

Informe final de pasantía
Optimización de herramientas en el Área de Cobranza

Diana Carolina Merchán Palacios.

Universidad de Cundinamarca Extensión Chía
Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables

Administración de Empresas

I PA – 2018

Optimización de herramientas en el área de cobranza

Diana Carolina Merchán Palacios

Informe final de pasantía

Señores:

Comité de grado

Universidad de Cundinamarca Extensión Chía

Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables

Administración de Empresas

I PA – 2018

Extensión Chía

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad de Cundinamarca por otorgarme la oportunidad de formarme, de crecer como persona, de desarrollarme como una profesional íntegra y por contribuir en el logro de nuestras metas.

Agradezco al profesor Juan Federico Bateman Durán y a la Doc. Luz Mireya Rincón Mora por su grandiosa gestión y apoyo a toda la comunidad educativa.

A Tigre Colombia S.A.S por abrirme sus puertas y ofrecerme la oportunidad de experimentar el trabajo con la entidad.

Al director interno Jorge Luis Lacouture Capdevilla por su apoyo y la revisión de los documentos presentados.

Al Director Externo el Sr. Luis Alberto Pérez, Gerente Financiero de Tigre Colombia por su apoyo incondicional y por la confianza que ha depositado en mí durante todo el proceso de la pasantía.

A Dios por estar presente en mi vida, por guiarme y ayudarme a cumplir mis sueños.

A toda mi Familia por el apoyo y la paciencia.

A Mis Padres quienes son mi gran ejemplo, quienes inculcaron en mí sus valores y me
guiaron en cada paso.

A mis hermanos por el constante apoyo.

A Aira Alejandra Almonacid Merchán, mi hija por ser el principal motivo para sacar
todos mis proyectos adelante, la razón de mi existencia.

RESUMEN

En el presente documento se consigna el trabajo de pasantía realizada en el área de Cobranza del TIGRE COLOMBIA S.A.S, donde se implementó el instructivo de las actividades del proceso de Cartera.

También se muestra el proceso de optimización de tiempos y herramientas por medio del análisis y la automatización de los reportes generados por el área de Cobranza que detallan el estado de las cuentas por cobrar.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	1
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
INTRODUCCIÓN	11
INFORMACIÓN GENERAL.....	12
OBJETIVOS.....	13
OBJETIVO GENERAL.....	13
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
JUSTIFICACIÓN	14
MISIÓN	15
VISIÓN	15
VALORES	15
POLÍTICAS Y REGLAMENTOS	16
GENERALIDADES	16
DESARROLLO DE LA PASANTÍA	20
CAPITULO 1	20
ESTUDIO DE TIEMPOS Y ANALISIS DEL PROCESO DE CARTERA	20
<i>OBJETIVO</i>	20
<i>ACTIVIDADES</i>	20
CAPITULO 2	27
REASIGNAR Y SUPRIMIR LAS TAREAS REDUNDANTES	27
<i>OBJETIVO</i>	27
<i>ACTIVIDADES</i>	27
CAPITULO 3	34
REASIGNAR Y SUPRIMIR LAS TAREAS REDUNDANTES	34
<i>OBJETIVO</i>	34
<i>ACTIVIDADES</i>	34
CAPITULO 4	44
IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL	44
<i>OBJETIVO</i>	44
<i>ACTIVIDADES</i>	44
RECURSOS	52
HUMANOS	52
MATERIALES.....	52
INSTITUCIONALES	52
FINANCIEROS	52
CRONOGRAMA.....	53

CONCLUSIONES	54
BIBLIOGRAFÍA.....	56
FIRMAS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. RELACIONES COMERCIALES CON OTRAS COMPAÑÍAS.....	17
TABLA 2. ANTIGÜEDAD DE LA CARTERA NOVIEMBRE 2017.....	19
TABLA 3. ARCHIVO PLANO DESCARGADO DEL PORTAL BANCARIO.....	21
TABLA 4. ARCHIVO PLANO TRABAJADO EN EXCEL.	21
TABLA 5. INFORME BANCARIO SIN DATOS DE IDENTIFICACIÓN EN LOS PAGOS.....	22
TABLA 6. INFORME BANCARIO CON NIT. Y RAZÓN SOCIAL.	22
TABLA 7. BASE DE DATOS INICIAL PARA LA DESCARGA DE INGRESOS.	23
TABLA 8. BASE DE DATOS FINAL PARA LA DESCARGA DE INGRESOS.	24
TABLA 9. BASE DE DATOS FINAL PARA LA DESCARGA DE INGRESOS.	25
TABLA 10. RECAUDO POR VENDEDOR.....	25
TABLA 11. FORMATO INICIAL DE NOTAS CRÉDITO.	28
TABLA 12. FORMATO FINAL DE NOTAS CRÉDITO.....	29
TABLA 13. EL INFORME INICIAL DE CARTERA.....	31
TABLA 14. EL INFORME ACTUALIZADO DE CARTERA.....	32
TABLA 15. EDAD DE LA CARTERA	32
TABLA 16. TABLA DINÁMICA, RESUMEN.....	33
TABLA 17. PORTADA BASE CONSOLIDADA.	35
TABLA 18. BASE CONSOLIDADA, MACROS INGRESADAS.....	35
TABLA 19. BASE CONSOLIDADA, ESPECIFICACIÓN MACROS.....	36
TABLA 20. BASE CONSOLIDADO, HOJA CARTERA GENERAL.....	37
TABLA 21. BASE CONSOLIDADO, HOJA CARTERA ACTIVA.....	37
TABLA 22. BASE CONSOLIDADO, HOJA EDAD DE LA CARTERA.....	38
TABLA 23. BASE CONSOLIDADO, HOJA TB - RESUMEN.....	38
TABLA 24. BASE CONSOLIDADO, HOJA DE PRESUPUESTO.....	39
TABLA 25. BASE CONSOLIDADO, HOJA DE PRESUPUESTO POR VENDEDOR.....	40
TABLA 26. BASE CONSOLIDADOS BANCARIOS, HOJA DE RECAUDO DIARIO.....	41
TABLA 27. BASE CONSOLIDADOS BANCARIOS, INFORME POR ASESOR.....	41

