENCARGADA DE PAGOS: JOHANNA PATRICIA PLATA - SECRETARIA - 3174584537
HORARIO DE ATENCIÓN: 8:00 AM - 12:00 PM Y 2:00 PM - 5:00 PM

Imagen 54: Pestaña 6, creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNT0 Provisional Cliente		
Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver		
Comentarios		
Página: 2		
2. REFERENCIAS PERSONALES Y/O FAMILIARES:		
LORENA MENDOZA	ESPOSA	3126220127
YESID GÓMEZ	HERMANO	3177719054
ORLAIDIS NAVARRO	AMIGA	3104318552
3. VALIDACIÓN EN CASAS COMERCIALES		
* COMERCIAL NUTRESA		
FECHA INGRESO: 2017	CUPO: \$ 30.000.000 PLAZO: 30 DÍAS	
CH DEVUELTOS: NO REGISTRA	PROM. PAGO: DENTRO DEL PLAZO	
GARANTÍA: PAGARÉ	PROM. COMPRA: \$ 22.000.000	
ÚLTIMA COMPRA: 06 DIC 2021	VALOR: \$ 6.818.000	
INFORMA: CRISTIAN BALAGUERA		

Imagen 55: Pestaña 7, creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNTO Provisional Cliente X		
Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver		
Comentarios		
Página: 2		
2. REFERENCIAS PERSONALES Y/O FAMILIARES:		
LORENA MENDOZA	ESPOSA	3126220127
YESID GÓMEZ	HERMANO	3177719054
ORLAIDIS NAVARRO	AMIGA	3104318552
3. VALIDACIÓN EN CASAS COMERCIALES		
* COMERCIAL NUTRESA		
FECHA INGRESO: 2017	CUPO: \$ 30.000.000 PLAZO: 30 DÍAS	
CH DEVUELTOS: NO REGISTRA	PROM. PAGO: DENTRO DEL PLAZO	
GARANTÍA: PAGARÉ	PROM. COMPRA: \$ 22.000.000	
ÚLTIMA COMPRA: 06 DIC 2021	VALOR: \$ 6.818.000	
INFORMA: CRISTIAN BALAGUERA		

Imagen 56: Pestaña 8, creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNT0 Provisional Cliente	
-Comentarios	
Página: 3	
* INDUSTRIAS FULLER PINTO	
FECHA INGRESO: 13 JUNIO 2018	CUPO: \$ 4.000.000 PLAZO: 30-45 DÍAS
CH DEVUELTOS: NO REGISTRA	PROM. PAGO: DENTRO DEL PLAZO
GARANTÍA: PAGARÉ	PROM. COMPRA: NO INFORMA
ÚLTIMA COMPRA: 08 NOV 2021	VALOR: \$2.707.786
INFORMA: KATERINE CARVAJAL	
* DISTRIBUCIONES GUERRERO	
FECHA INGRESO: 2001	CUPO: \$ 30.000.000 PLAZO: 30 DÍA
CH DEVUELTOS: NO REGISTRA	PROM. PAGO: 20 DÍAS
GARANTÍA: PAGARÉ	PROM. COMPRA: \$ 25.000.000
ÚLTIMA COMPRA: 04 DIC 2021	VALOR: \$ 6.400.000
INFORMA: DIANA CARDENAS	

Imagen 57: Pestaña 9, creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNT0 Provisional Cliente	
-Comentarios	
Página: 4	
* ALIMENTOS POLAR	
FECHA INGRESO: 06 FEB 2016	CUPO: \$ 11.700.000 PLAZO: 25 DÍAS
CH DEVUELTOS: NO REGISTRA	PROM. PAGO: 7 DÍAS
INFORMA: CAMILA RINCÓN	OBSERVACIÓN: NO SE LOGRA VALIDAR LA
REFERENCIA COMERCIAL.	
4. ESTADO EN CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA:	
CC 88,285,897 GOMEZ DUARTE EVER ALONSO	
RESUMEN TOTAL DE OBLIGACIONES: TOTAL \$ 579,088.000 V/R CUOTA \$ 25,962.000	
NO PRESENTA OBLIGACIONES EN MORA	

Imagen 58: Pestaña 10, creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNT0 Provisional Cliente X	
Ir a <input type="text" value="texto de búsqueda"/> Acciones Copiar Impresión Pre-ver	
Comentarios	
Página: 5	
INFORMACIÓN DE CUENTAS	
05/04/1999	AHO-INDIVIDUAL CREDISERVIR
20/01/2015	AHO-INDIVIDUAL BANCOLOMBIA
INFORMACIÓN ENDEUDAMIENTO EN SECTOR FINANCIERO	
10/09/2019	CIAL ORDI BANCOLOMBIA V/R APROB \$100,000.000 V/R C \$ 4,978.000
28/08/2015	CIAL ORDI BANCOLOMBIA V/R APROB \$100,000.000 V/R C \$ 1,472.000
28/07/2021	CIAL ORDI BANCOLOMBIA V/R APROB \$ 18,600.000 V/R C \$ 766.000
18/09/2020	CIAL ORDI BANCOLOMBIA V/R APROB \$ 53,000.000 V/R C \$ 2,762.000
27/01/2020	CIAL ORDI BANCOLOMBIA V/R APROB \$ 20,000.000 V/R C \$ 918.000
30/07/2021	CIAL LINV COMULTRASAN V/R APROB \$171,200.000 V/R C \$ 4,638.000
20/09/2019	CIAL VEHI DE BOGOTA V/R APROB \$126,000.000 V/R C \$ 3,252.000
21/08/2015	CONS ORDI CREDISERVIR V/R APROB \$ 20,000.000 V/R C \$ 409.000
10/08/2021	CONS ORDI CREDISERVIR V/R APROB \$ 40,000.000 V/R C \$ 1,054.000

Imagen 59: Pestaña 11, creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNT0 Provisional Cliente X	
Ir a <input type="text" value="texto de búsqueda"/> Acciones Copiar Impresión Pre-ver	
Comentarios	
Página: 6	
19/03/2021	CONS ORDI CREDISERVIR V/R APROB \$ 35,000.000 V/R C \$ 779.000
18/09/2020	CONS ORDI CREDISERVIR V/R APROB \$ 30,000.000 V/R C \$ 668.000
16/05/2019	CONS ORDI CREDISERVIR V/R APROB \$ 20,000.000 V/R C \$ 381.000
06/10/2020	CONS TCR BANCOLOMBIA V/R APROB \$ 10,000.000 V/R C \$ 439.000
23/09/2021	CONS TCR COMULTRASAN V/R APROB \$ 10,000.000 V/R C \$ 278.000
09/08/2021	MICT LINV COMULTRASAN V/R APROB \$ 30,000.000 V/R C \$ 771.000
PRESENTA INFORMACIÓN ENDEUDAMIENTO EN SECTOR REAL	
24/02/2016	CRE ROTA SUPERMARCAS V/R APROB \$ 2,000.000 V/R C \$ 0
23/03/2021	CRE CFAC ORF SA V/R APROB \$ 1,789.000 V/R C \$1,789.000
15/09/2021	CRE PGRE FINESA S.A V/R APROB \$ 5,597.000 V/R C \$608.000
21/10/2019	CRE VDAR CITE ENTERP V/R APROB \$ 1,487.000 V/R C \$248.000
05/10/2020	CRE PGRE FINESA S.A V/R APROB \$ 5,982.000 V/R C \$717.000

Imagen 60: Pestaña 12, creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNTO Provisional Cliente x

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Comentarios

Página: 7

5. CONSULTA EN BASES DE DATOS:

DIAN: ACTIVO

POLICÍA NACIONAL:NO PRESENTA ASUNTOS PENDIENTES CON AUTORIDADES JUDICIALES.

PROCURADURÍA: NO PRESENTA ANTECEDENTES. C.C 88.285.897 GOMEZ DUARTE EVER

NIT: 88.285.897 - 2 NO SE ENCUENTRA EN EL SISTEMA

RUES: ACTIVO

INFOLAFT: NO REGISTRA COINCIDENCIAS

6.OBSERVACIÓN Y CONCLUSIÓN: ACORDE A LAS OBSERVACIONES ANTERIORES.

Imagen 61: Pestaña 13, creación de clientes.
Fuente: Azul k

Desea Capturar la información Complementaria?

Imagen 62: creación de clientes.
Fuente: Azul k

MNTO Provisional Cliente x

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver Adjuntar

DATOS ADICIONALES CLIENTES MERKA_GANA

Cliente: CN013440 Nombre: GOMEZ DUARTE EVER ALONSO Id: Tipo: EXT Sexo: M

Tipo Contacto: C.Ref x: Nom Ref: F. Nac:

Estado Civil: # Pers convive: 0 Num. Hijos: 0 Nivel Educ:

Prp Vivienda: Ocupacion: Vende Otrs Sist: Sist 1: Sist 2: Sist 3:

Nombre Conyuge: ID Conyuge: Cx Lat:

Dir Tr Conyuge: Tel Conyuge: Cy Lon:

Nom ref fmliar 1: Dir ref familiar 1:

Ciud ref fmliar 1: Tel ref familiar 1:

Nom ref fmliar 2: Dir ref familiar 2:

Ciud ref fmliar 2: Tel ref familiar 2:

Nom ref fmliar 3: Dir ref familiar 3:

Ciud ref fmliar 3: Tel ref familiar 3:

Nom ref Persnl 1: Dir ref Personal 1:

Ciud ref Persnl 1: Tel ref Personal 1:

Nom ref Persnl 2: Dir ref Personal 2:

Ciud ref Persnl 2: Tel ref Personal 2:

Nom ref Persnl 3: Dir ref Personal 3:

Ciud ref Persnl 3: Tel ref Personal 3:

Tipo Cliente:

Imagen 63: creación de clientes.
Fuente: Azul k

Mensaje # 0: Es Correcta la Información?

Imagen 64: creación de clientes..
Fuente: Azul k

ESQUEMA DE FORMATO CLIENTE DE CRÉDITO

2021//12/13 APERTURA CLIENTE MAYORISTA A 030 DÍAS - \$ 20.000.000

1. VALIDACIÓN INFORMACIÓN GENERAL DEL CLIENTE:

SE REALIZA CONTACTO CON LA SR. GOMEZ DUARTE EVER ALONSO, NOS CONFIRMA DATOS BÁSICOS DEL ESTABLECIMIENTO LOS CUALES SON DE 13 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL MERCADO, EL LOCAL DONDE FUNCIONA EL NEGOCIO ES PROPIO, ES UN MAYORISTA, ACTUALMENTE ESTÁ MANEJANDO UN NÚMERO DE EMPLEADOS EL CUAL EQUIVALE A 8 PERSONAS. EN EL MOMENTO MANEJA 2 CAJAS REGISTRADORAS. NOS CONFIRMA QUE FIRMA LA SOLICITUD, Y ES SU HUELLA LA QUE APARECE EN EL FORMATO.

VALIDACIÓN CORREO ELECTRÓNICO COMERCIAL: autoservicioelresplandor@hotmail.com

VALIDACIÓN CORREO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: autoservicioelresplandor@hotmail.com

PERSONA ENCARGADA DE PAGOS: JOHANNA PATRICIA PLATA - SECRETARIA - 3174584537

HORARIO DE ATENCIÓN: 8:00 AM - 12:00 PM Y 2:00 PM - 5:00 PM

2. REFERENCIAS PERSONALES Y/O FAMILIARES:

LORENA MENDOZA	ESPOSA	3126220127
YESID GÓMEZ	HERMANO	3177719054
ORLAIDIS NAVARRO	AMIGA	3104318552

3. VALIDACIÓN EN CASAS COMERCIALES

COMERCIAL NUTRESA

FECHA INGRESO: 2017	CUPO: \$ 30.000.000	PLAZO: 30 DÍAS
CH DEVUELTOS: NO REGISTRA	PROM. PAGO: DENTRO DEL PLAZO	
GARANTÍA: PAGARÉ	PROM. COMPRA: \$ 22.000.000	
ÚLTIMA COMPRA: 06 DIC 2021	VALOR: \$ 6.818.000	
INFORMA: CRISTIAN BALAGUERA		

INDUSTRIAS FULLER PINTO

FECHA INGRESO: 13 JUNIO 2018	CUPO: \$ 4.000.000	PLAZO: 30-45 DÍAS
CH DEVUELTOS: NO REGISTRA	PROM. PAGO: DENTRO DEL PLAZO	
GARANTÍA: PAGARÉ	PROM. COMPRA: NO INFORMA	
ÚLTIMA COMPRA: 08 NOV 2021	VALOR: \$2.707.786	
INFORMA: KATERINE CARVAJAL		

DISTRIBUCIONES GUERRERO

FECHA INGRESO: 2001	CUPO: \$ 30.000.000	PLAZO: 30 DÍAS
CH DEVUELTOS: NO REGISTRA	PROM. PAGO: 20 DÍAS	
GARANTÍA: PAGARÉ	PROM. COMPRA: \$ 25.000.000	
ÚLTIMA COMPRA: 04 DIC 2021	VALOR: \$ 6.400.000	
INFORMA: DIANA CARDENAS		

ALIMENTOS POLAR

FECHA INGRESO: 06 FEB 2016	CUPO: \$ 11.700.000	PLAZO: 25 DÍAS
CH DEVUELTOS: NO REGISTRA	PROM. PAGO: 7 DÍAS	
INFORMA: CAMILA RINCÓN	OBSERVACIÓN: NO SE LOGRA VALIDAR LA REFERENCIA COMERCIAL.	

4. ESTADO EN CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA:

CC 88,285,897 GOMEZ DUARTE EVER ALONSO

RESUMEN TOTAL DE OBLIGACIONES: TOTAL \$ 579,088.000 V/R CUOTA \$ 25,962.000

NO PRESENTA OBLIGACIONES EN MORA

INFORMACIÓN DE CUENTAS

05/04/1999 AHO-INDIVIDUAL CREDISERVIR
20/01/2015 AHO-INDIVIDUAL BANCOLOMBIA

INFORMACIÓN ENDEUDAMIENTO EN SECTOR FINANCIERO

10/09/2019	CIAL ORDI BANCOLOMBIA	V/R APROB \$100,000.000	V/R C \$ 4,978.000
28/08/2015	CIAL ORDI BANCOLOMBIA	V/R APROB \$100,000.000	V/R C \$ 1,472.000
28/07/2021	CIAL ORDI BANCOLOMBIA	V/R APROB \$ 18,600.000	V/R C \$ 766.000
18/09/2020	CIAL ORDI BANCOLOMBIA	V/R APROB \$ 53,000.000	V/R C \$ 2,762.000
27/01/2020	CIAL ORDI BANCOLOMBIA	V/R APROB \$ 20,000.000	V/R C \$ 918.000
30/07/2021	CIAL LINV COMULTRASAN	V/R APROB \$171,200.000	V/R C \$ 4,638.000
20/09/2019	CIAL VEHI DE BOGOTA	V/R APROB \$126,000.000	V/R C \$ 3,252.000
21/08/2015	CONS ORDI CREDISERVIR	V/R APROB \$ 20,000.000	V/R C \$ 409.000
10/08/2021	CONS ORDI CREDISERVIR	V/R APROB \$ 40,000.000	V/R C \$ 1,054.000
19/03/2021	CONS ORDI CREDISERVIR	V/R APROB \$ 35,000.000	V/R C \$ 779.000
18/09/2020	CONS ORDI CREDISERVIR	V/R APROB \$ 30,000.000	V/R C \$ 668.000
16/05/2019	CONS ORDI CREDISERVIR	V/R APROB \$ 20,000.000	V/R C \$ 381.000
06/10/2020	CONS TCR BANCOLOMBIA	V/R APROB \$ 10,000.000	V/R C \$ 439.000
23/09/2021	CONS TCR COMULTRASAN	V/R APROB \$ 10,000.000	V/R C \$ 278.000
09/08/2021	MICT LINV COMULTRASAN	V/R APROB \$ 30,000.000	V/R C \$ 771.000

PRESENTA INFORMACIÓN ENDEUDAMIENTO EN SECTOR REAL

24/02/2016	CRE ROTA SUPERMARCAS	V/R APROB \$ 2,000.000	V/R C \$ 0
23/03/2021	CRE CFAC ORF SA	V/R APROB \$ 1,789.000	V/R C \$ 1,789.000
15/09/2021	CRE PGRE FINESA S.A	V/R APROB \$ 5,597.000	V/R C \$ 608.000
21/10/2019	CRE VDAR CITE ENTERP.	V/R APROB \$ 1,487.000	V/R C \$ 248.000
05/10/2020	CRE PGRE FINESA S.A	V/R APROB \$ 5,982.000	V/R C \$ 717.000

5. CONSULTA EN BASES DE DATOS:

DIAN: ACTIVO

POLICÍA NACIONAL: NO PRESENTA ASUNTOS PENDIENTES CON AUTORIDADES JUDICIALES.

PROCURADURÍA: NO PRESENTA ANTECEDENTES. C.C 88.285.897 GOMEZ DUARTE EVER ALONSO

NIT: 88.285.897 - 2 NO SE ENCUENTRA EN EL SISTEMA

RUES: ACTIVO

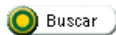
INFOLAFT: NO REGISTRA COINCIDENCIAS

6. OBSERVACIÓN Y CONCLUSIÓN: ACORDE A LAS OBSERVACIONES ANTERIORES,

► **Consulte su estado RUT.**
REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO.

Por favor suministre los siguientes datos

NIT	88285897	DV	2
Primer Apellido	GOMEZ	Segundo Apellido	DUARTE
Primer Nombre	EVER	Otros Nombres	ALONSO
Fecha Actual	11-12-2021 11:14:56		
Estado	REGISTRO ACTIVO		
Registro Activo: Corresponde a los NIT que se encuentran vigentes en la base de datos de la DIAN.			



Consulta en línea de Antecedentes Penales y Requerimientos Judiciales

La Policía Nacional de Colombia informa:

Que siendo las 11:15:29 AM horas del 11/12/2021, el ciudadano identificado con:
Cédula de Ciudadanía N° 88285897
Apellidos y Nombres: GOMEZ DUARTE EVER ALONSO

NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES
de conformidad con lo establecido en el artículo 248 de la Constitución Política de Colombia.

