

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 02
		Fecha: agosto 2025
		Página 1 de 4

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión de cartera	INTEGRA EL PROCESO: Gestión Administrativa y Financiera.
OBJETIVOS: Establecer directrices y mecanismos para asegurar la recuperación oportuna y efectiva de la cartera, mediante el seguimiento cuidadoso de las cuentas por cobrar de acuerdo a lo establecido y dentro de las fechas estipuladas, hacer los cobros respectivos por concepto de intereses de mora y/o realizar el cobro persuasivo o trasladar a cobro jurídico la obligación en mora superior a noventa (90) días.	
ALCANCE: Inicia con identificación y registro de las cuentas por cobrar generadas por obligaciones contractuales, facturación de servicios o productos a favor de la empresa y la programación y ejecución de pagos por concepto de servicio a la deuda y finaliza con el seguimiento, control, recuperación y gestión de pagos incluyendo el cobro persuasivo, cálculo de intereses de mora, traslado a cobro jurídico de obligaciones vencidas de capital e intereses por concepto de servicio a la Deuda y la mejora continua.	
RESPONSABLE: Subgerente Administrativa y Financiera	LÍDERES DE APOYO: Gerente, Secretario General, Subgerente técnico, directores y profesionales contable, de presupuesto y de tesorería.
ÁREAS INVOLUCRADAS: Gerencia, Subgerencias, Direcciones y Tesorería.	
DEFINICIONES/GLOSARIO: Cartera: Conjunto de cuentas por cobrar que tiene la organización, derivadas de obligaciones contractuales, facturación de servicios u otros derechos económicos. Cobro Persuasivo: Estrategia de recuperación de cartera que incluye llamadas, correos, visitas o comunicaciones formales para lograr el pago voluntario por parte del deudor. Cobro Jurídico: Proceso legal que se inicia cuando una obligación en mora supera los 180 días, y se han agotado los mecanismos de cobro persuasivo. Intereses de Mora: Cargos adicionales aplicados a una obligación vencida, calculados según la tasa establecida por la organización o la normativa vigente. Servicio a la Deuda: Conjunto de pagos que realiza la organización para cumplir con sus obligaciones financieras, incluyendo amortizaciones de capital e intereses. Abono: Pago parcial o total destinado a reducir el saldo de una deuda, ya sea sobre el capital o los intereses. Cuenta por Cobrar: Derecho que tiene la organización de recibir un pago por bienes o servicios prestados, registrado como activo en la contabilidad. Cuenta en Mora: Obligación financiera que no ha sido pagada dentro del plazo estipulado, generando incumplimiento. Seguimiento de Cartera: Actividad periódica de revisión y control de las cuentas por cobrar, con el fin de identificar riesgos, vencimientos y oportunidades de recuperación. Sistema de Gestión Integrado (SGI): Modelo de gestión que articula varios sistemas (calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, entre otros) bajo una estructura común para mejorar el desempeño organizacional. Conciliación Bancaria: Proceso de verificación entre los registros contables de la empresa y los extractos bancarios, para asegurar la exactitud de los saldos.	

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Luisa Fernanda García Valencia. Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Agosto 2025	
--	---	--	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 02
		Fecha: agosto 2025
		Página 2 de 4

CIAD: Contrato Interadministrativo de Administración delegada.					
No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
Recuperación cartera					
1	Identificar cuentas por cobrar vigentes y vencidas	Subgerente Administrativo y Financiero Profesional de apoyo de contable	Registro actualizado de cuentas por cobrar	Informe de cartera Estado de cuentas/cuentas por cobrar	Debe realizarse mínimo una vez al mes
2	Realizar seguimiento a cuentas por cobrar	Subgerente administrativa y Financiera Profesionales de contabilidad y tesorería	Fechas de vencimiento Alertas de mora	Cuadro de seguimiento Correo electrónico	El Subgerente Técnico realiza seguimiento a la gestión de cobro y recaudo en CIAD y proveedores Priorizar cartera con mora superior a 30 días
3	Adelantar acciones de cobro persuasivo.	Subgerente Administrativo y Financiero Supervisión	Registro actualizado de clientes con cuentas de cobro superior a 30 días y menor a 180 días.	Comunicaciones de cobro persuasivo Visita Oficio llamada correo Acuerdos de pago	Listado de clientes con vencimiento menor a 30 días.
4	Calcular y liquidar intereses de mora	Profesional contable Director de contratación y asuntos legales	Tasas de interés	Liquidación de intereses Comunicación al deudor	El profesional Contable con referencia a la parte tributaria Según política financiera y normativa vigente (tasa de mercado, tasa efectiva, de usura)

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Luisa Fernanda García Valencia. Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Agosto 2025	
--	---	--	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 02
		Fecha: agosto 2025
		Página 3 de 4

5	Trasladar cartera vencida superior a 180 días a cobro jurídico	Subgerente administrativa y Financiera	Verificación de mora (cartera vencida) Acciones cobro de cobro persuasivo (agotamiento) Revisión y análisis comité de cartera	Solicitud de cobro jurídico Expediente del deudor Acta de comité de cartera	
6	Adelantar cobro coactivo por cartera vencida superior a 180 días	Secretario General	Solicitud de cobro coactivo Cuenta/factura vencida superior a 180 días	Registro de clientes con cuentas con vencimiento mayor a 180 días Cuenta de cobro + intereses liquidados Acuerdos de pago	
7	Registrar pagos recibidos y actualizar estado de cartera	Subgerente Administrativo y Financiero Profesionales de apoyo contable y Tesorería	Conciliación bancaria	Comprobante de pago Estado de cuenta actualizado	

Servicio a la deuda

8	Programar pagos del servicio a la deuda (capital e intereses)	Subgerente Administrativo y Financiero	Calendario de pagos Obligaciones contractuales	Tabla de amortización por crédito	Evitar mora para no incurrir en penalidades
9	Ejecutar pagos de deuda según extracto de pagarés.	Profesional de Tesorería	Cuadro con relación fecha límite de pago Disponibilidad de fondos	Extracto del crédito Comprobante de transferencia Soporte bancario	
10	Consolidar y registrar estado de cartera y servicio de deuda mensual	Subgerente Administrativo y Financiero Profesional Contable	Estado de las cuentas por pagar actualizado	Reporte oficial a la instancia correspondiente de deuda pública Informe financiero / contable	Reporte SEUD- (Sistema Estadístico Único de la deuda pública Dar a conocer el registro de estado de

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Luisa Fernanda García Valencia. Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Agosto 2025	
--	---	--	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 02
		Fecha: agosto 2025
		Página 4 de 4

		Profesional Tesorería			cartera y servicio a la Deuda a la alta Dirección, Informe como Base para toma de decisiones
11	Mejora continua	Subgerente Administrativo y Financiero Profesional contable	Acciones de mejora	Plan de Mejoramiento	

ANEXO:

Formatos:

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	Diciembre 2019	Todos	Creación	Gerente
02	agosto 2025	Todos, creación	Actualización Manual de procesos y procedimientos	CIGD

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Luisa Fernanda García Valencia. Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Agosto 2025	
--	---	--	--