TABLA 28. BASE CONSOLIDADOS BANCARIOS, INFORME POR CLIENTE.....	42
TABLA 29. BASE CONSOLIDADOS BANCARIOS, DEVOLUCIÓN DE CHEQUES.....	42
TABLA 30. BASE CONSOLIDADO BANCARIOS, OTROS INGRESOS.....	43
TABLA 31. ANTIGÜEDAD DE LA CARTERA	43
TABLA 32. DOCUMENTO DESACTUALIZADO, SIN JUSTIFICACIÓN.....	44
TABLA 33. DOCUMENTO DESACTUALIZADO, SIN TÍTULOS.....	45
TABLA 34. MANUAL DE FUNCIONES, PORTADA.....	46
TABLA 35. MANUAL DE FUNCIONES, TABLA DE CONTENIDO.....	47
TABLA 36. MANUAL DE FUNCIONES, ENCABEZADO.....	47
TABLA 37. MANUAL DE FUNCIONES, PIE DE PÁGINA.....	48
TABLA 38. MANUAL DE FUNCIONES, TÍTULOS.....	48
TABLA 39. MANUAL DE FUNCIONES, JUSTIFICACIÓN.....	49
TABLA 40. MANUAL DE FUNCIONES, AJUSTES Y CODIFICACIÓN.....	50
TABLA 41. MANUAL DE FUNCIONES, REGISTRO DE APROBACIÓN.....	51
TABLA 42. PRESUPUESTO FINANCIERO.....	52
TABLA 43. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	52

LISTA DE GRÁFICO

GRÁFICO 1. TIEMPO EN LA REALIZACIÓN DE UNA NOTA CRÉDITO - SEMANAS.....	18
GRÁFICO 2. DESCARGA DEL PORTAL BANCARIO Y APLICACIÓN DE PAGOS.....	19
GRÁFICO 3. COMPARATIVO - DESCARGA DEL PORTAL BANCARIO Y APLICACIÓN DE PAGOS.....	25
GRÁFICO 4. COMPARATIVO -TIEMPO EN LA REALIZACIÓN DE UNA NOTA CRÉDITO	30
GRÁFICO 5. PRESUPUESTO VS RECAUDO EJECUTADO.	39
GRÁFICO 6. CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO POR VENDEDOR	40

INTRODUCCIÓN

Ante la demanda cada vez más frecuente de información de calidad, actualizada y en corto tiempo de las grandes corporaciones hacia sus filiales ubicadas en diferentes localidades, las cifras financieras no escapan de esta demanda, por ello, es importante determinar los factores y analizar los procesos, específicamente para este trabajo, en las tareas que son ejecutadas en el área de cuentas por cobrar de TIGRE COLOMBIA S.A.S., que inciden e influyen en el tiempo de respuesta, calidad de los datos y trazabilidad de la información. Se incorporan bases de datos a los informes requeridos por gerencia financiera y gerencia de ventas en las cuales se implementa formulación, tablas dinámicas y macros. Se crea una base general unificando las diferentes bases de datos solicitadas para verificación, clasificación, cálculo, contabilización y registro de los pagos recibidos y cobros a realizar. Adicionalmente se implementa el manual de funciones del área de Cobranza el cual permite la consulta y la ejecución del paso a paso en cada una de las labores realizadas en el área de cartera. Adicionalmente se determina el impacto de las acciones realizadas.

INFORMACIÓN GENERAL

Área: Cobranza

Línea de investigación: Proceso

Programa: Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables, programa de
Administración de Empresas

Tema de Investigación: Mejora en el proceso del área de Cartera

Título de la pasantía: Optimización de herramientas

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar los procesos del área de cuentas por cobrar de la compañía TIGRE COLOMBIA S.A.S., que incluyen: verificación, clasificación, cálculo, contabilización y registro de los pagos recibidos, con el fin de optimizar sus tiempos mediante la sistematización de las bases de datos, que finalmente conllevará a suprimir las labores innecesarias, asegurando la precisión, eficiencia de las operaciones y veracidad en la revelación de los ingresos reportados en sus EEFF.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Confrontar la información existente para determinar las debilidades y con base en ellas optimizar las herramientas utilizadas en el área de Cobranza.
- Estudiar los tiempos y analizar los procesos para identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora.
- Analizar los reportes generados por el área de Cobranza que detallen el estado de las cuentas por cobrar, recibos y aplicaciones de pagos.
- Implementar y construir tablas dinámicas como herramientas básicas para la obtención de información clara, precisa y veraz.
- Formular indicadores de seguimiento y control para identificar el rendimiento de los nuevos procesos.
- Adaptar e implementar el manual de funciones como una herramienta que contribuirá mitigando los errores operativos.
- Reasignar y suprimir las tareas redundantes realizadas en el área de Cartera.