En cumplimiento de la Sentencia SU-458 del 21 de junio de 2012, proferida por la Honorable Corte Constitucional, la leyenda "NO TIENE ASUNTOS PENDIENTES CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES" aplica para todas aquellas personas que no registran antecedentes y para quienes la autoridad judicial competente haya decretado la extinción de la condena o la prescripción de la pena.

Esta consulta es válida siempre y cuando el número de identificación y nombres, correspondan con el documento de identidad registrado y solo aplica para el territorio colombiano de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento constitucional.


Si tiene alguna duda con el resultado, consulte las [preguntas frecuentes](#) o acérquese a las [instalaciones de la Policía Nacional](#) más cercanas.

[Volver al Inicio](#)

Consulta de antecedentes

Permite consultar los antecedentes disciplinarios, penales, contractuales, fiscales y de pérdida de investidura con solo digitar el número de identificación de la persona natural o jurídica.

Tipo de Identificación:

Cédula de ciudadan 

Número Identificación:

88285897

¿Escriba las dos primeras letras del primer nombre de la persona a la cual esta expidiendo el certificado?



9

Consultar

Datos del ciudadano

Señor(a) EVER ALONSO GOMEZ DUARTE identificado(a) con Cédula de ciudadanía Número 88285897.

El ciudadano no presenta antecedentes

Señor(a) ciudadano(a): la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación es gratuita en todo el país.
Fecha de consulta: sábado, diciembre 11, 2021 - Hora de consulta: 11:16:31

EVER ALONSO GOMEZ DUARTE

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo

Sigla

Cámara de comercio AGUACHICA

Identificación CEDULA DE CIUDADANIA 88285897

Registro Mercantil

Numero de Matricula	25409
Último Año Renovado	2021
Fecha de Renovación	20210329
Fecha de Matricula	20100217
Fecha de Vigencia	Indefinida
Estado de la matricula	ACTIVA
Motivo Cancelación	NORMAL
Tipo de Organización	PERSONA NATURAL
Categoría de la Matricula	PERSONA NATURAL
Fecha Ullima Actualización	20210618

Información Propietario / Establecimientos, agencias o sucursales

Razon Social ó Nombre	Cámara de Comercio	Matricula	Estado	Categoría	Fecha Matricula	Fecha Renovación	Último Año Renovado
AUTOSERVICIO EL RESPLANDOR	AGUACHICA	25410	ACTIVA	Establecimiento	20100217	20210329	2021

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

Actividades Económicas

4631 Comercio al por mayor de productos alimenticios

4711 Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas (alcohólicas y no alcohólicas) o tabaco

SU CONSULTA FUE: GOMEZ DUARTE EVER ALONSO

DOCUMENTO DE 88285897

FECHA Y HORA DE CONSULTA

11/12/2021 11:18:22

RESUMEN DE RESULTADOS

No se obtuvieron resultados para la búsqueda realizada.

LISTAS CONSULTADAS:

220

CONSULTAR SIRI PROCURADURÍA

CONSULTAR RAMA JUDICIAL

CONSULTAR ANTECEDENTES POLICÍA

¿REQUIERE DEBIDA DILIGENCIA INTENSIFICADA POR CONCEPTO PEP O JURISDICCIÓN DE RIESGO GAFI?: NO

COINCIDENCIAS

INICIAL	0	Fecha y hora	11/12/2021 11:18:22	Usuario	Yurley Teresa Garcia Villamizar
MONITOREO	0	Fecha y hora	11/12/2021 11:18:22		

LISTA DE COINCIDENCIAS

LISTAS CONSULTADAS

PROCU, TEREU, POLICIA, ESPMV, BOE2, OFAC, CGR, DESAP, FISCAL, BOE1, EXTRA, ONU, INTERPOL, DEA, FBI, ICE, CBIRL, DFWMBSR, SEC3, PDCHILE, STATE13224, RES1373NZ, NATSANL, PADSONORA, PERUIIF, GCCASL, BMAWL, CNSFREAMEXS, CNSFSEG2MEX, ICACMEX, FDCIFAILED, CSRCCHI, SACPOL, COLINGPER, ASIC1AUST, PERUMW, BIS1, JUSTUSA, USMARSHAL1, DIANUCC, DIAN, SEC4, ISRAUT, SUIBAN, PCAOB2, HHS, ASIADB, PANSMV, ARIZINS, CONTPER, PEELCAN, CNSFMORMEX, CNSFFINMEX, INVCOA, OSCEPER, DPSMWCAP, RISPMW, SUPERSOC2, OENBAUT, PEPORIN, USDS5, ACPPAN, TICCOINH, ANLA2, UAECAB, SUPERPAN, SUGEVAL, EPAFUG, ABSANPER, NAREWUSA, CONSECCOL, FINMASUI, CLSCAN, BANMEX, METI, CHIMS2, BIS3, USDS3, USDS4, PUBSACA, ELIROP, FDA1, FDA2, ALESAN, AJST, CNSFSEG2MEX, ADVESPA, MFSAMAL, PCAOB, DNREC, OSI, TERRAUST, TICOMOR, BIS2, OCC, CGDALJC, CHUIF, SANFINMEX, RBIIND, BUSCIND, CNSFFIANMEX, CGDAINI, DPSMW, BVLPER, CONTINPAN, NCISWAN, FTOSTATE, FSADUS, CANFACFO, SSNARG, CHIMS1, USDS2, USPHS, EXTORKAZ, TERORKAZ, SEC8, PEP, BMAWL2, USMARSHAL2, EBRD, ONVARIG, PERVENEZ, GELS, CGDAPUNI, CHICNBV, NARCOSUSA, TERROIND, TBIMW, NISPMW, LAPDMW, SAT89BMEX, SANPROPER, CONTDEPER, AIBCHI, UIRARG, UNTRIB, STATER, PANVEN, SEC1, CUBA1, AFDB, FCA3, CSL, MSBFINCEN, HOMMED, ENFFINCEN, REWJUS, PROCCAND, CGDAINAB, CNSFINTMEX, SUPEECU, CVMWEB, DPSSTIWAN, MINNMW, CADSIN, ORICAUST, BICBAH, MACAY, INHAPER, PERSMV, USSECSER, ATF, PEPINT, NSTNL, SEC2, EO13382, ATF2, CIASECU, MINJUSPER, FSMA, RCMP, ANLA1, VEN1, CNSFREPMEX, WANTEDUK, CNSFOTRMEX, PORTAGEMW, BOSTONMW, JUOTERAR, ASIC2AUST, CBSACAN, ENGEL, BID, NBCTFINIS, FIUAZERBT, NBCTFORIS, SEC5, IOSCO, PRESLIBCOL, SAMEXCLS, SERPUBMEX, SALSAN, TRADCAN, BUSCMEX, MONEU, OIGFUG, DEUONEPER, ASIC3AUST, PEPURU, CFTC, JCC2, BM1, FCA1, HKMA, BVC, EU, FSA3, SUPERSOC1, SRFIN, BM2, SECOP1, NSN, AMV, JOC1, FCPA, FSA2, FCA2, SFCCO, PAL, SIC.

- En total, desde el día 24 de Agosto 2021 hasta el 28 Febrero 2020, se han ingresado los siguientes clientes.

- CREACIÓN APERTURA CLIENTES NUEVOS:

FECHA RECIBIDO	CN	FECHA APERTURA	NIT	RAZÓN SOCIAL	Z	CUPO	COND.	CANAL	CÓDIGO
23/08/2021	CN012955	25/08/2021	5435206-6	ALVARADO GALVIS LUIS RAMON	545	\$6.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24406.01
25/08/2021	CN012981	25/08/2021	1098711200-5	AMAYA ASCANIO YORGAN EMIRO	505	\$3.000.000	000 DIAS	MAYORISTA	24407.01
01/09/2021	CN012990	01/09/2021	1093737924-3	JAIMES MALDONADO JAIRO	515	\$3.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24424.01
01/09/2021	CN013003	01/09/2021	60346083-5	REMOLINA VELANDIA LEYDA MERC	520	\$7.200.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24425.01
02/09/2021	CN013008	04/09/2021	88132478-3	PEÑA BLANCO FREDDY MIGUEL	520	\$7.200.000	000 DIAS	MAYORISTA	24435.01
13/09/2021	CN013042	14/09/2021	901496766-1	TORRADO SUPERMARKET S.A.S.	515	\$2.500.000	030 DIAS	AUTOSERVICIO	24452.01
15/09/2021	CN013094	16/09/2021	60379770-9	CEDIEL LAMPREA GIMINILENA	545	\$7.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24463.01
15/09/2021	CN013092	15/09/2021	901465471-1	SUPER ALKOSTO DEL LLANO SAS	535	\$21.000.000	030 DIAS	AUTOSERVICIO	24464.01
17/09/2021	CN013105	18/09/2021	1100220460-2	CALDERON HERNANDEZ NANCY	530	\$6.000.000	000 DIAS	MIME	24471.01
18/09/2021	CN013106	18/09/2021	63252400-3	NIÑO NAVARRO YINETH	530	\$6.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24474.01
18/09/2021	CN013107	18/09/2021	1100222624-2	CALDERON LOPEZ HERNAN DANILO	530	\$6.000.000	000 DIAS	MIME	24475.01
20/09/2021	CN013108	22/09/2021	5729099-7	SERRANO SIERRA GERARDO	530	\$6.500.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24482.01
20/09/2021	CN013109	22/09/2021	28216453-3	AGUILAR HERNANDEZ YULIBEL	530	\$6.000.000	000 DIAS	MIME	24483.01
23/09/2021	CN013130	24/09/2021	901040355-9	DISTRIBUIDOR EL MAYORISTA ARAUCANO SAS	535	\$7.200.000	000 DIAS	MAYORISTA	24487.01
23/09/2021	CN013140	24/09/2021	1065580421-2	FIERRO GONZALEZ SERGIO FABIAN	505	\$2.500.000	000 DIAS	MIME	24488.01
25/09/2021	CN013148	27/09/2021	1090462543-8	SUAREZ SANCHEZ YADIRA CAROLI	520	\$7.200.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24495.01
25/09/2021	CN013146	27/09/2021	21950286-1	LEON BALAGUERA MARIA EUGENIA	505	\$1.500.000	030 DIAS	MAYORISTA	24496.01
01/10/2021	CN013168	06/10/2021	1003258295-6	CARVAJAL JAIMES JORGE LUIS	525	\$3.000.000	030 DIAS	MAYORISTA	24515.01
01/10/2021	CN013167	07/10/2021	52706903-6	LIZARAZO VEGA LUZ MARINA	535	\$5.000.000	030 DIAS	AUTOSERVICIO	24517.01
07/10/2021	CN013183	07/10/2021	901520409-8	DISTRIBUCIONES DADIMAR S.A.S	520	\$7.200.000	000 DIAS	MAYORISTA	24518.01

07/10/2021	CN013182	07/10/2021	88280410-7	MANOSALVA SOSA SENEN	525	\$2.000.000	030 DIAS	MAYORISTA	24520.01
08/10/2021	CN013184	08/10/2021	1098651536-6	LEMUS BUENO YURGEN DAVID	525	\$4.000.000	000 DIAS	MIME	24521.01
05/10/2021	CN013174	08/10/2021	1093761826-0	SUAREZ DUARTE LEIDY CATHERINE	515	\$6.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24522.01
14/10/2021	CN013225	14/10/2021	36459310-0	URIBE GOMEZ LICETH JOHANA	525	\$2.000.000	030 DIAS	AUTOSERVICIO	24528.01
14/10/2021	CN013230	14/10/2021	49666444-3	SANCHEZ MEZA LILIANA	525	\$7.200.000	000 DIAS	MAYORISTA	24529.01
14/10/2021	CN013229	14/10/2021	18904259-6	RUEDA PICON BLADIMIR	525	\$7.200.000	000 DIAS	MAYORISTA	24530.01
15/10/2021	CN013246	16/10/2021	1010137601-3	PABON FLOREZ JAVIER ANDRES	520	\$7.200.000	000 DIAS	MAYORISTA	24542.01
15/10/2021	CN013245	16/10/2021	1115723974-1	CARDENAS SOLER HORFA YANID	535	\$3.000.000	000 DIAS	MIME	24544.01
26/10/2021	CN013294	27/10/2021	60383065-1	BELTRAN SANCHEZ JOHANNA	545	\$7.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24570.01
26/10/2021	CN013293	27/10/2021	900352591-6	ALF'S MINIMARKET	545	\$6.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24573.01
21/10/2021	CN013267	05/11/2021	901475289-8	SUPERMERCADO FRUCAN S.A.S	525	\$3.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24587.01
04/11/2021	CN013315	05/11/2021	1006319458-3	CARVAJAL LOPEZ NATALY	520	\$7.200.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24588.01
04/11/2021	CN013331	05/11/2021	1046396079-9	MONTALVO SAENZ YESENIA MAGOLA	525	\$4.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24589.01
11/11/2021	CN013362	13/11/2021	1065894920-4	CAMARGO SOLANO BLADIMIR	525	\$5.000.000	030 DIAS	MAYORISTA	24605.01
26/11/2021	CN013404	27/11/2021	1090519053-8	SEPULVEDA CARVAJAL MARIA FERNANDA	525	\$3.000.000	000 DIAS	MAYORISTA	24639.01
03/12/2021	CN013422	03/12/2021	28477595-1	MARTINEZ ARIZA TILCIA	505	\$7.200.000	000 DIAS	MAYORISTA	24648.01
06/12/2021	CN013424	06/12/2021	1116796682-0	JIMENEZ OLIVOS FREINER DARIO	535	\$5.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24652.01
07/12/2021	CN013425	07/12/2021	1005025984-1	RINCON RODRIGUEZ JAIDER SLEY	515	\$4.500.000	000 DIAS	MAYORISTA	24653.01
07/12/2021	CN013426	07/12/2021	96168131-8	CACERES CACERES LUIS ALBERTO	535	\$3.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24654.01
07/12/2021	CN013427	09/12/2021	1104133822-7	DAZA PEÑA JHAN LUCAS	530	\$6.000.000	000 DIAS	MIME	24656.01
09/12/2021	CN013431	10/12/2021	1.098.722.669	PEÑA CASTILLO OLGA CRISTINA	530	\$6.000.000	000 DIAS	MIME	24658.01
13/12/2021	CN013438	13/12/2021	1094664110-4	DAZA PARADA EVER ALONSO	515	\$4.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24662.01
13/12/2021	CN013440	13/12/2021	88285897-2	GOMEZ DUARTE EVER ALONSO	525	\$20.000.000	030 DIAS	MAYORISTA	24663.01

15/12/2021	CN013459	16/12/2021	91015820-1	RODRIGUEZ CETINA MIGUEL ARNULFO	535	\$7.200.000	000 DIAS	MAYORISTA	24671.01
16/12/2021	CN013460	16/12/2021	1116791220-9	RAMIREZ TORRES LUIS ALFREDO	520	\$7.200.000	000 DIAS	MAYORISTA	24672.01
16/12/2021	CN013461	16/12/2021	68247889-9	SOLER VILLAMIZAR NUBIA ESTHE	535	\$7.200.000	000 DIAS	MAYORISTA	24674.01
18/01/2022	CN013481	19/01/2022	1006455814-4	CONTRERAS MORA YEISON ARVEY	535	\$7.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24685.01
20/01/2022	CN013488	20/01/2022	1097993383-1	BERMUDEZ PEÑA SLENDY	530	\$4.000.000	030 DIAS	AUTOSERVICIO	24686.01
25/01/2022	CN013502	27/01/2022	37514714-1	MARTINEZ GALLO ROSA MARIA	505	\$2.000.000	030 DIAS	MIME	24693.01
02/02/2022	CN013522	02/02/2022	901524890-6	SUPERMERCADO LAS PALOMAS SAS	505	\$5.000.000	030 DIAS	AUTOSERVICIO	24700.01
03/02/2022	CN013529	03/02/2022	1090376428-0	RANGEL CARVAJAL YURI PAOLA	520	\$8.000.000	000 DIAS	MAYORISTA	24705.01
03/02/2022	CN013530	03/02/2022	1116807408-8	VASQUEZ PEROZA BRAYAN ANDRES	535	\$8.000.000	000 DIAS	MAYORISTA	24706.01
04/02/2022	CN013531	04/02/2022	13376859-0	QUINTERO FRANCO MANUEL DOLOR	515	\$7.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24709.01
04/02/2022	CN013533	05/02/2022	1004843844-2	TORRADO PEÑA WILMER STEVEN	515	\$4.500.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24710.01
04/02/2022	CN013532	05/02/2022	37895328-5	MARTINEZ PINTO CLAUDIA PATRI	530	\$6.500.000	000 DIAS	MAYORISTA	24711.01
08/02/2022	CN013541	08/02/2022	63253312-8	GONZALEZ VEGA ARELIS	530	\$6.500.000	000 DIAS	MIME	24716.01
07/02/2022	CN013540	08/02/2022	901552980-1	VENTAS EXITO BARRANQUEÑO S.A	505	\$30.000.000	030 DIAS	MAYORISTA	24717.01
07/02/2022	CN013538	09/02/2022	1098756802-2	MERCADO SERRANO JHONATAN	535	\$5.000.000	000 DIAS	AUTOSERVICIO	24721.01
10/02/2022	CN013556	11/02/2022	63453363-1	MONROY BORNACHERA FRANCY HELENA	505	\$8.000.000	000 DIAS	MIME	24730.01
09/02/2022	CN013552	14/02/2022	900904550-4	SOCIEDAD DE COMERCIALIZACION INTERNANCIONAL BUSINESS MANAGEMENT GROUP INBUMAG SAS	85	\$0	000 DIAS	OTRO	24732.01
15/02/2022	CN013575	16/02/2022	88292145-1	RUIZ GAUTA OSCAR JAVIER	515	\$5.000.000	030 DIAS	MAYORISTA	24735.01

Tabla 3: Clientes Nuevos.