JUSTIFICACIÓN

Ante la demanda cada vez más frecuente de información de calidad, actualizada y en corto tiempo de las grandes corporaciones hacia sus filiales ubicadas en diferentes localidades, las cifras financieras no escapan de esta demanda, por ello, es importante determinar los factores y analizar los procesos, específicamente para este trabajo, en las tareas que son ejecutadas en el área de cuentas por cobrar de TIGRE COLOMBIA S.A.S., que inciden e influyen en el tiempo de respuesta, calidad de los datos y trazabilidad de la información.

Con este proyecto de pasantía se llevará a cabo un análisis de los procesos del área de cuentas por cobrar de la compañía TIGRE COLOMBIA S.A.S. con el objetivo de optimizar los tiempos de ejecución en los procesos llevados a cabo en dicha área, mediante la sistematización de las bases de datos, que finalmente conllevará a suprimir las labores innecesarias, asegurando la precisión, eficiencia de las operaciones y veracidad en la revelación de los ingresos reportados en sus estados financieros y la vez contribuir en con el recaudo y la rotación de la cartera.

MARCOS DE REFERENCIA

Antecedente de la Empresa:

Ubicación de la empresa: La empresa Tigre Colombia S.A.S se encuentra ubicada en la localidad de COTA, en el departamento de BOGOTA. El domicilio social de esta empresa es vía Siberia cota kilómetro 1.5 bodega 7 y 8 potrero chico robles II, cota, Bogotá.

MISIÓN

Crear soluciones innovadoras para el mundo de la construcción.

VISIÓN

Estamos seguros de que el lugar donde las personas viven puede ser siempre mejor.

VALORES

- **Confianza:** Productos referencia en el mercado de la construcción, con calidad insuperable y soluciones completas, garantizando tranquilidad en todo tipo de obra.
- **Integridad:** Una marca sólida, que actúa de forma ética, íntegra y comprometida.
- **Innovación:** Liderazgo y distinción en todos los segmentos de actuación, con una actitud creativa e inquieta, buscando siempre el desarrollo de nuevos productos y soluciones.
- **Relacionamiento:** La marca aliada de todos los públicos (clientes, revendedores, profesionales de la obra y colaboradores), reconocida por construir relaciones próximas y verdaderas.
- **Sostenibilidad:** Entendimiento de su papel en el mundo y en la sociedad, a través del desarrollo y promoción de acciones sostenibles y de responsabilidad social.

POLÍTICAS Y REGLAMENTOS

Uno de los principales valores del Grupo Tigre es la inquebrantable creencia en las personas, en su capacidad de relacionarse y de llevar a cabo de un equipo que muchas veces se reconoce como una verdadera familia.

Delante de un ambiente tan positivo, el Código de Conducta surge para preservar el modelo de comportamiento adoptado por la empresa a lo largo de su historia y para promover sus principios éticos, fundamentados en su identidad cultural, valores, propósitos y creencias.

GENERALIDADES

El Grupo Tigre es una multinacional brasilera líder en la fabricación de tubos y conexiones y uno de los proveedores de soluciones más grande para el sector de la construcción civil. El grupo está presente en aproximadamente 40 países, posee siete mil funcionarios, 9 plantas en Brasil y 13 en el exterior, empezó las actividades en Colombia durante el año 2008 con la fabricación de tubos y conexiones de PVC para los sectores predial, industria, electricidad, infraestructura y riego en una planta en Cota, Bogotá.

“Tigre es sinónimo de garantía, calidad, durabilidad y asistencia técnica al profesional de la construcción, cuyo objeto social es la fabricación, producción, procesamiento, transformación, elaboración, manufacturera y comercialización, de toda clase de artículos, productos y materiales de cualquier naturaleza, propios de la industria de la construcción, tuberías, ductos y conductores extruidos en p.v.c., y otros polímeros plásticos”. (TIGRE COLOMBIA SAS 2017)

La empresa Tigre Colombia S.A.S se encuentra ubicada en la localidad de COTA, en el departamento de BOGOTA. El domicilio social de esta empresa es vía Siberia cota kilómetro 1.5 bodega 7 y 8 potrero chico robles II, cota, Bogotá. La forma jurídica de Tigre Colombia S.A.S es sociedad por acciones simplificada, el capital social es de 117.859.995.398,00 peso colombiano, es una empresa exportadora e importadora, no cotiza en la bolsa, tiene 80 empleados fijos y su casa matriz se encuentra en Brasil la cual fue fundada en el año 1941.

Tabla 1. Relaciones comerciales con otras compañías.

Relación con otras empresas	
RELACIÓN	EMPRESAS
PROVEEDOR	NURUENA SAS , EARTH PRODUCTS C I S A S , MEXICHEM RESINAS COLOMBIA S A S , CARBOQUIMICA S A S , COLORQUIMICA S A S , CONQUIMICA S A , COMPANIA GENERAL DE PLASTICOS LTDA , PACKING S A S , INDUSTRIAS CADI S A .
CLIENTE	ALEJANDRO ARBOLEDA Y CIA S A , ELECTRICAS DE MEDELLIN COMERCIAL S A , COMERCIALIZADORA Z R LTDA , PERSONAS NATURALES .
BANCO	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S A , BANCO GNB COLOMBIA S A , ITAU CORPBANCA COLOMBIA SA , BANCO DE BOGOTA , BANCOLOMBIA S A .
ASEGURADORA	SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S A .