- **ACTUALIZACIÓN DE CREDITO CORPORATIVO:**

FECHA	CII	NOMBRE	RAZON SOCIAL	CONDICIONES	VALOR	ZONA	COND.	VALOR
06/09/2021	06969.01	CETINA N. FERNANDO	SUPERMERCADO EL CAMPEON PLUS	030 DIAS	\$ 6.200.000	535	030 DIAS	\$ 30.000.000
06/09/2021	16897.01	PEREZ PEREZ WALTER DAVID	AUTO SERVICIO SU EXITO	030 DIAS	\$ 10.200.000	525	030 DIAS	\$ 30.000.000
06/09/2021	23531.01	MORENO CACERES ELKIN OMAR	DISTRIBUCIONES MORENO C21	000 DIAS	\$ 5.400.000	520	030 DIAS	\$ 30.000.000
08/09/2021	23616.01	ARDILA & GALEANO ASOCIADOS	SUPERMERCADO EXITO JK OCAÑA	030 DIAS	\$ 6.500.000	525	030 DIAS	\$ 20.000.000
16/09/2021	23258.01	NORSAN GROUP S.A.S.	MERK + GROUP	030 DIAS	\$ 6.600.000	515	030 DIAS	\$ 16.000.000
06/10/2021	23124.05	GRUPO BOLIVARIANA S.A.S	DISTRIBUCIONES VICKY	030 DIAS	\$ 16.200.000	520	030 DIAS	\$ 50.000.000
06/10/2021	03320.01	ASOTEDESCO	PROVEEDORA DE TENDEROS	030 DIAS	\$ 3.200.000	505	030 DIAS	\$ 5.000.000
19/11/2021	15219.01	LOPEZ ROPERIO LIBARDO ALFONSO	AUTOSERVICIO CENTRO	030 DIAS	\$ 7.300.000	525	030 DIAS	\$ 20.000.000
17/12/2021	23381.01	PAEZ ARAGON OMAR YECID	PAEZ ARAGON OMAR YECID	000 DIAS	\$ 5.000.000	535	030 DIAS	\$ 4.000.000
24/12/2021	22125.01	RINCON GARCIA JESUS REYNEL	AUTO SERVICIO TRES CRUCES	000 DIAS	\$ 3.400.000	525	030 DIAS	\$ 4.000.000
07/02/2022	21266.01	FLECHAS IBARRA ELCIDA	AUTOMERCADOS BEREKAH	000 DIAS	\$ 3.000.000	520	030 DIAS	\$ 3.000.000

Tabla 4: Actualización de crédito.

- APERTURA PUNTO CORPORATIVO:

FECHA APLICACION	CN	CII	CLIENTE	RAZON SOCIAL	OBSERVACIONES
08/09/2021	CN013022	17768.14	SUPERMERCADO BETEL CUCUTA SA	SUPERMERCADO BETEL BOCONO	CUPO \$7.000.000 PLAZO 030 DIAS
15/09/2021	CN013088	24452.02	TORRADO SUPERMARKET S.A.S.	TORRADO SUPERMARKET 2	CUPO \$1.500.000 PLAZO 030 DIAS
27/09/2021	CN013149	22733.02	FONSECA GARCIA HERNANDO	SUPERMERCADO CAMPESINO AHORRO 2	CUPO \$3.000.000 PLAZO 000 DIAS
28/09/2021	CN013150	23258.02	NORSAN GROUP S.A.S.	MERKA + LA PARADA	CUPO \$8.000.000 PLAZO 030 DIAS
28/09/2021	CN013151	23258.03	NORSAN GROUP S.A.S.	MERKA + EXPRESS	CUPO \$6.000.000 PLAZO 030 DIAS
01/12/2021	CN013411	23034.03	INVERSIONES Y & K PLUS S.A.S	SUPER DTODO EXPRESS JMD	CUPO \$4.000.000 PLAZO 000 DIAS
10/12/2021	CN013430	20545.07	DISTRIBUCIONES PUNTO & FAMA SAS	SUPERMERCADO PUNTO & FAMA CECI	CUPO \$6.000.000 PLAZO 030DIAS
20/12/2021	CN013463	20085.06	TODO DIA SUPERMERCADOS S.A.S	TRANS 54 # 31 -28 EL RUBI	CUPO \$6.000.000 PLAZO 030DIAS
20/12/2021	CN013463	20085.07	TODO DIA SUPERMERCADOS S.A.S	DIAG 30 # 46 - 19 LA CAMPIÑA	CUPO \$6.000.000 PLAZO 030DIAS
20/12/2021	CN013463	20085.08	TODO DIA SUPERMERCADOS S.A.S	CALLE 5 # 71 - 1 LA CONSOLATA	CUPO \$6.000.000 PLAZO 030DIAS
24/12/2021	CN013473	23766.02	COMERCIALIZADORA DISTRITODO	CL 7 # 8 - 06 LA PARADA	CUPO \$60,000,000 PLAZO 030DIAS
24/12/2021	CN013474	23766.03	COMERCIALIZADORA DISTRITODO	CL 7 # 6 - 40 LA PARADA	CUPO \$60,000,000 PLAZO 030DIAS
09/02/2022	CN013545	24717.02	VENTAS EXITO BARRANQUEÑO SAS	VENTAS EXITO BARRANQUEÑO TORCOROMA	CUPO \$10,000,000 PLAZO 030DIAS
10/02/2022	CN013555	23284.08	SURTI MASS S.A.S	SURTI MASS S.A.S LA PEDREGOSA	CUPO \$10,000,000 PLAZO 030DIAS

Tabla 5: Apertura punto corporativos

- **REACTIVACIÓN DE CÓDIGO CORPORATIVO**

FECHA APLICACIÓN	CIII	CLIENTE	RAZÓN SOCIAL	REAPERTURA	OBSERVACIÓN
2021/09/01	17382.01	QUINTERO VALDELEON EVELIO	TIENDA VILLA SONIA PATIOS	\$ 5.000.000	EFFECTIVO CONTRA ENTREGA AL TRANSP.
2021/11/05	15218.01	CARVAJAL SANCHEZ JAVIER ALBERTO	DEPOSITO EL CHANDY II	\$ 7.200.000	EFFECTIVO CONTRA ENTREGA AL TRANSP.
2021/11/10	21532.01	SOTO MARTINEZ YOLEIDIS MARIA	SUPERMERCADO YOLI SOTO	\$ 1.000.000	REACTIVA CLIENTE CRE 30 DIAS
2021/11/13	13020.01	SAAVEDRA GUTIERRES ALONSO	DISTRIBUIDORA EL EXITO AS	\$ 15.000.000	REACTIVA CLIENTE CRE 30 DIAS
2021/12/28	21198.02	TAFUR CRUZ LEIDY LILIANA	COMERCIALIZADORA LA BENDICIÓN	\$ 2.000.000	REACTIVA CLIENTE CRE 30 DIAS
2022/02/08	22902.01	C.I. GLOBAL AMERICAN EXPORT	C.I. GLOBAL AMERICAN EXPORT	\$ -	PAGO ANTICIPADO - OPERACION INUSUAL

Tabla 6: Reactivación de código

OPERACIONES INUSUALES

Se entiende por operaciones inusuales, aquellos clientes que en el momento de realizar el estudio en listas como: Dian, policía, procuraduría, RUES e Infolatt, tienen una coincidencia o aparecen reportados por algún delito, antecedente o cargo político. Por políticas de la compañía, no se debe generar ventas a aquellas personas que presenten antecedentes criminales o que tengan cargos políticos pues se evita que la compañía se vea implicada en asuntos legales, mala reputación o financiación del terrorismo, exceptuando aquellos clientes que son aprobados por la junta directiva de la compañía.

Cuando se presentan estos casos, se debe enviar por correo electrónico como operación inusual a los directivos de la compañía los siguientes documentos:

- Cédula del cliente.
- RUT
- Cámara de comercio
- Referencias comerciales y/o facturas
- Fotos del negocio.
- Formato de apertura de código corporativo, apertura de punto corporativo o actualización de datos.
- Formato de reporte de operación inusual.
- Reporte de incidencias

Los directivos de la compañía son los encargados de aprobar o rechazar el cliente según estudio y complejidad de sus antecedentes o cargos políticos. Por otro lado, también se pueden generar operaciones inusuales cuando el cliente necesita que se le despache un valor de mercancía superior a su cupo, para esto el cliente debe cancelar la diferencia y de esta manera

liberar el pedido, sin embargo se debe reportar a los directivos de la compañía para que control interno realice un estudio y de esta manera se evite implicación de la compañía en lavado de activos o enriquecimiento ilícito.

El cambio de dirección, es otra causa de operación inusual. Si el cliente desea que se le entregue la mercancía en una dirección diferente a la relacionada en el RUT y en la cámara de comercio, se debe enviar reporte al departamento de administración y logística para que aprueben el envío.

Hasta el día de hoy se han generado las siguientes operaciones inusuales.

FECHA	CLIENTE	ASUNTO
2021-09-29	DISTRIBUIDOR EL MAYORISTA ARAUCANO	Cliente DISTRIBUIDOR EL MAYORISTA AR efectivo contra entrega al transportador Cupo otorgado \$7.200.000 creado el 24 Septiembre de 2021 . Presenta su primera orden de pedido retenido S3190464 Por valor \$ 19.072.142 cliente realizó pago por anticipado el día 28 Septiembre de 2021 \$ 19.066.995 Davivienda Vendedora Z535-Elma Suarez la representante de ventas manifiesta que el monto de este pedido se debe a que el cliente apertura el negocio y necesita surtido total de mercancía.
2021-10-05	LEDY CATHERINE SUAREZ DUARTE	Solicitud de apertura cliente nuevo condiciones efectivo contra entrega al transportador cupo solicitado \$ 6.000.000 según la cámara de comercio y Rut su establecimiento está ubicado en av. 2 # 6 - 22 el centro de durania - norte de Santander. Este cliente envía carta de solicitud de entrega de mercancía a la dirección av. 26 # 39 - 120 conjunto hibiscos anillo vial occidental torre 24 apartamento 302, manifestando que todos los proveedores: Nutresa, casa luker, tecnoquimicas, polar, le entregan la mercancía en esta dirección y ella se encarga de trasladar en la dirección de durania. se realiza consulta en las listas no presenta coincidencia se envía validación general con cliente, consultas listas adicionales y número cn Registrado en el sistema: CN013174.
2021-11-05	SOTO MARTINEZ YOLEIDIS MARIA	Solicitud de reactivación de cliente cii 21532.01 condiciones crédito a 30 días cupo solicitado \$3.000.000. Se realiza consulta en las listas y presenta novedad en la procuraduría el representante legal identificado con cc 1.090.426.597 presenta antecedentes penales : Sanciones: Prisión 8 meses principal, inhabilidad para el ejercicio de derechos y funciones públicas : 8 meses Delitos: - violación de medidas sanitarias (ley 599 de 2000) Inhabilidades - Penal inhabilidad para contratar con el estado ley 80 art 8 lit. d fecha inicio: 08/11/2018 fecha fin: 07/11/2023
2021-12-09	MARTINEZ AGUIRRE JHON JAIRO	Cliente MARTINEZ AGUIRRE JHON JAIRO del canal mayorista de la ciudad de Arauca - Efectivo contra entrega al transportador Cupo otorgado \$7.100.000 . Presenta orden de pedido retenida S3194833 Por valor \$ \$36,348,840 representante de ventas Elma Suarez informa que el cliente cancelara de manera anticipada el monto del pedido.

<p>2022-01-18</p>	<p>LA ISLA DISTRIBUCIONES SAS</p>	<p>Cliente de la ciudad de Arauca canal mayorista se realiza consulta en listas con Nit 901.392.031-8 no presenta coincidencias y con cedula del representante legal 1.121.833.451 León Roa William Paul presenta novedad en la consulta infolaf : coincidencia lista : PAI -PEP Presenta novedad en consulta: - Lista PAI entidad: concejo de Arauca Arauca / cargo: candidato al concejo de Arauca Arauca periodo 2020 2024 por el partido alianza verde / fecha inicio: 4/08/2019 / fecha terminación: 26/10/2019 - Lista PEP entidad: concejo de Arauca Arauca / cargo: concejal de Arauca Arauca / fecha inicio: 1/01/2020 cargo periodo: 3 - 4 años - Lista PAI entidad: concejo de Arauca / cargo: candidato al concejo de Arauca Arauca para el periodo 2016 2019 por el partido alianza verde / fecha inicio: 25/07/2015 / fecha terminación: 25/10/2015 - Lista PAI entidad: concejo de Arauca / cargo: candidato al concejo de Arauca para el periodo 2012 2015 por el partido social de unidad nacional/ fecha inicio: 10/08/2011 / fecha terminación: 30/10/2011 Este cliente el 09 diciembre de 2021 realizó cambio de representante legal del sr. Joel Valero Mejía al sr William Paul roa se realizó en su momento la consulta en lista y no presenta coincidencia (anexo soporte de la consulta realizada)</p>
<p>2022-01-20</p>	<p>C.I GLOBAL AMERICAN EXPORT</p>	<p>Comercializadora internacional global american export creado 02 agosto de 2019 se generó 1 solo registro de venta en el año 2019 y actualmente se encuentra interesado en reactivar la venta, se realiza consulta el listado de chequeo y no presenta coincidencia. Jefe regional de ventas envía correo con la justificación de la reactivación y se adjuntan documentos actualizados.</p>

Tabla 7: Operación inusual.

GESTIONES DE COBRO

Una de las funciones más importantes del área de cartera, es el proceso de gestión de cobro, o el proceso y las estrategias de recuperación de la cartera vencida y por vencer en una compañía que ofrece cupo crediticio en un tiempo determinado, pues depende del proceso y de las estrategias garantizar una cartera sana en la compañía, además de asegurarle liquidez constante a esta. En la Empresa Azul K, se manejan descuentos financieros para fomentar en los clientes el pago de sus obligaciones a tiempo, además de esto, semanalmente se realizan dos tipos de proyecciones. Una meta de 50 llamadas semanales generando compromisos de pago y una proyección semanal con los clientes mayoristas de la compañía, siempre con el objetivo de recaudar lo más posible.

- **DESCUENTOS FINANCIEROS:** Estos descuentos inician a partir de la firma de recibido en la factura en el momento de la entrega de la mercancía y varían según la clasificación del negocio y el tiempo de pago:

Mini mercados	- 24 horas: 4% de descuento. - 8 días: 2.5 % de descuento. - 30 días: 1.5% de descuento.
Autoservicios	24 horas: 4% de descuento. 8 días: 2.5 % de descuento. 30 días: 1.5% de descuento.
Mayoristas	- 15 días: 2.3% de descuento. - 30 días: 2% de descuento.
Distribuidores	- 15 días: 2.3% de descuento. - 30 días: 2% de descuento.

Tabla 8: Descuentos Financieros

- **DESCUENTOS POR MEDIO DE PAGO:** Además de los descuentos financieros, los clientes de Azul K, gozan de un descuento adicional por su medio de pago, es decir, si cancelan la factura por consignación en un corresponsal bancario o directamente en el banco financiero, tienen un 0.5% de descuento adicional y si realizan el pago por transferencia bancaria tienen un 0.75% de descuento adicional del total de la factura. Estos descuentos se aplican automáticamente por el sistema en la siguiente facturación del cliente.

Descuento por consignación, corresponsal o banco.	0.5 %
Descuento por transferencia	0.75 %

Tabla 9: Descuentos por medio de pago.

Azul k, además brinda a los clientes una serie de beneficios por ventas, para incentivar las compras del producto, entre ellos están las súper promos y los post mensuales, estos descuentos son llamados bonificaciones y son manejados y otorgados por el área de trade y sus mercaderistas. Corresponden a un descuento por cada unidad de producto que se venda en el

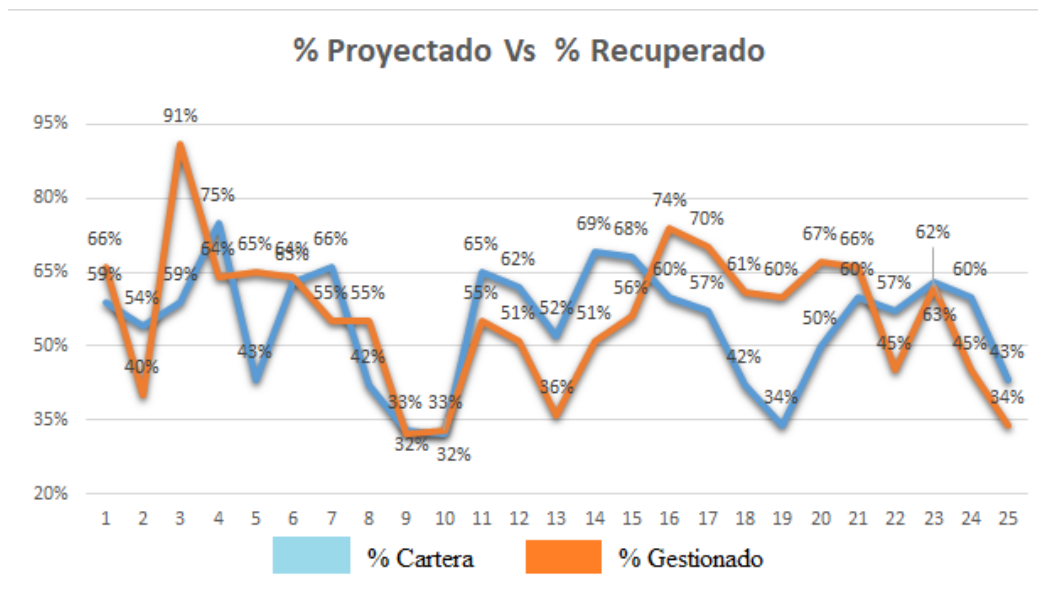
negocio, estas especificaciones y metas de venta se realizan mes a mes por el departamento de trade. Estos beneficios se convierten en dinero a favor de los clientes, que se pueden descontar una vez estén legalizados por la compañía.