Relaciones comerciales con otras compañías. Fuente: (Informa Colombia, 2017)

La planta en Colombia se subdivide en las áreas de Producción, ventas, logística, Recursos Humanos y Financiera. A ésta última pertenece el área de cartera que al igual que las demás son esenciales para el buen funcionamiento de la compañía, el área de cartera o Cobranza es un área crítica no solo por el tipo de información que se maneja y el grado de confidencialidad, sino también por el alto grado de responsabilidad que se tiene en el cumplimiento de los indicadores de recaudo y rotación cartera, de ahí la importancia de reducir tiempos y optimizar los recursos que se tienen ya que esto

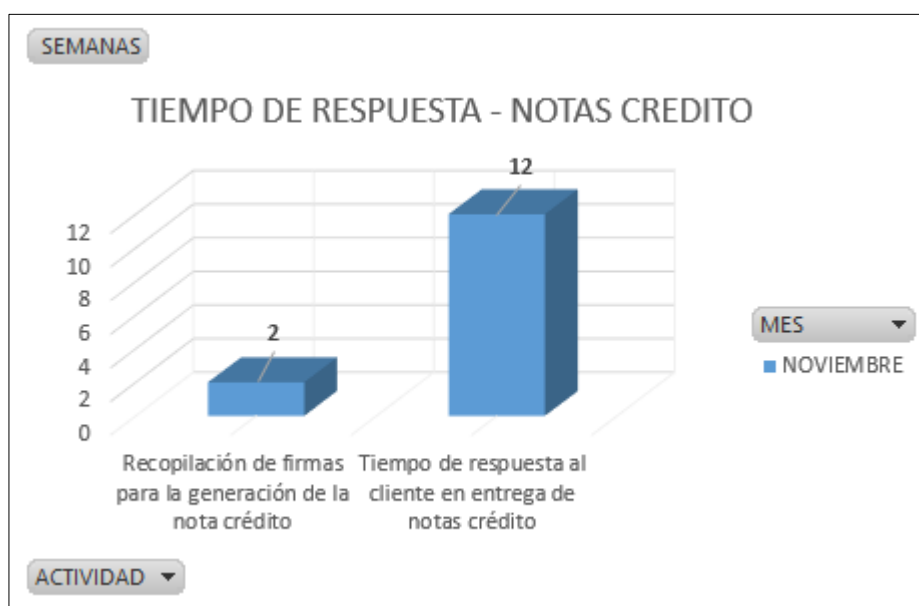
permitirá un análisis adecuado asegurando una información clara, precisa y veraz encaminando al logro de los objetivos corporativos.

DIAGNOSTICO

Al iniciar el proceso de pasantía se encontraron los siguientes datos:

Tiempo de respuesta al cliente para generar el documento de notas créditos por diferencia en precio, mercancía trocada, faltantes o por la calidad de los productos con un promedio no menor a 12 semanas, generadas por los retrasos en el paso a paso que se genera para su realización. En la recopilación de firmas 2 semanas de las personas encargadas de realizar la autorización.

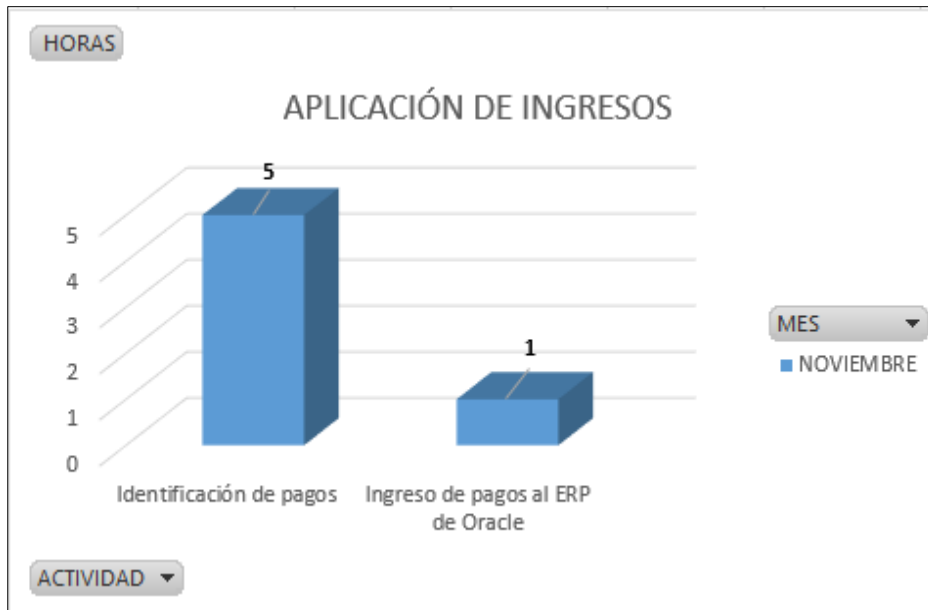
Gráfico 1. Tiempo en la realización de una nota crédito - semanas.



Tiempo en la realización de una nota crédito. Fuente: (Tigre, 2017)

El proceso de la descarga de los archivos en los portales bancarios, la identificación de los ingresos y su respectiva aplicación en el ERP de Oracle tomaban un total de 6 horas. Adicional el margen de error en identificación de pagos se encontraba en un 15%, afectando la veracidad de la información, es decir de 200 registros o ingresos recibidos, 30 no se sabían a qué cliente pertenecían de manera inmediata.

Gráfico 2. Descarga del portal bancario y aplicación de pagos.