A continuación se muestra semana a semana la gestión de cobro de las 50 llamadas, el reporte de la seccional Santander está a nombre de Yurley Teresa García Villamizar:

N° SEMANA	FECHA	CLIENTES GESTIONADOS	% PROYECTADO	% RECUPERADO
1	23 Agosto 2021 - 27 Agosto 2021	54	59%	66%
2	30 Agosto 2021 - 03 Septiembre 2021	50	54%	40%
3	06 Septiembre 2021 - 10 Septiembre 2021	54	59%	91%
4	13 Septiembre 2021 - 17 Septiembre 2021	52	75%	64%
5	20 Septiembre 201 - 24 Septiembre 2021	53	43%	65%
6	27 Septiembre 2021 - 01 Octubre 2021	54	63%	64%
7	04 Octubre 2021 - 08 Octubre 2021	50	66%	55%
8	11 Octubre 2021 - 15 Octubre 2021	52	42%	55%
9	18 Octubre 2021 - 22 Octubre 2021	51	33%	32%
10	25 Octubre 2021 - 29 Octubre 2021	51	32%	33%
11	01 Noviembre 2021 - 05 Noviembre 2021	54	65%	55%
12	08 Noviembre 2021 - 12 Noviembre 2021	51	62%	51%
13	15 Noviembre 2021 - 19 Noviembre 2021	61	52%	36%
14	29 Noviembre 2021 - 03 Diciembre 2021	52	69%	51%
15	06 Diciembre 2021 - 10 Diciembre 2021	50	68%	56%
16	13 Diciembre 2021 - 17 Diciembre 2021	50	60%	74%
17	20 Diciembre 2021 - 24 Diciembre 2021	50	57%	70%
18	27 Diciembre 2021 - 31 Diciembre 2021	40	42%	61%
19	03 Enero 2022 - 07 Enero 2022	51	34%	60%
20	10 Enero 2022 - 14 Enero 2022	54	50%	67%
21	17 Enero 2022 - 21 Enero 2022	58	60%	66%
22	24 Enero 2022 - 28 Enero 2022	51	57%	45%

23	31 Enero 2022 - 04 Febrero 2022	54	63%	62%
24	07 Febrero 2022 - 11 Febrero 2022	50	60%	45%
25	14 Febrero 2022 - 18 Febrero 2022	47	43%	34%

Tabla 10: Datos generales gestión de cobro.



En total fueron 25 semanas en las cuales se realizó el objetivo de generar 50 compromisos de pago de obligaciones vencidas, recuperando por semana la mayor suma de dinero posible para la compañía, de esta manera la organización puede cubrir sus costos y gastos y mantener una rotación de cartera lo mejor posible. A nivel general la seccional de Bucaramanga en la mayoría de las semanas tuvo un buen porcentaje de recaudo, esto debido al buen comportamiento de pago de los clientes y la gestión que se realizaba semana a semana para lograr el objetivo. La mejor semana de recuperación de cartera vencida fue la semana 3 con un porcentaje de recuperación del 91% y un porcentaje de gestión del 59% del total de la cartera vencida para esta semana. A continuación se muestra un análisis de cada una de las semanas y su logro de recuperación:

- **23 Agosto 2021 al 27 Agosto 2021.**

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	54	32	59 %	153	101	66 %
950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	.	54	23	43 %	99	36	36 %
539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	53	36	68 %	211	164	78 %
501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	51	17	33 %	281	57	20 %
887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	51	16	31 %	78	26	33 %
023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	.	51	18	35 %	101	26	26 %
501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	NO	Vacaciones	48	18	38 %	63	21	33 %
735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	NO	Validacion zona 620	39	19	49 %	79	30	38 %

Imagen 65: Proyección semana

Fuente: Azul k

En la semana del 24 al 27 de Agosto de 2021, se gestionaron 54 clientes, un 59% del total en pesos de los clientes con cupo crediticio de la compañía es decir \$ 153.000.000 y que tienen cartera vencida; de los cuales se recuperó un 66% de las obligaciones vencidas de estos, para un total de \$ 101.000.000 millones de pesos recuperados.

- **30 Agosto 2021 - 03 Septiembre 2021.**

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	.	53	27	51 %	65	32	49 %
501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	50	19	38 %	275	76	28 %
102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	50	27	54 %	126	50	40 %
887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	50	31	62 %	122	80	66 %
539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	50	25	50 %	117	46	39 %
501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	NO	Vacaciones	48	14	29 %	88	25	33 %
950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	NO	Validacion 940	42	21	50 %	53	23	43 %
735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	NO	Alto volumen creacion de client...	41	15	37 %	99	23	23 %

Imagen 66: Proyección semana.

Fuente: Azul k

Del 30 de Agosto del 2021 al 03 de Septiembre 2021, se realizó validación de cartera con 50 clientes, que equivalen a un 54% del total de la cartera vencida en esta semana. Se proyectó un total de recaudo de \$ 125.000.000 de pesos de lo cual se recuperaron solo \$ 50.000.000 millones de pesos que corresponde a un 40% del total proyectado, debido a que se dedicó en esta semana a bajar los días de rotación de cartera y se generó validación con clientes cuyas facturas no

fueran muy representativas pero que dañaban de cierta manera los días de rotación de la cartera santanderes, y además se proyectó una liberación de pedido de un cliente mayorista que no se pudo cancelar.

- **06 Septiembre 2021 - 10 Septiembre 2021.**

Cliente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
23-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	.	58	24	41 %	67	18	27 %
35-RENGIFO AGUIAR MARBA JANE...	SI	.	54	33	61 %	128	80	63 %
02-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	54	32	59 %	119	117	97 %
01-OURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	53	21	40 %	223	97	43 %
39-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	51	17	33 %	132	21	16 %
50-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	.	50	29	58 %	57	24	42 %
87-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	50	18	36 %	92	36	39 %
01-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	NO	Vacaciones	33	11	33 %	61	19	31 %

*Imagen 67: Proyección semana.
Fuente: Azul k*

En la semana del 06 al 10 de Septiembre 2021, se gestionaron 54 clientes, un 59% del total de la cartera vencida de esta semana, lo que equivale a \$ 119.000.000 proyectados, de los cuales se recuperaron \$ 117.000.000, es decir un 97% del total proyectado, uno de los mejores resultados en proyección de las últimas semanas. A partir de esta semana se inició también apoyo en proyección de KPI (compromiso con 50 clientes) junto con la seccional de Bogotá a la seccional de Medellín, en la cual se pueden observar también buenos resultados de recuperación de cartera, para esta regional se proyectó un 61% del total de la cartera y se recuperó un 63% de los clientes gestionados.

- 13 Septiembre 2021 - 17 Septiembre 2021.

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E0735-RENGIFO ADUIAR MARIA JANE...	SI	-	58	21	36 %	105	67	64 %
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	-	55	19	35 %	89	24	27 %
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	-	55	32	58 %	158	97	61 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	-	53	32	60 %	123	61	50 %
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	-	52	39	75 %	146	122	84 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	-	51	28	55 %	336	109	32 %
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	-	50	13	26 %	59	17	29 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	NO	-	35	17	49 %	91	42	46 %

Imagen 68: Proyección semana.
Fuente: Azul k

En la semana del 13 al 17 de Septiembre del 2021 se gestionó el 75% del total de la cartera vencida que se presentaba hasta el momento, es decir 52 clientes, lo que equivale a \$ 146.000.000, de lo cual se recuperó un 84% que equivale a \$122.000.000.

- 20 Septiembre 2021 - 24 Septiembre 2021.

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E0735-RENGIFO ADUIAR MARIA JANE...	SI	-	61	24	39 %	104	66	63 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	-	54	19	35 %	264	102	39 %
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	-	53	23	43 %	125	83	66 %
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	-	52	27	52 %	110	35	32 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	-	52	22	42 %	166	87	52 %
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	-	50	24	48 %	90	50	56 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	-	50	26	52 %	78	33	42 %
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	NO	-	14	7	50 %	12	8	67 %

Imagen 69: Proyección semana.
Fuente: Azul k

Del 20 al 24 de Septiembre del año 2021 se realizó compromiso de pago con 53 clientes, lo que equivale a un 43% del total de la cartera vencida de esta semana, es decir se proyectó recuperar un total de \$ 125.000.000 de pesos, de lo cual se recuperaron \$ 83.000.000 millones de pesos que equivale a un 66% del total proyectado.

- 27 Septiembre 2021 - 01 Octubre 2021.

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	64	40	63 %	183	80	44 %
E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	.	61	24	39 %	89	36	40 %
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	53	30	57 %	131	74	56 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	53	27	51 %	188	76	40 %
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	.	53	26	49 %	51	29	57 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	51	19	37 %	85	23	27 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	.	50	26	52 %	107	58	54 %
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	NO	.	48	21	44 %	67	31	46 %

Imagen 70: Proyección semana.
Fuente: Azul k

De la semana del 27 de Septiembre 2021 al 01 de Octubre del 2021, se gestionaron 64 clientes, lo que equivale a un 63% del total de la cartera vencida, es decir se proyectó recuperar \$ 183.000.000 millones de pesos, de los cuales se recuperaron \$ 80.000.000, lo que equivale a un 44% del total gestionado, debido a que a último momento se proyectó recuperar la cartera vencida de un cliente que cuenta con varios puntos corporativos, en total se proyectó recuperar la cartera de 7 puntos comerciales, que no cumplieron con el pago, lo que generó el bajo resultado.

- 04 Octubre 2021 - 08 Octubre 2021.

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	.	67	38	57 %	109	56	51 %
E0650-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	.	59	23	39 %	119	25	21 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	54	21	39 %	145	38	26 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	52	30	58 %	155	46	30 %
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	.	52	13	25 %	87	40	46 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	.	51	27	53 %	100	42	42 %
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	50	33	66 %	152	83	55 %
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	NO	.	49	36	73 %	163	108	66 %

Imagen 71: Proyección semana.
Fuente: Azul k

Del 04 al 08 de Octubre del 2021 se gestionó el 66% de la cartera vencida en esta semana, es decir 50 clientes a los cuales se le generó compromiso de pago. Se proyectó recuperar \$152.000.000 millones de pesos, de lo cual se obtuvo una recuperación total del 55%, lo que equivale a \$83.000.000 millones de pesos.

- **11 Octubre 2021 - 15 Octubre 2021.**

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Perc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	.	54	27	50%	83	70	84%
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	53	30	57%	99	27	27%
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	52	23	44%	113	41	36%
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	52	22	42%	212	116	55%
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	52	23	44%	208	41	20%
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	.	51	36	71%	113	77	68%
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	NO	VALIDACION ZONA 100	21	9	43%	92	21	23%
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	NO	VALIDACION ZONA 050	16	6	38%	14	4	29%

*Imagen 72: Proyección semana.
Fuente: Azul K.*

De la semana del 11 al 15 de Octubre del año 2021, se realizó gestión de cobro al 42% de la cartera vencida presentada en esta semana, es decir un total de 52 clientes, para los cuales se proyectó recuperar \$ 212.000.000 millones de pesos, de los cuales se recuperó un 55% que equivale a \$ 116.000.000 millones de pesos.

- 25 Octubre 2021 - 29 Octubre 2021

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados *	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E0735-RENDIFO AGUIARI MARIA JANE...	SI	-	55	26	47 %	101	65	64 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	-	53	17	32 %	104	20	19 %
E5539-GONZALEZ GARTON SINDY JO...	SI	-	52	34	65 %	149	96	64 %
ED950-SABIMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	-	51	27	53 %	122	99	81 %
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	-	51	20	39 %	161	51	32 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	-	50	30	60 %	340	125	37 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	NO	VALIDACION Z 710	46	29	63 %	103	84	82 %
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	NO	VALIDACION CARGUES	27	12	44 %	39	21	54 %

*Imagen 73: Proyección semana.
Fuente: Azul K.*

De la semana del 25 al 29 de Octubre del 2021, se proyectó recuperar el 39% de la cartera vencida en el momento, es decir \$ 161.000.000 millones de pesos, de los cuales se recuperaron \$ 51.000.000 que corresponden al 32% de lo proyectado; fue un resultado bajo, debido a que se evidencio que cumplieron el compromiso los clientes con montos pequeños y los clientes con montos grandes, en su mayoría no cumplieron compromiso. Desde esta semana se inició un desabastecimiento en producto, debido a que la compañía es la principal maquiladora de los productos de aseo de Tiendas D1 y hubo inconvenientes con la importación de materias primas; los clientes mayoristas no liberaban cupo por falta de producto. Se daba prioridad a la atención de los pedidos de las cadenas D1 y además en su afán por cumplir los despachos, se maquilo con otra productora un lote de detergente, el cual llamaron detergente cemento, pues su producción fue de mala calidad, hubo inconvenientes en devoluciones de mercancía y descuentos en cartera que generó un bajo recaudo.

- **01 Noviembre 2021 - 05 Noviembre 2021.**

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
L. E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	.	60	24	40 %	81	27	33 %
L. E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	54	35	65 %	232	128	55 %
L. E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	.	54	27	50 %	113	37	33 %
L. E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	51	27	53 %	138	56	41 %
L. E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	51	20	39 %	89	32	36 %
L. E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	50	18	36 %	274	72	26 %
L. E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	.	50	15	30 %	114	36	32 %
L. E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	NO	.	16	4	25 %	28	2	7 %

*Imagen 74: Proyección semana.
Fuente: Azul K.*

Del 01 al 05 de Noviembre del 2021 se gestionaron 54 clientes, lo que equivale al 65% de la cartera vencida de esta semana, es decir, \$ 232.000.000 millones de pesos de los cuales se recuperaron \$ 123.000.000 millones de pesos que equivalen a un 55% de resultado de recuperación.

- **08 Noviembre 2021 - 12 Noviembre 2021.**

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
L. E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	57	36	63 %	144	79	55 %
L. E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	51	35	69 %	217	111	51 %
L. E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	.	50	14	28 %	95	38	40 %
L. E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	50	22	44 %	259	84	32 %
L. E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	.	50	24	48 %	118	48	41 %
L. E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	.	50	17	34 %	80	27	34 %
L. E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	NO	.	49	27	55 %	115	53	46 %
L. E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	NO	. Validacion Cargues	31	21	68 %	106	59	56 %

*Imagen 75: Proyección semana.
Fuente: Azul K.*

En la semana del 08 de Noviembre al 12 de Noviembre del año 2021, se realizó gestión de cobro al 60% del total de la cartera vencida en el momento, de la cual se proyectó recuperar \$

217.000.000 millones de pesos, recuperando \$ 111.000.000 millones de pesos que equivalen a un 51% como resultado final.

- **15 Noviembre 2021 - 19 Noviembre 2021.**

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	-	61	32	52 %	133	48	36 %
E4687-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	-	53	26	49 %	100	50	50 %
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	-	53	39	74 %	101	67	66 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	-	52	17	33 %	140	19	14 %
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	-	51	20	39 %	71	30	42 %
E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	NO	VISITA MERKEPUSA	45	20	44 %	65	37	57 %
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	NO	INCAPACIDAD	26	12	46 %	86	29	34 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	NO	VISITA META	5	3	60 %	34	6	18 %

*Imagen 76: Proyección semana.
Fuente: Azul K.*

Del 15 al 19 de Noviembre del año 2021, se realizó gestión de cobro al 52% del total de la cartera vencida de esta semana es decir a 61 clientes, de la cual se proyectó recuperar \$ 133.000.000 millones de pesos, recuperando de esta manera un 36% de lo proyectado, es decir, \$ 48.000.000 millones de pesos. En esta semana, los clientes con montos grandes de recaudo en su mayoría no contestaron, se proyectó recuperar los más urgentes de los cuales algunos no cumplieron el compromiso de pago, se proyectó en su gran mayoría montos pequeños, para mejorar de esta manera los días de rotación de cartera. El bajo porcentaje de recaudo tuvo su inconveniente en que fue una semana en la cual solo llegó producto para las tiendas D1 y los clientes al no recibir confirmación del despacho de sus pedidos no liberaron cupo. Además se iniciaron inconvenientes en la búsqueda de transporte debido a que el aumento de distribución del carbón, el transporte de mulas fue muy difícil, pues la competencia en el pago de fletes dejaba una gran demanda de transporte para esta materia prima.

- 29 Noviembre 2021 - 03 Diciembre 2021.

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	-	56	29	52 %	79	35	44 %
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	-	52	30	58 %	74	65	88 %
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	-	52	36	69 %	148	76	51 %
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	-	52	25	48 %	52	20	38 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	-	51	25	49 %	127	21	17 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	-	51	25	49 %	103	41	40 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	-	50	26	52 %	177	39	22 %
E6023-FUENTES CHARIS JULIETA C...	SI	-	50	23	46 %	61	28	46 %

Imagen 77: Proyección semana.
Fuente: Azul K.

En la semana del 29 de Noviembre al 03 de Diciembre de 2021, mejora el recaudo en comparación con la semana anterior, se realizó gestión de cobro a 52 clientes, que equivalen a un 69% del total de la cartera vencida para esta semana, de la cual se esperó recuperar \$ 148.000.000 millones de pesos, de los cuales se recuperaron \$ 76.0000.000 millones de pesos que equivalen a un 51% de recaudo.

- 06 Diciembre 2021 - 10 Diciembre 2021.

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	-	55	28	51 %	86	46	53 %
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	-	53	38	72 %	102	61	60 %
E6023-FUENTES CHARIS JULIETA C...	SI	-	52	20	38 %	67	17	25 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	-	51	18	35 %	269	58	22 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	-	50	27	54 %	122	76	62 %
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	-	50	34	68 %	101	57	56 %
E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	NO	Alto volumen clientes	43	15	35 %	71	23	32 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	NO	Incapacidad	37	19	51 %	81	33	41 %

Imagen 78: Proyección semana.
Fuente: Azul K

De la semana del 06 al 10 de Diciembre 2021, se proyectó recuperar \$ 101.000.000 millones de pesos que equivalen a un 68% del total de la cartera vencida para este momento, de los cuales se recuperaron \$ 57.000.000 millones de pesos, es decir, un 56% del total proyectado.

A partir de esta semana, se iniciaron actividades de cierre de año, los vendedores salían a vacaciones a partir del 21 de Diciembre, por lo tanto se debía otorgar paz y salvos en cuestión de saldos y descuentos perdidos. La seccional de Bogotá no envió más reportes de proyección, sin embargo se continuó cumpliendo con el objetivo de recaudo de manera manual.

- **13 Diciembre 2021 - 17 Diciembre 2021.**

Ciudad	CII	Nombre	Saldo Total
CÚCUTA	18262,01	ALSINA SERRANO RAMON DAVID	\$7.139.437
FORTUL	18270,01	SANTAMARIA RUEDA JHON JAIRO	\$6.256.622
SARAVENA	07608,01	HERNANDEZ PRIETO GLADYS N	\$5.088.466
VILLA DEL ROSARIO	23522,01	SUPERMERCADO FREYAAR SAS	\$3.094.665
FORTUL	23016,01	BACCA QUIÑÓNEZ FIBERLEY	\$2.466.388
CUCUTA	23782,01	G. EMPRESARIAL BALLESCAR SAS	\$2.266.114
PIEDRECUESTA	24191,01	ISAZA CARRILO LINA MARIA	\$1.701.998
ARAUCA	19868,01	GOMEZ CUEVAS GERARDO ALFONSO	\$1.668.186
CURITI	20546,01	RUIZ TORRES HENRY	\$1.484.572
ARAUCA	19280,01	GARCIA VILLEGAS AURA YAMILE	\$1.417.440
CUCUTA	16014,01	SERRANO FLOREZ FREDYS ANTONI	\$1.365.834
BUCARAMANGA	23978,01	MERCARUSAN SAS	\$1.081.844
SAN GIL	20026,01	RIAÑO SUAREZ MARELBY	\$931.031
SAN GIL	14332,01	APARICIO GOMEZ CRISTOBAL	\$810.372
EL ZULIA	21773,01	SUP LUCIO EL ZULIA ZOMAC SAS	\$10.223.303
ARAUCA	18051,01	BOD.Y AUTOSERVICIO EL TREBOL	\$4.771.826
SANTA ROSA (BOLI)	14376,01	CAMPOS MARIN ALDEMAR	\$2.496.364
PIEDRECUESTA	04824,01	CARVAJAL A. MANUEL	\$1.598.197
BUCARAMANGA	19983,01	JIMENEZ MANTILLA JUAN FELIPE	\$1.185.546
SIMITI	20008,01	VARGAS MARIN OSCAR	\$1.057.274
OCAÑA	23616,02	ARDILA & GALEANO ASOCIADOS	\$861.415
LOS PATIOS	19870,01	PAEZ LEON JOSE DE JESUS	\$759.529
SABANA DE TORRES	05569,01	GUARIN M. HERNANDO DE JESUS	\$612.140
SAN GIL	23210,01	SAN MARCOS DIST. SAS	\$7.982.652
SAN ALBERTO	23641,01	MENDEZ MORA NELSON	\$1.876.601

CUCUTA	20766,01	SUP FAM Y CENTRO S.A.S	\$1.702.400
OCAÑA	07078,01	GOMEZ CHINCHILLA ALEXANDER	\$882.608
CUCUTA	22294,01	PEREZ PEREZ KAREN DAYANA	\$702.475
BUCARAMANGA	05137,01	RUEDA P. LUIS JESUS	\$688.716
LANDAZURI	19169,01	AGUILAR LOPEZ JULIETH PAOLA	\$570.216
CURITI	20547,01	MUÑOZ CASTAÑEDA CESAR A	\$457.376
OCAÑA	23659,01	DURAN BLADIMIR	\$436.615
ARAUCA	19280,01	GARCIA VILLEGAS AURA YAMILE	\$1.417.440
ARAUCA	15333,01	DIAZ AVELLANEDA LUIS ALBERTO	\$1.069.027
LA ESPERANZA	22540,01	GARCIA PARRA JILMER	\$884.355
SOCORRO	18956,01	AFANADOR ALVAREZ MAYERLY R.	\$581.303
SAN VICENTE DE CHUCURI	05406,01	PINILLA S. NAPOLEON	\$565.006
SAN GIL	12711,01	PORRAS GONZALEZ LADYLIZETH	\$353.689
CUCUTA	08314,01	BARBOSA ARAQUENNELLY E	\$206.684
CUCUTA	16160,01	RINCÓN BOADA ROCIO	\$170.816
OCAÑA	05202,01	PABON G. YUEDIS	\$166.322
CUCUTA	21107,01	GUTIERREZ ALBARRAC KATHERINE	\$73.556
ARAUCA	18051,01	BOD.Y AUTOSERVICIO EL TREBOL	\$4.771.826
PIEDRECUESTA	04824,01	CARVAJAL A. MANUEL	\$1.598.197
SARAVENA	24242,01	COM Y DIST AUTO MERKA PREMIU	\$140.546
TOTAL:			\$87.636.989

Tabla 11. Proyección.

En la semana del 13 al 17 de Diciembre del 2021, se proyectó recuperar \$ 87.636.989 millones de pesos, de los cuales se recuperaron \$ 65.511.953 millones de pesos, es decir un 74% de efectividad en el cumplimiento de lo proyectado en recaudo.

- 20 Diciembre 2021 - 24 Diciembre 2021.

Ciudad	Código	Cliente	SALDO
SANTA ROSA (BOLI)	16897,01	PEREZ PEREZ WALTER DAVID	\$10.309.932
VILLA DEL ROSARIO	06535,01	SOLANO B. LUIS EDUARDO	\$9.578.799

SAN VICENTE DE CHUCURI	08794,01	CALDERON SILVA POLONIA	\$4.131.068
CIMITARRA	17301,01	PRIETO TORRES DELFILIA	\$3.250.662
SANTA ROSA (BOLI)	14376,01	CAMPOSMARIN ALDEMAR	\$2.496.364
BARRANCABERMEJA	22686,01	GAVIRIA RINCON MAURICIO	\$1.470.448
EL CARMEN DE CHUCURI	13132,01	MEJIA PEREZ DEOGRACIAS	\$1.220.184
SAN GIL	20026,01	RIAÑO SUAREZ MARELBY	\$931.031
SAN GIL	14332,01	APARICIO GOMEZ CRISTOBAL	\$810.372
AGUACHICA	24520,01	MANOSALVA SOSA SENEN	\$805.191
SANTA ROSA (BOLI)	09919,01	PINTO BERNAL MARIA NILCEN	\$535.917
BUCARAMANGA	12136,01	ASCANIO CORONEL ARAMIZ	\$162.814
EL CARMEN DE CHUCURI	13131,01	RUEDA GOMEZ TRINIDAD	\$5.853.185
SARAVENA	21449,01	GIRALDO ESPINOSA SANDRA P.	\$3.158.209
BARRANCABERMEJA	06406,01	DIAZ EMPERATRIZ	\$3.000.228
BARRANCABERMEJA	23844,01	INVERSIONES GERIMAR S.A.S	\$2.202.720
SANTA ROSA (BOLI)	22054,01	CUESTA MORA JAVIER ANTONIO	\$1.392.083
PAILITAS	15220,01	MONTERO CONTRERAS MARITZAL.	\$1.325.321
CIMITARRA	22996,01	GALLO FIGUEROA ANDREA VIVIAN	\$1.295.739
EL CARMEN DE CHUCURI	21239,01	DUARTE ABELARDO	\$1.245.233
BARRANCABERMEJA	09338,01	GOMEZ PINILLA NELLY	\$859.766
SAN GIL	14332,01	APARICIO GOMEZ CRISTOBAL	\$810.372
LANDAZURI	19169,01	AGUILAR LOPEZ JULIETH PAOLA	\$791.662
PIEDRECUESTA	24191,01	ISAZA CARRILO LINA MARIA	\$687.054
ARAUCA	15437,01	PADILLA PARALES RAFAEL E..	\$5.847.896
ARAUQUITA	20009,01	GARCIA CASTRO BENJAMIN	\$4.968.334
ARAUQUITA	23424,01	ARDILA ROBLES JHOANA	\$4.216.392
CIMITARRA	05442,01	RIVERA R. DEICY JAQUELINE	\$3.351.072
BARRANCABERMEJA	24137,01	TIENDA JUDITH S.A.S.	\$2.969.275
LANDAZURI	10707,01	QUIROGA ARIZA HERNANDO	\$2.784.806
BUCARAMANGA	21501,02	RINCON VILLEGAS DEILYS	\$2.697.400
ARAUCA	20929,01	SUAREZ GIRALDO LUISA FERNAND	\$2.604.474
OCAÑA	15175,01	TORRES ANTELIZ CARMEN MARIA	\$2.279.649
PIEDRECUESTA	08733,01	PINZON OCHOA CARLOS HUMBERTO	\$1.758.530
BARRANCABERMEJA	21211,01	MEDINA ARDILA LILIANA C.	\$1.358.563
PAILITAS	21124,01	RODRIGUEZ GARCIA JOSE EVELIO	\$1.325.942

CURUMANI	15189,01	REYES QUINTERO PEDRO EMILIO	\$1.187.344
PIEDRECUESTA	20462,01	HERNANDEZ GONZALEZ HERMESM	\$1.059.782
ARAUCA	20010,01	ACERO SANCHEZ JOSE DOMINGO	\$936.382
FORTUL	20610,01	OTALVAREZ COLEY ANGIE TERESA	\$739.916
ARAUCA	22297,01	GONZALEZ ORTIZ GUILLERMO	\$712.368
BARRANCABERMEJA	13864,01	MORALES ALVAREZ MARIA HELENA	\$592.316
SOCORRO	18956,01	AFANADOR ALVAREZ MAYERLY R.	\$581.303
CUCUTA	23124,04	GRUPO BOLIVARIANA S.A.S	\$1.177.557
BUCARAMANGA	23978,01	MERCARUSAN SAS	\$1.081.844
PIEDRECUESTA	04824,01	CARVAJAL A. MANUEL	\$929.122
FLORIDA BLANCA	15179,01	ROPERO GERMAN	\$439.650
ARAUCA	19311,01	ROMERO RIZZO YOLEYDY	\$350.885
ARAUCA	11502,01	PEÑA CASTIBLANCO JOSE P.	\$248.268
PAMPLONA	07504,01	LIZARAZO BAUTISTA LUIS A.	\$227.424
TOTAL:			\$104.750.848

Tabla 12. Proyección.

En la semana del 20 al 24 de Diciembre del 2021, se proyectó recuperar \$104.750.848 millones de pesos, de los cuales se recuperaron \$73.915.108 millones de pesos, es decir un 70% de efectividad en el cumplimiento de lo proyectado en recaudo.

- 27 Diciembre 2021 - 31 Diciembre 2021.

Ciudad	Código	Cliente	SALDO
CUCUTA	23093,01	GONZALEZ ABREO GLORIA INES	\$8.170.100
VILLA DEL ROSARIO	23649,01	INVERSIONES RODAMAR S.A.S	\$3.580.492
CUCUTA	19890,01	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	\$3.576.560
GIRON	23113,01	SUP LA FORTUNA S.A.S	\$2.368.972
CUCUTA	19890,03	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	\$2.147.390
ZAPATOCA	12368,01	RUEDA DE ARIZA MARYLUZ	\$2.011.731
TAME	20324,01	ALARCON RODRIGUEZ JONATTAN	\$1.440.686
CUCUTA	19890,02	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	\$1.016.516
CUCUTA	24358,01	COMPAÑIA DE PRODUCTOS ALIMEN	\$683.204
EL ZULIA	20970,01	GUSTAVO ADOLFO CALA DIAZ	\$642.687
FORTUL	23016,01	BACCA QUIÑONEZ FIBERLEY	\$609.613

GIRON	20576,01	SURTIMARCASSAS	\$64.319.276
OCAÑA	23616,01	ARDILA & GALEANO ASOCIADOS	\$10.682.327
CUCUTA	23258,01	NORSAN GROUP S.A.S.	\$5.734.284
VILLA DEL ROSARIO	23258,02	NORSAN GROUP S.A.S.	\$2.092.414
BUCARAMANGA	23397,01	LA COLONIA VIVERES S.A.S	\$1.761.521
OCAÑA	23616,02	ARDILA & GALEANO ASOCIADOS	\$1.630.942
CUCUTA	16216,01	BLANCO GONZALEZ JOSE LUIS	\$1.036.659
OCAÑA	07771,01	AVENDAÑO DURAN NURY ZULEY	\$990.005
OCAÑA	06540,01	RINCON A. WILMAR ALONSO	\$975.755
FLORIDA BLANCA	18063,01	MEZA CLAUDIA PATRICIA	\$645.213
OCAÑA	23659,01	DURAN BLADIMIR	\$553.736
TAME	24517,01	LIZARAZO VEGA LUZ MARINA	\$396.710
CUCUTA	21993,01	CRUZ GRIMALDO MARIA NELLY	\$196.730
TAME	18355,01	MILLAN MONTOYA ROCIO CONSUEL	\$194.565
CUCUTA	16160,01	RINCON BOADA ROCIO	\$170.816
SARAVENA	19342,01	MORA RIVERO NORALBA	\$13.960.447
CUCUTA	23740,01	SUPERM. LA GRAN PARADA SAS	\$5.671.036
CUCUTA	12141,01	DUARTE URIBE YOMAR	\$2.921.056
PAMPLONA	18052,01	ANDALUZA S.A.S	\$2.876.722
BARRANCABERMEJA	23844,01	INVERSIONES GERIMAR S.A.S	\$2.202.720
FLORIDA BLANCA	23121,01	SUP SURTISUR S.A.S.	\$1.904.116
CIMITARRA	22996,01	GALLO FIGUEROA ANDREA VIVIAN	\$1.295.739
OCAÑA	18904,01	ARCINIEGAS SUAREZ JORGE A.	\$1.204.054
BUCARAMANGA	12136,01	ASCANIO CORONEL ARAMIZ	\$1.115.594
LOS PATIOS	12932,01	MARTINEZ NIÑO HERMELFO	\$908.189
FLORIDA BLANCA	22232,01	SUPERMERCADO LLEVE MAX SAS	\$799.543
PIEDECUESTA	24191,01	ISAZA CARRILO LINA MARIA	\$687.054
CUCUTA	22294,01	PEREZ PEREZ KAREN DAYANA	\$663.320
TAME	19231,01	CEPEDA GOMEZ JEFFERSON	\$90.402
TOTAL			\$153.928.896

Tabla 13. Proyección.

Del 27 al 31 de diciembre del año 2021 se proyectó recuperar un total de \$153.928.896 millones de pesos, de los cuales se recuperaron \$94.410.913 millones de pesos, es decir una efectividad de recaudo del 61%. En esta semana solo se llamaron 40 clientes debido a que se iniciaron actividades de cierre de año.

- 03 Enero 2022 - 07 Enero 2022.

Ciudad	Código	Cliente	SALDO
BUCARAMANGA	23914,01	GRUPO ASEOTIENDAS SAS	\$24.920.642
AGUACHICA	17077,01	CARRASCAL SANCHEZ LUIS ALFON	\$14.980.551
SAN VICENTE DE CHUCURI	08794,01	CALDERON SILVA POLONIA	\$5.868.429
GIRON	23113,01	SUP LA FORTUNA S.A.S	\$4.746.190
CUCUTA	23531,01	MORENO CACERES ELKIN OMAR	\$4.708.748
ARAUCA	23154,01	AUTOSERVICIO LA SAGA S.A.S.	\$3.933.437
CUCUTA	19890,01	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	\$3.576.560
EL ZULIA	21773,01	SUP LUCIO EL ZULIA ZOMAC SAS	\$3.449.930
CUCUTA	17769,01	CHACON MORALES GABRIEL	\$3.168.671
ARAUCA	15711,01	CETINA HENRY	\$3.058.377
ARAUCA	22007,01	RAMIREZ SIERRA LUZ MARINA	\$2.945.007
CUCUTA	19890,02	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	\$2.890.909
AGUACHICA	24605,01	CAMARGO SOLANO BLADIMIR	\$2.672.776
CUCUTA	19890,03	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	\$2.147.390
CUCUTA	23613,01	SUPERCRISMAGER S.A.S	\$2.142.055
FLORIDA BLANCA	19615,01	RINCON PINEDA VICTOR HUGO	\$1.873.896
PIEDRECUESTA	08733,01	PINZON OCHOA CARLOSHUMBERTO	\$1.758.530
CUCUTA	18946,01	ESPINOSA CASTILLO PABLO ANTO	\$962.259
ARAUCA	18051,01	BOD.Y AUTOSERVICIO EL TREBOL	\$17.665.478
CUCUTA	23093,01	GONZALEZ ABREO GLORIA INES	\$8.170.100
LEBRIJA	06046,01	ALMEIDA CARREÑO ELVIA	\$4.137.673
SAN PABLO (BOLI)	23848,01	GRADISUR SAS	\$3.909.161
ARAUCA	02599,01	CETINA PEDRO	\$3.067.722
FLORIDA BLANCA	17736,01	GRUPO FEXVAD S.A.S	\$3.014.021

FLORIDA BLANCA	23727,01	TODORAPIDAS DISTRIBUCIONES	\$3.007.563
SABANA DE TORRES	13020,01	SAAVEDRA GUTIERRES ALONSO	\$1.987.754
ZAPATOCA	23769,01	PRADA QUESADA ANGELICA J.	\$1.622.747
CUCUTA	23422,01	EL CASTILLO DEL PAÑAL KIDS	\$1.444.145
SOCORRO	22579,01	SALGAR BELTRAN MARTHA CECILI	\$1.396.421
BARRANCABERMEJA	21211,01	MEDINA ARDILA LILIANA C.	\$1.358.563
CIMITARRA	22996,01	GALLO FIGUEROA ANDREA VIVIAN	\$1.295.739
LEBRIJA	05299,01	PRADA PINZON ERVING	\$1.276.777
FLORIDA BLANCA	16326,01	RODRIGUEZ ROBAYO LORENZO	\$1.252.893
SAN VICENTE DE CHUCURI	18275,01	BERMUDEZ ESTUPIÑAN CARLOS F.	\$1.206.662
SAN VICENTE DE CHUCURI	05406,01	PINILLA S. NAPOLEON	\$1.170.112
EL ZULIA	20970,01	GUSTAVO ADOLFO CALA DIAZ	\$1.100.832
CUCUTA	04721,01	RODRIGUEZ S. OVIDIO	\$844.243
SABANA DE TORRES	05569,01	GUARIN M. HERNANDO DE JESUS	\$832.552
AGUACHICA	05476,01	VASQUEZ G. NELSON DE JESUS	\$692.808
LOS PATIOS	19870,01	PAEZ LEON JOSE DE JESUS	\$665.817
LEBRIJA	20527,01	BAYONA DOMINGUEZ LUIS CARLOS	\$595.849
LOS PATIOS	20869,01	INVERSIONES AXTRAL S.A.S	\$583.923
OCAÑA	08365,01	JACOME SEPULVEDA C. ANTONIO	\$576.616
BUCARAMANGA	21501,02	RINCON VILLEGAS DEILYS	\$484.811
ARAUCA	19079,01	LEON CHAPARRO LUZMILA	\$394.210
GIRON	19568,01	BUENO DIAZ FERNEY	\$365.793
FLORIDA BLANCA	15179,01	ROPERO GERMAN	\$318.816
VILLA DEL ROSARIO	11542,01	ESPINEL BASTO JOSE DE LA C	\$264.158
ARAUQUITA	19081,01	MENA ARDILA LUZ AMELIA	\$236.677
AGUACHICA	22298,01	PEÑARANDA ACOSTA RUT MARY	\$206.835
SARAVENA	24242,01	COM Y DIST AUTO MERKA PREMIU	\$140.546
TOTAL			\$155.092.374

Tabla 14. Proyección.