Descarga del portal bancario y aplicación de pagos. Fuente: (Tigre, 2017)

En términos generales la Cartera a noviembre del 2017 tenía un 37,7% sobre la cartera total en facturación vencida, de ese 37.7 % el 38,4 en facturación que supera los 90 días de vencimiento.

Tabla 2. Antigüedad de la cartera noviembre 2017.

EDAD	VALOR TOTAL -NOV/17
ATRASADO 1-15	990.660.330,82
ATRASADO 16-30	300.631.673,56
ATRASADO 31-60	449.631.673,56
ATRASADO 61-90	474.929.080,10
ATRASADO MAS 90	1.380.000.000,00
TOTAL VENCIDO	3.595.852.758,04
CARTERA CORRIENTE	5.940.051.439,71
TOTAL CARTERA	9.535.904.197,75
% TOTAL DE VENCIMIENTO	37,7%
% VENCIMIENTO > 90 DÍAS	38,4%

Antigüedad de la cartera noviembre 2017. Fuente: (Tigre, 2017)

DESARROLLO DE LA PASANTÍA

CAPITULO 1

ESTUDIO DE TIEMPOS Y ANALISIS DEL PROCESO DE CARTERA

OBJETIVO

Estudiar los tiempos y analizar los procesos del área de cartería de TIGRE COLOMBIA para identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora por medio del aprendizaje y la elaboración del paso a paso en el proceso de recaudo, detallar el estado de cuentas por cobrar, el ingreso de recibos y aplicaciones de pago.

ACTIVIDADES

El proceso inicia identificando las labores a ejecutar, se realiza seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de que los pagos ingresen de manera oportuna y a su vez se apliquen adecuadamente. En este proceso se logró identificar que la información descargada del archivo generado por la sucursal bancaria no contenía la información necesaria impidiendo la correcta aplicación de pagos realizados por los clientes, por otro lado, los clientes no tenían el hábito de enviar su soporte de pago el mismo día en que efectuaban la transacción, algunos soportes nunca eran enviados al área de cartera. Adicional a esta problemática los datos descargados en el portal bancario eran enviados en archivos de imagen, generando que el auxiliar de cartera realizara un ingreso manual a una base de datos básica.

Reestructuración:

1. En el portal bancario se descargaba solo un archivo de imagen. Se solicitó a la persona encargada "jefe de cartera" que se descargara el informe en un archivo plano lo que permitió eliminar la digitación de todos los ingresos, garantizando de manera efectiva el valor registrado.

Tabla 3. Archivo plano descargado del portal bancario.

The image shows a screenshot of a text-based banking statement. At the top, it says 'relog1 MAR 05.txt: Bloc de notas'. Below that is a menu bar with 'Archivo', 'Edición', 'Formato', 'Ver', and 'Ayuda'. The main content is a list of transactions and account balances, organized into columns. The columns are labeled 'ATRASADO' (Overdue), 'A VENCER' (Due), and 'NAT' (Natural). The text includes various company names like 'CENCOSUD COLOMBIA S.A.', 'ABSALON SIERRA GONZALEZ', 'TIGRE ADS COLOMBIA LIMITADA', and 'ALEJANDRO ARBOLEDA & CIA S.'. It also contains numerical values representing amounts in COP (Colombian Pesos) and dates. For example, one entry shows '10,420,696.00' and another shows '16,186,837.00'. The bottom of the screenshot shows a scroll bar and a partial footer: 'identificación de sus pagos en las entidades bancarias. Así mismo'.

Archivo plano descargado del portal bancario. Fuente: (Bancolombia, 2018)

Tabla 4. Archivo plano trabajado en Excel.

67042111481	791	1	6032018		300.000,00	4013	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO
67042111481	213	1	6032018		11.800.000,00	4013	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO
67042111481	764	1	6032018		8.870.259,00	4017	CONSIG NAL REFERENCIA EFECTIVO
67042111481	976	1	6032018		1.100.000,00	4152	TRASL FONDOS CAJ AUTOMATICO
67042111481	828	1	6032018	1215	2.000.000,00	8018	CONSIG REMESA AL COBRO ML
67042111481	670	1	6032018		2.260.000,00	8142	PAGO INTERBANC JULIETA CAST
67042111481	670	1	6032018		3.275.396,00	8142	PAGO INTERBANC SUPERMERCADO AG
67042111481	670	1	6032018		12.161.492,00	8142	PAGO INTERBANC AYG EU

Archivo plano trabajado en Excel. Fuente: (Bancolombia, 2018)

- Se realizó una solicitud a la entidad bancaria por medio del gerente financiero para que se identificaran los pagos con la razón social y el NIT del cliente al que se le facturó.

ID CLIENTES (Identificación de clientes)

Lista descargada de la entidad bancaria para la identificación de los ingresos donde no se evidenciaba con facilidad a que cliente pertenecía el pago porque cadencia de datos

Tabla 5. Informe bancario sin datos de identificación en los pagos.

Empresa: TIGRE COLOMBIA SAS	Número de Cuenta: 67042111481	Fecha y Hora Actual: 29-11-2017 15:17:08				
NIT: 900188396	Tipo de cuenta: Corriente	Fecha y Hora Consulta: 29-11-2017 15:17:07				
Impreso por: 53911732						
FECHA	DESCRIPCIÓN	SUCURSAL/CANAL	REFERENCIA 1	REFERENCIA 2	DOCUMENTO	VALOR
2017/11/29	Consig Nal Referencia Efectivo	LA LOMA	49898008		000028478	2.975.178.00
2017/11/29	Consig Nal Referencia Cheque	AVENIDA KENNEDY	9002247717		000028478	15.000.000.00

Informe bancario sin datos de identificación en los pagos. Fuente: (Bancolombia, 2017)

ID AHORA (Identificación de clientes)

Lista descargada de la entidad bancaria en la cual se describe el nombre de la empresa o persona que realiza el pago y en la referencia aparece el documento de identificación de cliente.

Tabla 6. Informe bancario con Nit. Y Razón Social.

Empresa: TIGRE COLOMBIA SAS	Número de Cuenta: 67042111481	Fecha y Hora Actual: 07-03-2018 08:11:54				
NIT: 900188396	Tipo de cuenta: Corriente	Fecha y Hora Consulta: 07-03-2018 08:11:54				
FECHA	DESCRIPCIÓN	SUCURSAL/CANAL	REFERENCIA 1	REFERENCIA 2	DOCUMENTO	VALOR
2018/02/23	PAGO INTERBANC SINUELEC SAS	FONTIBON CARRERA 100	9008720841			3.020.000.00
2018/02/23	PAGO INTERBANC SUPERMERCADO AG	FONTIBON CARRERA 100	8000478215			3.830.089.00

Informe bancario con NIT. Y Razón Social. Fuente: (Bancolombia, 2018)

3. Se envió un comunicado masivo a todos los clientes, a los asesores comerciales y demás involucrados en el proceso, informando la manera correcta de efectuar la identificación de sus pagos en las entidades bancarias. Así mismo se les indico los correos para él envió de los soportes de pago el mismo día en que efectúen la transacción y la instrucción para su aplicación.

4. Se optimizó la base de datos en la que descargaban los informes bancarios. La base inicial solo tenía una hoja, en la cual de forma manual se ingresaban cada uno de los registros, un mismo cliente aparecía con la razón social escrita de diferentes maneras lo que hacía que al aplicar los filtros los datos fueran erróneos. Por otro lado, no se relacionaba el asesor que manejaba el cliente lo cual dificultaban aún más la tarea para consolidar los ingresos por vendedor y comisiones sobre el mismo.

Tabla 7. Base de datos inicial para la descarga de ingresos.

	A	B	C	D	E	F
1						
2					BANCO MES DE MAYO DE 2017	
3						
4	BANCO	FECHA	DESCRIPCION	CIUDAD/SUCURSAL	CLIENTE	VALOR
5	BANCOLOMBIA	02/05/2017	TRANSLADO CTAS SUC VIRTUAL	FONTIBON CARRERA 100	MARTIN SERRRANO	6.008.842,00
6	BANCOLOMBIA	02/05/2017	CONSIG NAL REFERENCIA EFECTIVO	SAN NICOLAS B/QUILLA	SUMINISTROS FERRELECTRICOS ESPECIALIZADOS FERRELECSA LTDA	10.000.000,00
7	BANCOLOMBIA	02/05/2017	CONSIG LOCAL REFERENCIA EFECTIVO	MILENIO PLAZA	SIN IDENTIFICAR	136.000,00
8	BANCOLOMBIA	02/05/2017	PAGO DE PROVEEDORES	FONTIBON CARRERA 100	ALEJANDRO ARBOLEDA	8.850.000,00
9	BBVA	02/05/2017	DEPOSITO EN CANJE		ABSALON SIERRA	11.434.674,00
10	BANCOLOMBIA	03/05/2017	CONSIG NAL REFERENCIA EFECTIVO	ALMACENTRO	PINTURAS Y YESOS S.A.S	17.845.801,00
11	BANCOLOMBIA	03/05/2017	CONSIG NAL REFERENCIA EFECTIVO	APARTADO	PINTURAS Y YESOS S.A	6.687.169,00
12	BANCOLOMBIA	03/05/2017	CONSIG NAL REFERENCIA EFECTIVO	ACACIAS	JAIRO MOSQUERA GONZALEZ	11.831.874,00
13					BANCOLOMBIA	#REF!
14					BBVA	#REF!
15					CTA COMPENSACION	#REF!
16					TOTAL	#REF!
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

Base de datos inicial para la descarga de ingresos. Fuente: (Tigre Colombia, 2017)

Esta base fue mejorada teniendo en cuenta la necesidad y la importancia del adecuado registro y análisis en las cuentas por cobrar y la rotación de la cartera.

El nuevo informe de BANCOS se presenta de la siguiente manera:

Tabla 8. Base de datos final para la descarga de ingresos.