De la semana del 03 al 07 de enero del año 2022 se proyectó recaudar un total de \$ 155.092.374 millones de pesos en un total de 51 clientes, de los cuales se recaudó \$ 93.653.219 millones de pesos, que equivale a un porcentaje de efectividad del 60%.

- 10 Enero 2022 - 14 Enero 2022

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	.	55	20	36 %	217	50	23 %
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	54	24	44 %	199	68	34 %
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	54	27	50 %	333	223	67 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	.	52	17	33 %	144	66	46 %
E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	.	51	13	25 %	167	92	55 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	50	19	38 %	445	132	30 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	NO	.	48	23	48 %	198	71	36 %
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	NO	VALIDACION ZONAS	38	14	37 %	73	25	34 %

Imagen 79: Proyección semana.
Fuente: Azul K

En la semana del 10 al 14 de Enero del 2022, se realizó gestión de cobro a 54 clientes, de los cuales se proyectó recuperar \$ 333.000.000 millones de pesos, que corresponden al 50% del total de la cartera vencida, recuperando de esta manera \$ 223.000.000 millones de pesos que corresponden a un 67% de efectividad.

- 17 Enero 2022 - 21 Enero 2022

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	58	35	60 %	341	226	66 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	57	28	49 %	246	125	51 %
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	.	56	24	43 %	201	69	34 %
E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	.	53	30	57 %	167	99	59 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	.	51	20	39 %	164	59	36 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	51	18	35 %	205	96	47 %
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	NO	LICENCIA-VALIDACION ZONA	47	12	26 %	68	18	26 %
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	NO	VALIDACION ZONA	30	9	30 %	125	16	13 %

Imagen 80: Proyección semana.
Fuente: Azul K

En la semana del 17 al 21 de Enero 2022, se gestionaron 58 clientes, los cuales equivalen al 60% del total de la cartera vencida en esta semana, proyectando de esta manera un total de \$ 341.000.000, con un porcentaje de efectividad del 66%, es decir se recuperaron \$ 226.000.000.

- 24 Enero 2022 - 28 Enero 2022.

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Cientes Gestionados	Cientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	-	71	31	44 %	184	118	64 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	-	55	21	38 %	193	160	83 %
E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	-	54	29	54 %	320	76	24 %
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	-	51	29	57 %	234	105	45 %
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	-	51	24	47 %	163	75	46 %
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	-	51	17	33 %	138	45	33 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	-	50	27	54 %	122	48	39 %
E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	NO	INCAPACIDAD	34	10	29 %	131	31	24 %

*Imagen 81: Proyección semana.
Fuente: Azul K*

Del 24 al 28 de Enero 2022 se realizó gestión de cobro a 51 clientes, que equivalen a un 57% del total de cartera vencida para esta semana, de los cuales se proyectó recuperar \$ 234.000.000, recuperando un margen de eficiencia de 45% que equivale a \$ 105.000.000 millones de pesos, el porcentaje un poco bajo se debe a la proyección de 5 clientes con un porcentaje alto de recaudo, los cuales no cumplieron el compromiso, lo que generó el resultado.

- 31 Enero 2022 - 04 Febrero 2022.

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados +	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	.	57	35	61 %	205	143	70 %
E4501-CURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	56	28	50 %	429	157	37 %
E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	54	34	63 %	253	156	62 %
E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	.	52	37	71 %	131	109	83 %
E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	52	21	40 %	172	62	36 %
E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	.	50	20	40 %	118	40	34 %
ESS39-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	50	16	32 %	127	29	23 %
E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	.	50	18	36 %	104	28	27 %

Imagen 82: Proyección semana.
Fuente: Azul K

En la semana del 31 de Enero al 04 de Febrero 2022, se realizó gestión de cobro con 54 clientes, que corresponden al 63% del total de cartera vencida en esta semana, se proyectó recuperar \$ 253.000.000 de los cuales se recuperó un 62%, es decir un total de \$ 156.000.000 millones de pesos.

- 07 Febrero 2022 - 11 Febrero 2022.

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados +	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
L. E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	.	66	36	55 %	148	50	34 %
L. E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	.	57	28	49 %	158	80	51 %
L. E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	SI	.	56	33	59 %	72	33	46 %
L. E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	54	24	44 %	155	67	43 %
L. ESS39-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	51	30	59 %	126	116	92 %
L. E4501-CURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	51	27	53 %	373	255	68 %
L. E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	SI	.	50	30	60 %	141	63	45 %
L. E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	NO	VALIDACION ZONA	18	8	44 %	57	11	19 %

Imagen 83: Proyección semana.
Fuente: Azul K

En la semana del 07 al 11 de Febrero 2022, se realizó gestión de cobro a 50 clientes, que corresponden a un 60% del total de la cartera vencida en esta semana, es decir se proyectó recuperar \$ 141.000.000, de los cuales se recuperaron \$ 63.000.000 millones de pesos, es decir un 45% de efectividad. Esta semana hubieron pocos clientes en cartera vencida, la mayoría de clientes correspondían a saldos perdidos; clientes que se tomaron descuentos que no pertenecían a la fecha de pago, se tuvieron inconvenientes con el descuento en el aumento de IVA, los clientes liquidaron mal las facturas y por eso el bajo recaudo, se proyectó en su mayoría clientes con obligaciones pequeñas, que en su mayoría cumplieron con el compromiso de pago, y los montos grandes sobrepasaron la fecha de compromiso, por cambios de sistema contable, inventarios o aislamiento por Covid - 19.

- **14 Febrero 2022 - 18 Febrero 2022**

Asistente	Cumple KPI	Motivo Incumplimiento del KPI	Clientes Gestionados	Clientes Recuperados	Porc Gestion	Valor Gestionado	Valor Rec	Porc Recup
.. E5539-GONZALEZ GARZON SINDY JO...	SI	.	53	24	45 %	150	72	48 %
.. E4887-TORRES TORRES JENIFFER AL...	SI	.	53	20	38 %	113	26	23 %
.. E0950-SARMIENTO ANTEQUERA ARLY...	SI	.	52	26	50 %	130	50	38 %
.. E0735-RENGIFO AGUIAR MARIA JANE...	SI	.	52	21	40 %	120	108	90 %
.. E6023-FUENTES CHARRIS JULIETA C...	SI	.	51	20	39 %	138	73	53 %
.. E4501-DURANGO ESTRADA LAURA VA...	SI	.	51	18	35 %	343	67	20 %
.. E1501-MARIN RAMIREZ LINA MARIA	NO	Visita clientes z 706	48	22	46 %	86	36	42 %
.. E4102-GARCIA VILLAMIZAR YURLEY T...	NO	.	47	20	43 %	85	29	34 %

*Imagen 84: Proyección semana.
Fuente: Azul K*

En la semana del 14 al 18 de febrero del 2022 el total de cartera vencida disminuyó significativamente, por lo que solo se logró realizar 47 compromisos de pago, contando la programación de pagos de saldos debido a las pocas gestiones de cobro que se podían realizar al día. Por lo tanto se proyectó la recuperación de \$ 85.000.000 de pesos de los cuales solo se recuperó \$ 29.000.000, esto debido a que en su mayoría se proyectó cartera de la zona de Arauca y por los problemas de inseguridad, los clientes no podían abrir sus negocios o salir a realizar los pagos. Hubo un porcentaje de eficiencia del 34%.

PROCESO DE COBRO JURÍDICO

Otorgar cupo crediticio a un cliente, es una situación de mucho cuidado, pues involucra dinero, y ese dinero se debe sustentar y asegurar su recuperación, pues significa la liquidez que la compañía debe tener para cumplir con sus obligaciones internas; es por esta razón, que cada ingreso y creación de clientes, sobre todo si están solicitando crédito en la empresa Azul K, se realiza un estudio riguroso para evitar lo más posible otorgar crédito a personas con mal habito de pago, pues el no cumplir con sus obligaciones les puede generar problemas legales.

En Colombia, existen dos métodos legales que se pueden utilizar para realizar el cobro de una cartera por parte de deudores morosos: el cobro pre jurídico y el cobro jurídico.

- **Cobro Pre-jurídico:** O cobro extraprocesal o persuasivo previo son acciones que el acreedor de la deuda o la persona encargada como un abogado, realiza para conciliar el pago de esta, ya sea por llamada telefónica, correo electrónico o trato entre las dos partes, con el fin de saldar la deuda. Este proceso busca solucionar el problema de pago sin la necesidad de acudir a un juez.
- **Cobro jurídico:** Cuando se realizan las acciones del cobro pre-jurídico y no se llega a un acuerdo, se realiza el cobro jurídico, este proceso involucra la decisión de un juez de la república de Colombia, en este proceso se puede presentar embargo de bienes, o congelamiento de cuentas bancarias y salarios. Además, cuando se realiza cobro jurídico a un deudor, se agrava la deuda, pues debe asumir el pago adicional de gastos administrativos, intereses de la deuda y honorarios del abogado.

En la compañía Azul K, se realiza gestión de cobro por medio de llamada telefónica o por medio de mensaje o nota de voz de whatsapp a cada cliente. Al inicio de cada mes, durante los

primeros cinco días se realiza el envío de cartas de información a aquellos clientes que superen los 15 días de vencimiento de sus obligaciones. Para esto se realiza el envío de tres tipos de cartas:

- **Carta # 1:** Es un tipo de carta informativa en la cual se le da a conocer al cliente la o las facturas que tiene vencidas, su valor y los días de vencimiento.

Bucaramanga, 08 Enero de 2022

Carta N°1

Señor (a):
JIMENEZ MANTILLA JUAN FELIPE
KR 13 # 35-37
CENTRO
6705924
BUCARAMANGA

CII 19983.01
Región:505

Asunto: Carta de Cobro

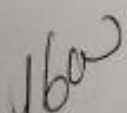
Nos permitimos informar que a la fecha su estado de cuenta presenta las siguientes facturas pendientes de pago:

FACTURA	FECHA VCTO	DIAS MORA	VALOR
BU246619	12/05/21	34	\$1,185,546

Si a la fecha de recibo de este comunicado ya canceló las anteriores facturas, por favor hacer llegar el correspondiente soporte de pago, al correo electrónico yurley.garcia@azulk.com o comuníquese a los teléfonos 6760683 celular 3202755955; en caso contrario por favor realizar la correspondiente cancelación.

"RECUERDE QUE EL PAGO OPORTUNO DE SUS OBLIGACIONES CONSTITUYE UNA EXCELENTE REFERENCIA CREDITICIA Y COMERCIAL".

Cordialmente,



YURLEY TERESA GARCÍA
Asistente de Crédito y Cartera

*Imagen 84: Carta # 1
Fuente: Azul K*

- **Carta # 2** : Carta de tipo informativa, se envía 1 mes después de haber realizado el envío de la carta 1, en donde se le comunica al cliente, si no ha pagado su cartera vencida, el reporte ante la central de riesgo transunion.



*Imagen 85: Carta # 2
Fuente: Azul K*

- **Carta # 3:** Este tipo de carta se envía de 15 a 30 días después de haber enviado la carta 2 o cuando así lo dispongan los analistas de cartera de la compañía, en donde se le notifica al cliente el traslado de su cartera vencida a cobro jurídico, es decir a los abogados de la compañía para que inicien el debido proceso.

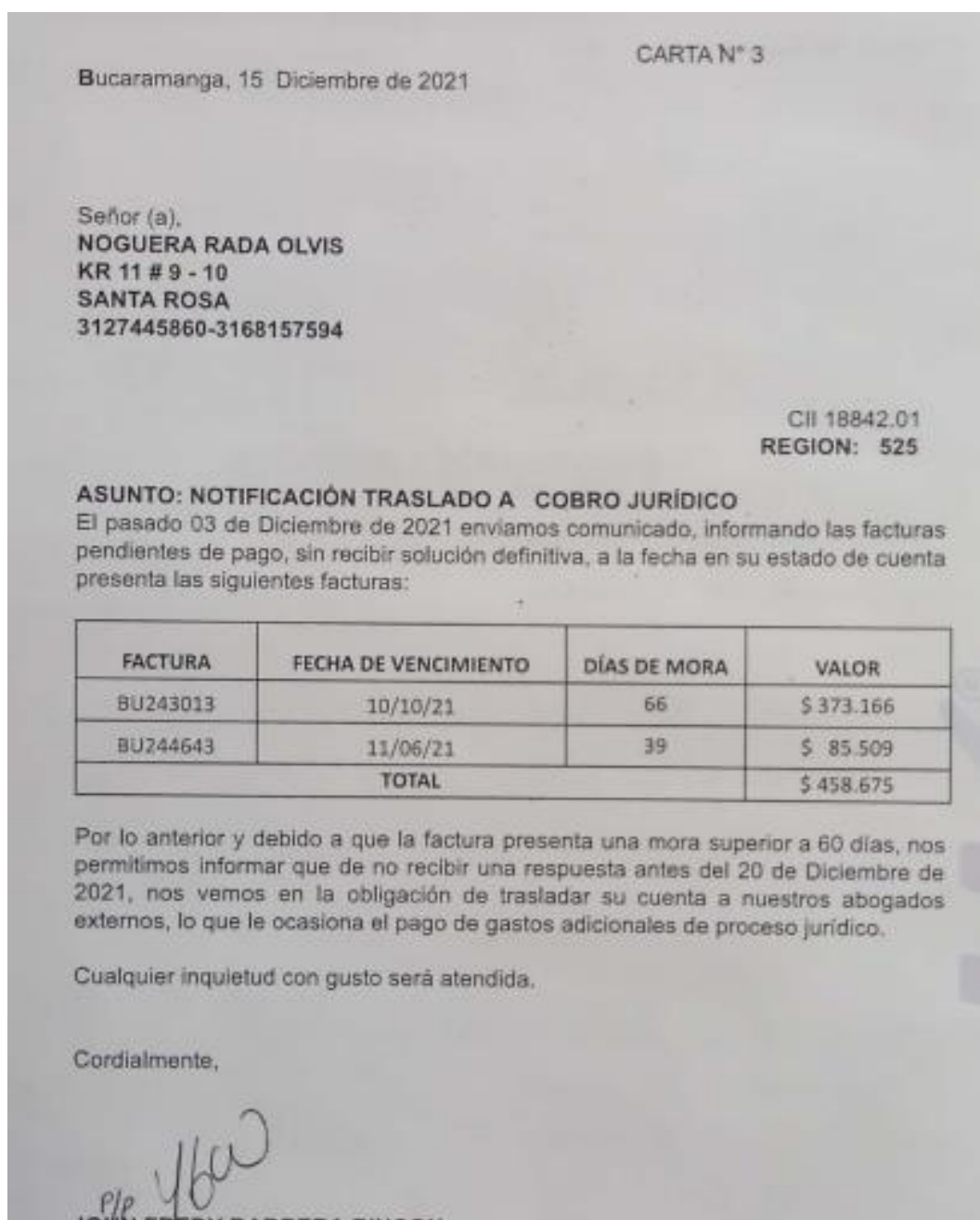


Imagen 86: Carta # 3
Fuente: Azul K

Si pasada la fecha que se estipula de espera en la carta, no se ha reportado soporte de pago o compromiso de este, se envía al departamento de cartera de Bogotá los siguientes documentos: facturas pendientes por recaudo del cliente, estado de cuenta y las cartas enviadas con su respectiva guía de envío, para iniciar proceso legal.

- **Carta de Ultimátum cambio de condiciones:** Este tipo de carta se realiza cuando el cliente ha saldado su deuda antes de ser enviada la carta número 3, en esta carta se le notifica al cliente que podría perder su cupo crediticio si continúa con su mal hábito de pago y se le recuerda los incentivos a los cuales puede acogerse.



Imagen 87: Carta # 4

Fuente: Azul K

Durante el proceso de práctica se han enviado cartas 1, 2, 3 y 4 a los siguientes clientes:

FECHA	CLIENTE	CÓDIGO	FACTURA	DÍAS DE MORA	SALDO	CARTA			
						1	2	3	4
2021-09-04	MANTILLA DE O. ESPERANZA	03943,01	BU239335	21	\$433.873	X			
2021-09-04	MEZA CLAUDIA PATRICIA	18063,01	BU238737	34	\$130.000	X			
2021-09-04	GARCIA JEREZ ELKIN ALEXANDER	21681,01	BU239444	21	\$894.176	X			
2021-09-04	BAYONA DOMINGUEZ LUIS CARLOS	20527,01	BU239683	18	\$434.025	X			
2021-09-04	TODORAPIDAS DISTRIBUCIONES	23727,01	BU239676	18	\$1.295.886	X			
2021-09-04	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	19890,02	BU239052	27	\$622.506	X			
2021-09-04	DIS. BG Y SUPERM. LA SEPTIMA	23439,01	BU239709	17	\$1.392.208	X			
2021-09-04	RIAÑO SUAREZ MARELBY	20026,01	BU239074	27	\$1.289.834	X			
2021-10-02	PINTO QUINTERO DIANA T.	14244,01	BU241241	20	\$225.081	X			
2021-10-02	DISTRIBUCIONES REFORMA NEXT	21398,01	BU241081	25	\$994.575	X	X		
2021-10-02	GAVIRIA RINCON MAURICIO	22686,01	BU241407	20	\$1.350.889	X			
2021-10-02	GUZMAN CH. BRIGGITH	03360,01	BU240886	29	\$679.478	X			
			BU241569	15	\$853.392	X			
2021-10-02	MANTILLA DE O. ESPERANZA	03943,01	BU240993	27	\$428.663	X			
2021-10-02	RUEDA P. LUIS JESUS	05137,01	BU241140	22	\$510.129	X			
2021-10-02	CAPACHO PORTILLA OLGER MARIN	18290,01	BU241343	20	\$1.019.015	X	X		
2021-10-02	JIMENEZ MANTILLA JUAN FELIPE	19983,01	BU241586	15	\$561.462	X	X		
2021-10-02	AUTOSERVICIO SUPER PUNTO SAS	22555,01	BU240589	34	\$784.534	X			
2021-10-02	ISAZA CARRILO LINA MARIA	24191,01	BU241352	20	\$425.272	X			
2021-10-02	SANDOVAL PEÑARANDA HERNANDO	10357,01	BU241057	23	\$409.384	X			
2021-10-02	RINCON BOADA ROCIO	16160,01	BU241543	15	\$328.385	X			
2021-10-02	GUSTAVO ADOLFO CALA DIAZ	20970,01	BU241401	19	\$1.283.494	X			
2021-10-02	BOHORQUEZ VILLALBA LIBAR	19594,01	BU240793	29	\$289.779	X	X		
2021-10-02	PINTO BERNAL MARIA NILCEN	09919,01	BU241267	19	\$99.981	X			
			BU241269	19	\$107.774	X			
2021-10-02	SANABRIA CRUZ ALVARO	05589,01	BU241253	19	\$471.825	X	X		
2021-10-02	CETINA HENRY	15711,01	BU241436	15	\$224.823	X	X		

2021-10-02	CHIA DIAZ ORLANDO	19050,01	BU240343	35	\$939.947	X	X		
2021-10-02	DIST ALBORNOZ OSSES SAS ZOMA	22905,01	BU240742	23	\$771.288	X			
2021-10-02	MILLAN MONTOYA ROCIO CONSUEL	18355,01	BU240770	26	\$151.298	X			
2021-10-02	ACUÑA BECERRA MIGUEL ANGEL	23288,01	BU240057	37	\$465.238	X			
2021-11-02	HIGUERA R. LUZ MARIA	03298,01	BU242206	33	\$4.012.707	X	X		X
			BU242346	32	\$137.806	X	X		X
2021-11-02	GUZMAN CH. BRIGGITH	03360,01	BU241569	42	\$853.392	X	X		
			BU242475	29	\$870.918	X	X		
2021-11-02	CASTILLA G. LUIS HERNANDO	04316,01	BU242464	29	\$1.745.899	X			
2021-11-02	CAPACHO PORTILLA OLGER MARIN	18290,01	BU241343	47	\$1.019.015	X			
			BU242994	20	\$1.015.412	X			
2021-11-02	RINCON PINEDA VICTOR HUGO	19615,01	BU242465	29	\$161.541	X			
				18	\$921.925	X			
2021-11-02	RODRIGUEZ SANTAMARIA LUIS E.	21567,01	BU242990	20	\$79.560	X			
2021-11-02	GARCIA JEREZ ELKIN ALEXANDER	21681,01	BU242992	20	\$936.645	X			
2021-11-02	BARAJAS OVIEDO ALBERTO	07476,01	BU242929	22	\$575.593	X			
2021-11-02	SUP LA FORTUNA S.A.S	23113,01	BU243099	19	\$347.836	X			
			BU243100	19	\$2.294.548	X			
2021-11-02	SUPERMERCADO LA FORTUNA SAS	23113,02	BU242242	33	\$1.477.824	X			
			BU243098	19	\$788.645	X			
2021-11-02	BAYONA DOMINGUEZ LUIS CARLOS	20527,01	BU243195	18	\$747.399	X			
2021-11-02	ARGUELLO H. JAVIER	06639,01	BU243112	19	\$315.959	X			
2021-11-02	PINZON OCHOA CARLOS HUMBERTO	08733,01	BU243123	19	\$807.705	X			
2021-11-02	PINEDA BADILLO JOSE DOLORES	21566,01	BU242747	26	\$237.539	X			
2021-11-02	NIÑO MARTINEZ EDILIA	19158,01	BU242210	33	\$170.043	X			
			BU243090	19	\$327.350	X			
2021-11-02	JIMENEZ LEAL MOISES	09582,01	BU243417	14	\$133.535	X			
2021-11-02	RINCON BOADA ROCIO	16160,01	BU243334	15	\$142.640	X			
2021-11-02	CRUZ GRIMALDO MARIA NELLY	21993,01	BU243413	14	\$538.470	X			
2021-11-02	SANDOVAL MOLINA PEDRO HEDER	22814,01	BU243418	14	\$3.908.016	X			
2021-11-02	JARAMILLO OVALLOS GREHINDER	15332,01	BU243163	14	\$1.340.047	X			
2021-11-02	OTALVAREZ COLEY ANGIE TERESA	20610,01	BU242513	22	\$226.618	X			

			BU242514	22	\$1.580.601	X			
2021-11-02	BOTERO RAMIREZ EDUIN JAVIER	17828,01	BU242786	25	\$2.652.245	X			
			BU242787	25	\$4.847.131	X			
			BU243054	19	\$695.671	X			
2021-11-02	CHIA DIAZ ORLANDO	19050,01	BU240343		\$939.947			X	
			BU242069		\$ 484,438			X	
2021-11-16	SANABRIA CRUZ ALVARO	05589,01							X
2021-11-27	NOGUERA RADA OLVIS	18842,01	BU243013	48	\$373,166	X			
			BU244643	21	\$85,509	X			
2021-12-03	SERRANO RODRIGUEZ JUVENAL	11470,01	BU243573	46	\$39.359	X			
			BU244693	30	\$139.100	X			
2021-12-03	DUARTE P. ALVARO	05410,01	BU244062	39	\$317.557	X			
			BU244578	31	\$146.022	X			
2021-12-03	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	19890,01	BU245349	18	\$2.329.814	X			
			BU245350	18	\$1.718.316	X			
			BU245345	18	\$487.325	X			
2021-12-03	PAEZ LEON JOSE DE JESUS	19870,01	BU245527	13	\$100.135	X			
2021-12-03	JACOME SOLANO DIOLFER	15071,01	BU243883	40	\$209.409	X			
2021-12-03	MARTINEZ MERCHAN DIOSELINA	23751,01	BU244857	26	\$171.097	X			
2021-12-03	FORERO BARRERA JAVIER	15713,01	BU243905	37	\$161.820	X			
2021-12-03	SANTAMARIA RUEDA JHON JAIRO	18270,01	BU243895	32	\$4.296.870	X			
2021-12-03			BU244175	32	\$307.673	X			
2021-12-03			BU245442	13	\$706.559	X			
2021-12-03	MONCADA NUÑEZ JESSICA A.	21212,01	BU245057	20	\$577.636	X			
2021-12-03	LIZARAZO VEGA LUZ MARINA	24517,01	BU245267	14	\$2.852.193	X			
2021-12-03	ALSINA SERRANO RAMON DAVID	18262,01	BU245188	21	\$1.740.325	X			
2021-12-03	NOGUERA RADA OLVIS	18842,01	BU243013		\$373,166		X		
			BU244643		\$85,509		X		
2021-12-03	OTALVAREZ COLEY ANGIE TERESA	20610,01	BU242513		\$226.618		X		
			BU242514		\$1.580.601		X		

2021-12-03	BOHORQUEZ VILLALBA LIBAR	19594,01	BU240793		\$289.779			X	
2021-12-03	SANTAMARIA RUEDA JHON JAIRO	18270,01	BU243895		\$4.296.870		X		
2021-12-03			BU244175		\$307.673		X		
2021-12-03			BU245442		\$706.559		X		
2021-12-15	NOGUERA RADA OLVIS	18842,01	BU243013		\$373,166			X	
			BU244643		\$85,509			X	
2021-12-17	JACOME SOLANO DIOLFER	15071,01							X
2022-01-08	JIMENEZ MANTILLA JUAN FELIPE	19983,01	BU246619	33	\$1.185.546	X			
2022-01-08	PINZON OCHOA CARLOS HUMBERTO	08733,01	BU247093	18	\$1.758.530	X			
2022-01-08	CACERES RONDON SILVIA P.	23222,01	BU247091	18	\$16.986	X			
			BU247092	18	\$477.863	X			
2022-01-08	RINCON VILLEGAS DEILYS YILEN	21501,01	BU247105	19	\$3.318.916	X			
			BU247107	19	\$197.938	X			
2022-01-08	SANDOVAL PEÑARANDA HERNANDO	10357,01	BU247287	15	\$183.316	X			
2022-01-08	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	19890,02	BU247141	18	\$593.076	X			
			BU247140	18	\$929.600	X			
			BU247148	18	\$1.217.790	X			
2022-01-08	GUSTAVO ADOLFO CALA DIAZ	20970,01	BU247268	15	\$642.687	X			
2022-01-08	MANOSALVA SOSA SENEN	24520,01	BU246322	35	\$665.603	X			
			BU247037	19	\$139.588	X			
2022-01-08	TORRES ANTELIZ CARMEN MARIA	15175,01	BU246676	28	\$2.279.649	X			
2022-01-08	MONTERO CONTRERAS MARITZA L.	15220,01	BU247012	18	\$1.325.321	X			
2022-01-08	MEDINA ARDILA LILIANA C.	21211,01	BU246935	17	\$1.358.563	X			
2022-01-08	AGUILAR LOPEZ JULIETH PAOLA	19169,01	BU246963	19	\$791.662	X			
2022-01-08	TELLEZ CADAVID DIECTSEN	21892,01	BU247245	17	\$1.265.404	X			
2022-01-08	TOBO GOMEZ ESPERANZA	19048,01	BU247187	17	\$312.589	X			
2022-01-08	GOMEZ CUEVAS GERARDO ALFONSO	19868,01	BU246515	29	\$1.668.186	X			
			BU247174	14	\$180.582	X			
2022-01-08	GIRALDO ESPINOSA SANDRA P.	21449,01	BU246501	20	\$3.158.209	X			
2022-01-19	MANOSALVA SOSA SENEN	24520,01	BU246322	35	\$665.603		X		
			BU247037	19	\$139.588		X		
2022-02-05	RUEDA S. LUIS EMILIO	02747,01	BU248886	19	\$1.774.980	X			

2022-02-05	RODRIGUEZ SANTAMARIA LUIS E.	21567,01	BU248179	32	\$201.856	X			
2022-02-05	CHACON MORALES SONIA	17896,01	BU248434	26	\$420.306	X			
2022-02-05	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	19890,01	BU248683	21	\$1.921.224	X	X		
			BU248949	16	\$2.797.334				
2022-02-05	ACUÑA ESPINOSA JENNY C	19890,03	BU247148	47	\$147.390	X			
			BU248865	19	\$1.109.681				
2022-02-05	SUPERM. LA GRAN PARADA SAS	23740,01	BU248674	21	\$11.147.353	X			
2022-02-05	MONTERO CONTRERAS MARITZA L.	15220,01	BU247012	47	\$1.325.321	X	X		
			BU249044	15	\$2.640.578				
2022-02-05	ARENAS GOMEZ GERARDO	04604,01	BU248296	29	\$689.532	X			
2022-02-05	PINILLA S. NAPOLEON	05406,01	BU248055	34	\$1.170.112	X			
2022-02-05	ACERO SANCHEZ JOSE DOMINGO	20010,01	BU248606	21	\$636.508	X			
2022-02-05	JAIMES MONTERREY NELSON	18485,01	BU248773	19	\$2.477.591	X			
2022-02-05	MILLAN MONTOYA ROCIO CONSUEL	18355,01	BU248321	27	\$168.040	X			
2022-02-05	LIZARAZO VEGA LUZ MARINA	24517,01	BU248921	15	\$565.375	X			

Tabla 15. Cartas de Cobro Jurídico.

De los clientes anteriormente relacionados, solo están en proceso de cobro jurídico con los abogados de la compañía, el señor ORLANDO CHÍA y el señor OLVIS NOGUERA, debido a que no se logró acuerdo de pago y no cumplieron con el pago de sus obligaciones. Sin embargo, el señor Orlando Chía, logró un acuerdo de pago semanal a la vendedora de la zona, el cual ha sido cumplido y no se ha generado reporte ante los centrales de riesgo siempre y cuando siga cumpliendo con las cuotas de pago.

Gestión de recaudo > GESTION COBRO x



Suarez Vargas, Elma Cleddy <elma.suarez@azulk.com>

para Juan, mí, Gonzalo ▾

El día de hoy realicé la visita al cliente 19050.01 **Orlando chia** y recaude \$100000 .compromiso q tengo los días sábado .
Gracias
Quedo atenta.

*Imagen 88: Evidencia Gestión de Cobro Orlando Chía
Fuente: Azul K*

SANTANDER	MEMORANDO CABU-0238	<p>FORMATO DE APERTURA DE CLIENTES 24639.01 SEPULVEDA CARVAJAL MARIA FERNANDA 24648.01 MARTINEZ ARIZA TILCIA</p> <p>FORMATO DE APERTURA CODIGO CORPORATIVO 23034.03 SUPER DTODO EXPRESS JMD</p> <p>FORMATO AUMENTO DE CUPO 15219.01 LOPEZ ROPERO LIBARDO ALFONSO</p> <p>FORMATO INACTIVACION DE CLIENTE 07704.01 DISTRIALGUSTO S.A.S</p> <p>DOCUMENTOS REPORTE CENTRAL DE RIESGO 19050.01 CHIA DIAZ ORLANDO</p>	diciembre 3/21
-----------	---------------------	--	----------------

*Imagen 89: Evidencia Envío Documentos Orlando Chía Reporte C.R.
Fuente: Azul K*

SANTANDER	MEMORANDO CABU-0241	<p>Envío documentos Reporte Central de Riesgo - Cobro Jurídico. 18842.01 NOGUERA RADA OLVIS</p>	enero 7/22
-----------	---------------------	---	------------

*Imagen 90: Evidencia Envío Documentos Olvis Noguera Reporte C.R.
Fuente: Azul K*

LIQUIDACIÓN DE FACTURAS

El proceso de liquidación de facturas tiene como objetivo recordarle al cliente que si paga antes de la fecha de vencimiento tiene un porcentaje de descuento en el total de su factura, de esta manera se logra recaudar más dinero en la semana y se intenta evitar que más obligaciones dañen los días de rotación en cartera. Para esto, cada día se descarga una cartera total de la regional Bucaramanga (Almacén 3), se filtra el archivo por facturas, se eliminan las facturas

de cadenas (Koba, Makro, Éxito, Jeronimo San Martins, Cencosud), y se filtra por días menores a 30; de esta manera se liquidan las facturas de clientes que están entre 25 y 29 días.

El proceso para liquidar la factura es el siguiente:

- Se ingresa a la cartera del cliente.
- Se identifica la factura próxima a vencer.
- Se revisa si tiene descuento por consignación
- Se revisa si tiene devolución
- Se revisa si tiene abono
- Se revisa si tiene bonificación
- Luego de tener especificados los descuentos que se le deben realizar al total de la factura, se debe revisar qué tipo de cliente es: mayorista, autoservicio o mini mercado y el porcentaje de descuento que le corresponde.
- Luego el valor total de la factura, la devolución y la bonificación se deben ingresar en el siguiente cuadro de Excel que ya está configurado con las fórmulas que liquidan la factura. El descuento por consignación no se ingresa, pues este descuento está exento de financiero (pronto pago).

V/R FACTURA		1,276,257.00
V/R DEVOLUCION		15,623.00
V/R BONIFICACIÓN		6,250.00
TOTAL FACTURA		1,254,384.00
4%	42,124	1,212,260
2.5%	26,328	1,228,056
1.5%	15,797	1,238,587
2.3%	24,221	1,230,163
2%	21,062	1,233,322

Imagen 91: cálculo 1.
Fuente: Azul K

- Se toma la información de descuentos y se codifica en un solo cuadro como el siguiente, este cuadro es el que se envía al cliente para que este observe de donde sale el valor que podría cancelar si lo hace antes de los 30 días del crédito.

BU249983	
VALOR FACTURA	\$1,276,257
DESC. CONSIGNACION	\$5,850
DESC. BONIFICACION	\$6,250
PRONTO PAGO 1.5 %PP	\$15,797
TOTAL	\$1,254,610

Imagen 92: Liquidación.
Fuente: Azul K

Durante el año 2021 se debía realizar además de los pasos anteriores, revisar que la factura no llevará IVA, pues desde inicio de pandemia, los productos detergentes estuvieron exentos de IVA, y para estas facturas se utilizaba un cuadro diferente de liquidación, pues el IVA es un impuesto que está exento de descuento.

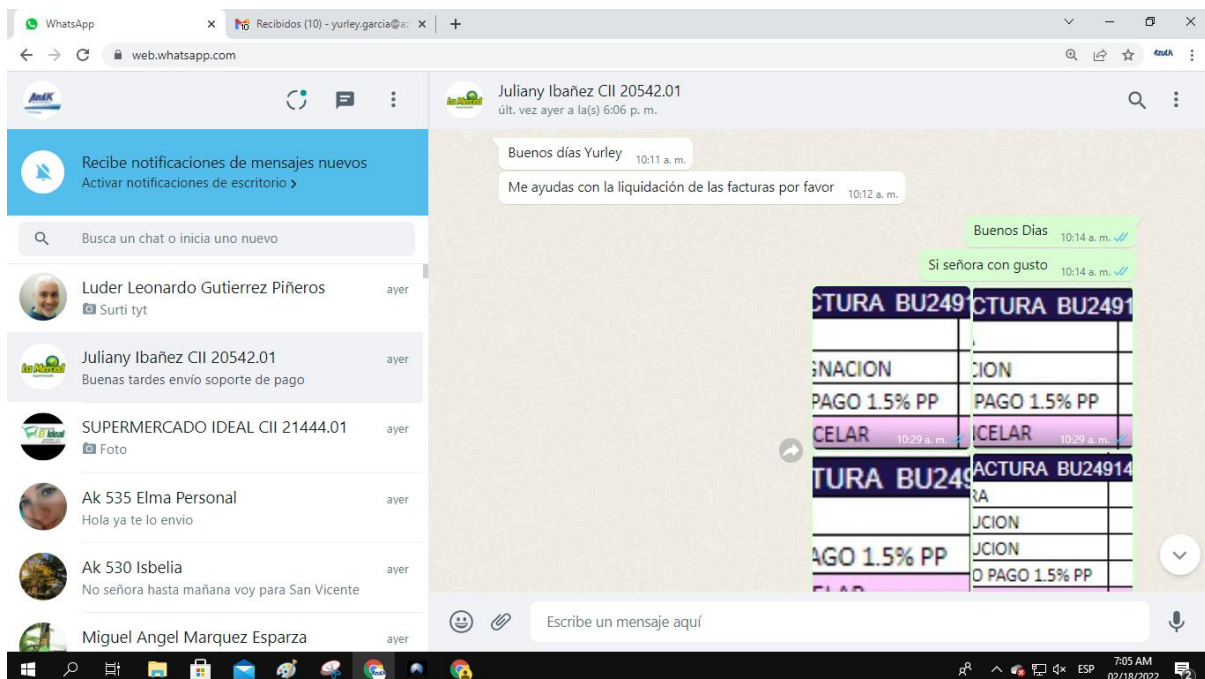


Imagen 93: Evidencia Liquidación
Fuente: Azul K.