BANCO	FECHA	DESCRIPCION	CIUDAD/SUCURSAL	CLIENTE	VALOR	ASESOR COMERCIAL	APLICADO
BANCOLOMBIA	01/02/2018	PAGO DE PROV SOLUCIONES INTEG	FONTIBON CARRERA 100	SOLUCIONES INTEGRALES C	40.000.000,00	EDISSON FERNANDO RIVER	DC805
CUENTA COMPENSAC	02/02/2018	TRANSFERENCIA EXT. DE: CELIN CORPORATION		CELIN CORPORATION	80.955.112,35	JAIRO IGNACIO GUTIERREZ	DC809
BANCOLOMBIA	02/02/2018	PAGO DE PROV DISTRIVALLS S A	FONTIBON CARRERA 100	DISTRIVALLS S.A.	29.463.360,21	CAROLINA CASTADO MONTOY	DC810
BANCOLOMBIA	02/02/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	CRA 30 CALIMA	QUICK SOLUTION COLOMBI	15.626.000,00	LEIDY XIOMARA ALFONSO A	DC816
BBVA	02/02/2018	ABONO POR DOMIC		ALMACEN Y FERRETERIA PE	19.902.573,00	LUIS CARLOS PEREZ MO	DC817
BANCOLOMBIA	20/02/2018	CONSIG NAL REFERENCIA CHEQUE	CALLE 29	SALCEDO MENDOZA ALBER	15.377.767,00	LUIS CARLOS PEREZ MO	DC913
BANCOLOMBIA	20/02/2018	CONSIG NAL REFERENCIA EFECTIVO	JARDIN PLAZA	FERRELECTRICOS GARCIAS S	44.325.100,00	MARIO GERMAN CUESTA	DC905
BANCOLOMBIA	20/02/2018	CONSIG LOCAL REFERENCIA CANJE	BARRIO CARVAJAL	ABSALON SIERRA GONZALE	150.000.000,00	LEIDY XIOMARA ALFONSO A	DC949
BANCOLOMBIA	20/02/2018	CONSIG LOCAL REFERENCIA CANJE	BARRIO CARVAJAL	ABSALON SIERRA GONZALE	60.000.000,00	LEIDY XIOMARA ALFONSO A	DC952
BANCOLOMBIA	20/02/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	SANTA BARBARA DE	QUICK SOLUTION COLOMBI	12.800.000,00	LEIDY XIOMARA ALFONSO A	DC917
CUENTA COMPENSAC	21/02/2018	TRANSFERENCIA EXT. DE: TIGRE S.A TUBOS CONEXIONES Y CAB		TIGRE S.A TUBOS CONEXION	47.097.551,38	JAIRO IGNACIO GUTIERREZ	DC907
BANCOLOMBIA	21/02/2018	PAGO DE PROV PVC DEL CARIBE S	FONTIBON CARRERA 100	PVC DEL CARIBE S.A.S	24.227.821,00	LUIS CARLOS PEREZ MO	DC918
				BANCO	VALOR		
				BANCOLOMBIA	2.998.520.448,36		
				CUENTA COMPENSACION	343.375.193,21		
				BBVA	75.553.453,00		
				Total general	3.417.449.094,57		

Base de datos final para la descarga de ingresos. Fuente: (Merchán, Diana Carolina, 2018)

Se observa siete hojas en el libro las cuales se relacionan a continuación:

INFORME GENERAL

- El nombre del cliente se trae directamente de la base de datos asegurando la unificación del registro por cliente.
- Se insertó una fila con el asesor y otra con el consecutivo las cuales fueron formuladas de la hoja BASE DE DATOS para que se arrastren automáticamente, lo que permite la unificación de la información al realizar el registro.
- Los valores numéricos o pagos ingresados ya no se digitan, se copia del archivo plano descargado del portal bancario y trabajado en Excel.
- El consecutivo ingresado es un número que me identifica cada uno de los registros permitiendo que al cárgalos en el ERP de Oracle no se repitan y se puedan llamar cuando se necesiten.
- Luego se inicia la automatización de la base por medio de tablas dinámicas que permiten de manera rápida analizar el recaudo.

INF X CLIENTE (Informe por cliente)

En esta hoja se inserta una tabla dinámica obteniéndose un informe resumido de los pagos efectuados por cada cliente.

Tabla 9. Base de datos final para la descarga de ingresos.

Fuente		Alineación
A	B	
1	FECHA	(Todas) ▼
2	ASESOR COMERCIAL	(Todas) ▼
3		
4	Suma de VALOR	
5	CLIENTE	▼ Total
6	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	35.419.408,00
7	ABSALON SIERRA GONZALEZ	614.933.100,00
8	ALEJANDRO ARBOLEDA & CIA S.A.	242.622.220,00
9	ALMACEN Y FERRETERIA PEMEL SAS	46.426.294,00
10	ALVARO CARVAJAL NIÑO	12.189.722,00
11	ARCILLA SANTA TERESA S.A.S.	70.000.000,00
12	ADMINISTRACION RECTORADO JULIAN	1.428.854,00

Base de datos final para la descarga de ingresos. Fuente: (Merchán, Diana Carolina, 2018)

NF X VEN (Informe por vendedor)

Se insertó una tabla dinámica donde se evidencia el recaudo por vendedor, lo que permite obtener los indicadores de cumplimiento por asesor.

Tabla 10. Recaudo por vendedor.