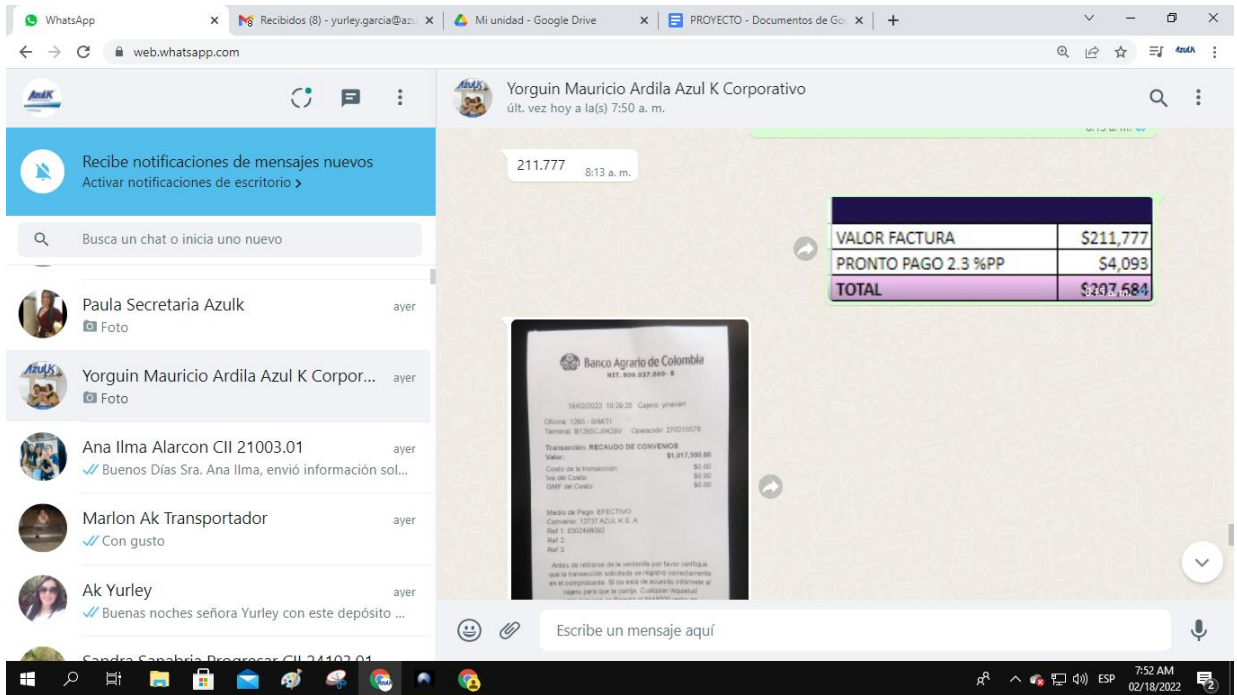
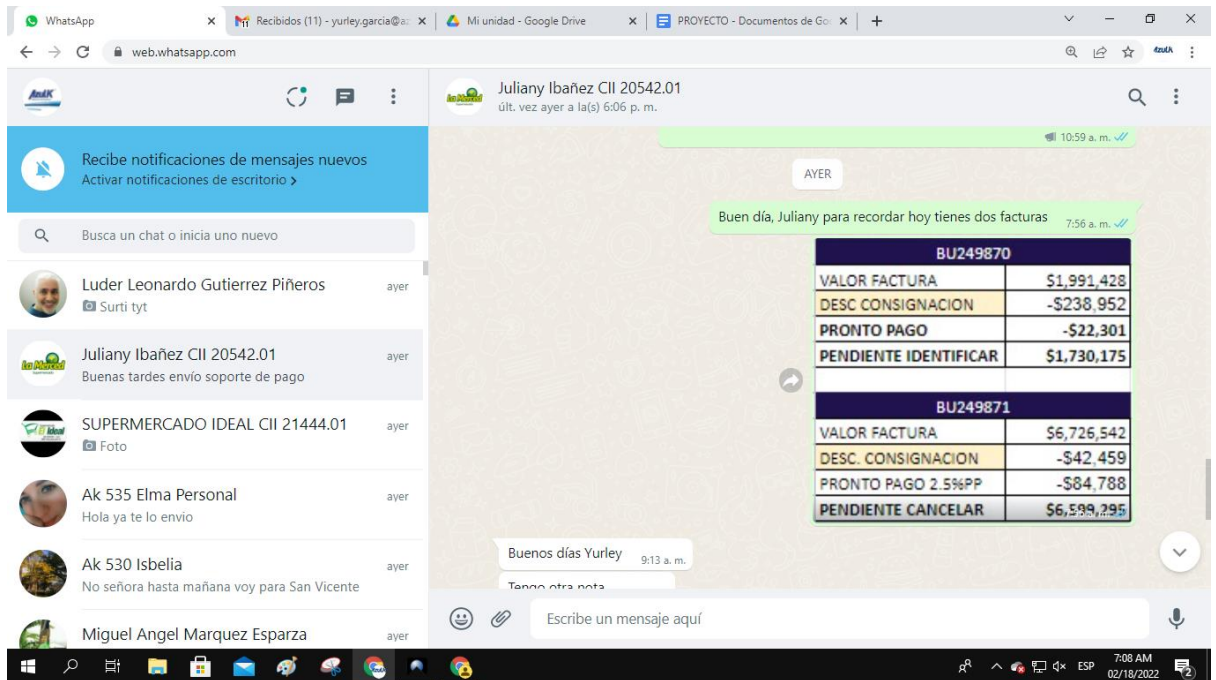


Imagen 94: Evidencia Liquidación



Fuente: Azul K.
Imagen 95: Evidencia Liquidación
Fuente: Azul K.

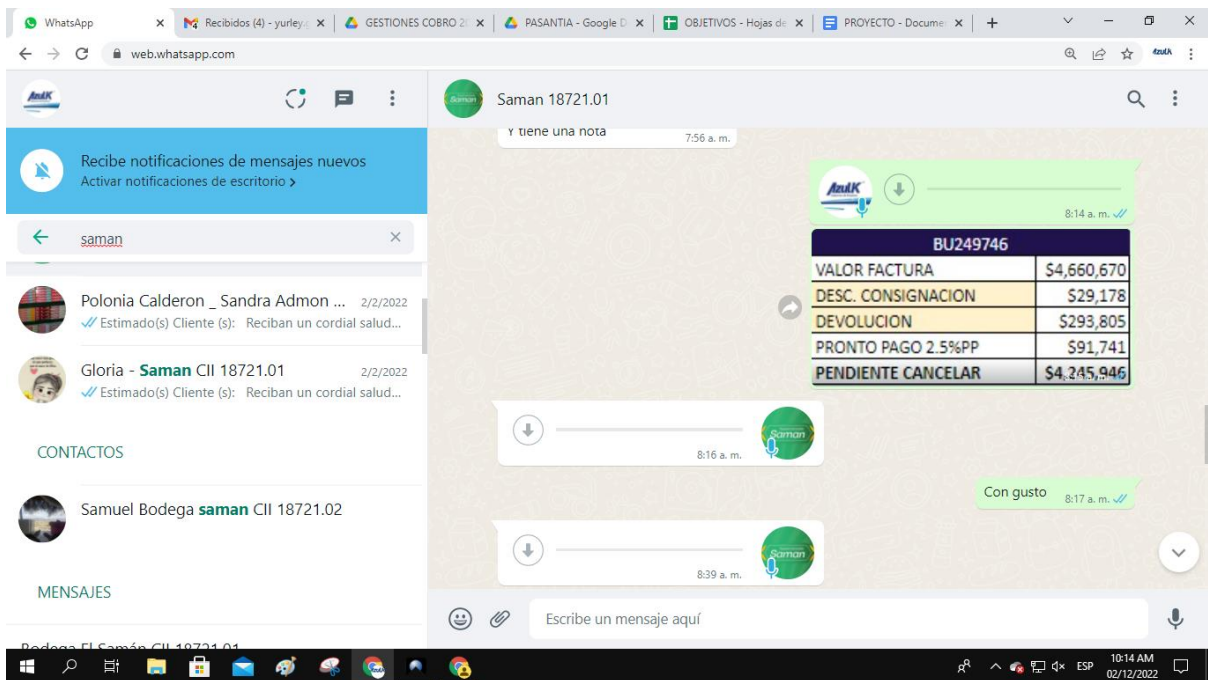


Imagen 96: Evidencia Liquidación
Fuente: Azul K.

CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de la pasantía en el departamento de cartera de la Compañía Azul K, se pudo observar y aprender la importancia que tiene esta área y sus funciones en toda la organización, pues es en este departamento, en donde se asegura la liquidez de la compañía, es decir, como se logra que sus activos y sus productos se conviertan en dinero lo más pronto posible para que estos no pierdan su valor. La importancia además de crear procesos y estrategias sólidas que aseguren la correcta recuperación de los créditos otorgados, pues si bien es una compañía de venta masiva de productos, de esta misma forma son sus gastos y sus costos, y es de vital importancia y de un trabajo conjunto, asegurarle dinero diario a la compañía para que pueda continuar con sus operaciones.

- Además de la recuperación de cartera, se pudo identificar la importancia de contribuir con el crecimiento de la organización, creando nuevos clientes potenciales que aumenten las ventas de la compañía. Sin embargo, la creación de clientes va más allá de solo comprar y vender, pues si se otorga crédito a un cliente que no tiene la capacidad financiera para sustentarlo o por el contrario tenga un mal hábito de pago, puede generar problemas para la compañía, y desgaste del personal, al iniciar procesos de cobro jurídico y dinero retenido. Además de esto, para Azul es muy importante su imagen,

pues es su reputación la que vende alrededor de todo el territorio colombiano, es por esta razón que es de vital importancia crear clientes que no tengan relación con el lavado de activos y la financiación del terrorismo, pues podría perjudicar la imagen de la organización si se viera sumergida en un problema como estos, por esta razón es de vital importancia cuidar los procesos de la compañía en cuanto al estudio que se debe realizar antes de crear y permitir el acceso de un nuevo cliente.

- Se pudo observar la falta de cultura Colombiana en cuanto al pago de obligaciones crediticias y la importancia de reforzar la educación y la responsabilidad de cumplir con el tiempo acordado de pago, pues si bien la mayoría de créditos se otorgan a un plazo máximo de 30 días, los Colombianos sobrepasan este límite de pago por falta de recursos o por costumbre de no saldar sus obligaciones a tiempo. Durante el transcurso de la pasantía se presentaron casos en donde los clientes pagaban sus obligaciones a 40 o 45 días por que la compañía no tenía producto o con la excusa de no acostumbrar a la organización al pago puntual de sus obligaciones, razones que son incoherentes pues su mal hábito de pago puede afectar la oportunidad de crédito en otras instituciones.
- De acuerdo a lo anterior, y a la falta de responsabilidad de algunos clientes de pagar sus obligaciones vencidas, la compañía se ve en la obligación de iniciar en proceso de cobro jurídico por medio del cual se realiza el envío de cartas de información para ejercer presión en ellos y de esta manera fomentar el pago, o por el contrario informar el reporte ante las centrales de riesgo si permanece el mal habito de pago. Sin embargo este proceso, conlleva a un gasto más para la compañía pues debe costear el envío de cada una de las cartas.

- Los descuentos financieros, son una estrategia de la compañía Azul K para incentivar y promover el pago oportuno de las obligaciones en crédito e incentivar de esta manera la compra de sus productos. Es una estrategia que si bien aumenta algunas funciones en el departamento de cartera permite que un gran número de clientes cumplan con el pago de sus facturas durante el tiempo estipulado. Es por esta razón que a diario se realiza el envío de liquidaciones de facturas para recordarle al cliente la fecha límite del pago y el aprovechamiento del pronto pago.

El aprendizaje fue el principal objetivo del desarrollo de la pasantía en la Compañía Azul K, el cual se cumplió a cabalidad; se pudo contribuir con lo aprendido durante el desarrollo del programa de Administración de Empresas en la Universidad Libre, se obtuvieron grandes enseñanzas a nivel profesional no solo en el área de cartera sino también en el tema logístico y administrativo; pues cada una de las funciones que allí se desarrollaban, estaban directamente relacionadas con los demás departamentos. Por otro lado, el ambiente laboral de Azul K permite aprender a nivel personal la importancia de la buena convivencia y como el mantenimiento de la motivación y las buenas relaciones entre los colaboradores permite el buen desempeño y el compromiso de estos para con la compañía.

ASPECTOS A MEJORAR

Si bien la compañía tiene procesos y estrategias para cada una de las funciones, actividades o situaciones que se puedan presentar dentro de esta; durante el desarrollo de la pasantía se pudieron observar dos aspectos que requieren atención de la compañía para de esta manera mejorar los procesos y el reconocimiento de la marca Azul K. Uno de los aspectos a mejorar es la falta de estrategias o publicidad que permitan aumentar el reconocimiento de la marca a nivel nacional, pues se pudo notar que la mayoría de las personas conocen los productos por el nombre de cada uno de ellos, por ejemplo Súper Riel, Ak-1, Azul Klean, entre otros y no por el nombre de la compañía AZUL K como si se conoce la competencia Ariel o Dersa, de esta manera se podría mejorar la fidelización del cliente con la marca, su reconocimiento y preferencia, creando un símbolo de recuerdo.

Otra de las situaciones que requieren mejoramiento, pertenece al área de cartera, en cuanto a los transportadores de la mercancía, pues son ellos quienes están autorizados en recibir dinero de los clientes cuando son efectivos contra entrega y al haber distintos porcentajes de descuento, estos en varias ocasiones se han equivocado en la liquidación de las facturas, generando saldos a favor o en contra del cliente, los cuales en ocasiones deben ser asumidos por ellos mismos, por lo tanto se esperaría más capacitación de este personal para disminuir el porcentaje de estos errores de liquidación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Merchan Palacion, D.C. (2018). Informe final de pasantía optimización de herramientas en el área de cobranza. Universidad de Cundinamarca extensión Chía. Disponible en <
[https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1404/REPOSITORI
O.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1404/REPOSITORI
O.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz Gaona, A.P. (2017). Análisis de la estructura de cartera y crédito de la empresa multinivel Yanbal. Universidad de la Salle. Disponible en <
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1509&context=economia>

Sandoval Hernández, K.A. (2019) Apoyo a las actividades de crédito, cartera y cobranza, de la cooperativa multiactiva Carmenza Rocha. Universidad Cooperativa de Colombia.
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16580/1/2020_SandovalHernandezKare
n_apoyo_actividades_Cooperativa_Multiactiva_Carmenza_Rocha.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16580/1/2020_SandovalHernandezKaren_apoyo_actividades_Cooperativa_Multiactiva_Carmenza_Rocha.pdf)

Editorial Grudemi (2017). Actividad comercial. Recuperado de Enciclopedia Económica (<https://enciclopediaeconomica.com/actividad-comercial/>).

K, B. (2017). ¿Cómo hacer más eficiente el cobro de cartera?. Centuritech. Disponible en <
<https://www.centuritech.com/como-hacer-mas-eficiente-el-cobro-de-cartera/>

Donoso Sanchez, A. (s.f). Factura. Economipedia. Disponible en <
<https://economipedia.com/definiciones/factura.html>

Anaya, V.E, Echeverry Díaz, J.S, Loaiza Rios, L.M. (2018). Propuesta de mejoramiento en el área de cartera en la empresa Best Cosmetics S.A.S. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium. Disponible en <
https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1160/PROPUESTA_MEJORAMIENTO_%C3%81REA_CARTERA_EMPRESA_BEST_COSMETICS_SAS.pdf?sequence=1

Lozano Consultores. (s.f). ¿Qué es el Infolaft?. Infolaft. Disponible en <
<https://www.infolaft.com/quienes-somos/>

Cámara de comercio de Bogotá. (s.f). ¿Qué diferencias hay entre una persona natural y una jurídica?. Disponible en <
<https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-diferencias-hay-entre-una-persona-natural-y-una-juridica>

Gerencie.com. (2020). Régimen simplificado en el impuesto a las ventas. Disponible en <
https://www.gerencie.com/regimen-simplificado.html#Requisito_para_pertenecer_al_regimen_simplificado

Qualite Consultores. (s.f). Beneficios de implementar la ISO 9001 en tu empresa. Disponible en < <https://www.qualite.mx/blog/beneficios-de-implementar-la-iso-9001-en-tu-empresa>

Isotools Excellence. (2015). Principales requisitos para obtener un certificado de calidad ISO 9001. Disponible en < <https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para-obtener-un-certificado-de-calidad-iso-9001/>

Thompson, I. (s.f). Multinivel: Inicios. Promonegocios.net. Disponible en < <https://www.promonegocios.net/negocios-multinivel/multinivel-inicios.html>

Administrador. (2018). Gestión de cobros: 4 tendencias para tener en cuenta en 2018. Profitline Bussines outsourcing. Disponible en < <https://profitline.com.co/blog-gestion-de-cobros-4-tendencias-en-2018/>

Impulsa. (2019). 10 razones por las que el cliente es muy importante para tu negocio. Página en línea Impulsa. Disponible en < <https://www.santaluciaimpulsa.es/10-razones-por-las-que-el-cliente-es-muy-importante-para-tu-negocio/>

Ruiz Gaona, A.P. (2017). Análisis de la estructura de cartera y crédito de la empresa multinivel Yanbal. Universidad de la Salle. Disponible en < <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1509&context=economia>

Ley 1116 de 2006. Finalidad, principios y alcance del régimen de insolvencia. Disponible en < http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1116_2006.html

Ley estatutaria 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011. Disponible en < <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Servicio legal. (s.f). Cobro jurídico de cartera en Colombia. Página en línea. Disponible en < <https://serviciolegal.com.co/cobro-juridico-de-cartera-en-colombia/>