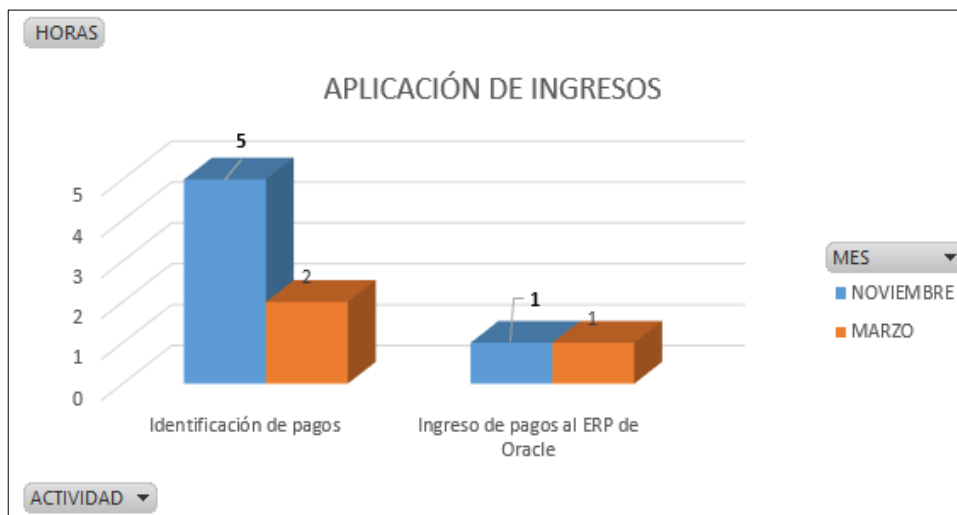
A	B	C
1	VALOR	
2	ASESOR COMERCIAL	▼ CLIENTE ▼ Total
3	ADMINISTRACION VENTAS	DISTRIBUCIONES ELECTRICAS MAYELEC S.A.S. 12.390
4		INDURECICLAJE MUNDO VERDE S.A.S 955
5		JUAN CARLOS MONROY MEJIA 49.768
6		LILYAN YOJANA MARIN MARIN 300
7		MAXTECH SAS 133
8		TIGRE ADS COLOMBIA LIMITADA 10.017
9		UNION TEMPORAL COMUNA 10 245
10	Total ADMINISTRACION VENTAS	73.811
11	ALVARO MONTES MEJIA	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A 35.419
12		DISTRIB DE MAT PARA LA CONSTRU CUCUTA LTD CONSTRU 6.583
13		EDWIN ANTONIO BOHORQUEZ VARGAS 14.500
14		ESTEBAN EMILIO AYALA LOBO 39.126
15		GRUPO RAMIREZ Y MORA S.A.S 94.000
16		LUIS ENRIQUE SANCHEZ ROMERO 983
17	Total ALVARO MONTES MEJIA	190.612

Recaudo por vendedor. Fuente: (Merchán, Diana Carolina, 2018)

Adicional se generan la pestaña de CHEQUES DEVUELTOS, OTROS INGRESOS (identifica los pagos que entran y no corresponde a clientes) y PAGOS SIN IDENTIFICAR. Cada una de estas hojas genera un informe que se envía a las diferentes áreas de la compañía teniendo en cuenta su repercusión en cada proceso.

Con lo anterior se logró que el proceso de identificación de pagos fuera eficaz y se redujera de 5 horas a 2 horas, permitiendo que el proceso total de identificación y aplicación de los mismos se redujera en 50%

Gráfico 3. Comparativo - descarga del portal bancario y aplicación de pagos.



Comparativo - descarga del portal bancario y aplicación de pagos. Fuente: (Tigre Colombia, 2018)

CAPITULO 2

REASIGNAR Y SUPRIMIR LAS TAREAS REDUNDANTES

OBJETIVO

Reasignar y suprimir las tareas redundantes realizadas en el área de Cartera por medio del seguimiento y trazabilidad en cada una de las labores ejecutadas por el analista de cartera para minimizar tareas innecesarias.

ACTIVIDADES

El área de cartera es la encargada de elaborar las notas crédito correspondientes a las novedades presentadas, el área de logística debe informar y documentar las notas que se deben realizar por movimiento en mercancía, faltantes, productos trocados, calidad de los productos y anulación de facturas, entre otros. Por su lado el área de servicio al cliente y los asesores comerciales deben solicitar las notas crédito que se generen por descuentos comerciales y todo lo relacionado con diferencia en precio.

Sin embargo, no todas las notas llegan autorizadas y hay que hacer un seguimiento de correos que en ocasiones tardan meses en confirmar y aclarar, otras son entregadas el último día del mes y no se alcanzan a ingresar al sistema en su totalidad.

Coordinar la llegada oportuna y adecuada de las solicitudes de nota crédito es la mayor falencia que se evidencia en el área de cartera provocando retraso en las labores y pérdida de tiempo. Adicional a esta problemática el recaudo se ve afectado directamente, pues al no llegar las novedades oportunamente al área para realizar el cruce en el sistema antes de que la facturación esta vencida, se empieza a evidenciar una morosidad no real en la cartera del cliente y por ende un cobro inadecuado.

Reestructuración:

1. Se realiza la solicitud al analista de servicio al cliente y al gerente comercial para que se filtren y se aseguren por medio del analista todas las notas correspondientes al área comercial. Se da la responsabilidad al analista de servicio al cliente para que haga llegar dichas novedades al área de cartera teniendo en cuenta que el analista del área de servicio

al cliente es quien tiene contacto directo y permanente con cada uno de los asesores comerciales y la información enviada por cada uno para verificar y documentar las solicitudes que se realicen.

El analista de servicio al cliente debe ser informado por el asesor, corroborar, documentar y solicitar la autorización por parte de la gerencia general y comercial.

2. El área de logística entrega al área de cartera los documentos físicos que soportan la novedad y por ende que justifique la nota crédito solicitada, el analista de cartera diligencia el formato de nota crédito autorizado y devuelve los documentos con el formato adjunto al auxiliar de logística quien será el encargado de hacerlo firmar por la gerencia general.

3. Cuando las notas llegan al analista de cartera con la debida autorización de parte de las gerencias se deben realizar una serie de pasos para el debido ingreso en el ERP de Oracle y posteriores autorizaciones y demás firmas de la gerencia financiera, coordinación de cartera, persona que la solicita y quien la elabora.

4. El proceso aun así es muy desgastante pues son muchas personas involucradas, es por eso que se solicitó a la gerencia y personas encargadas la actualización del formato de notas crédito para minimizar el número de personas que debía firmar el documento.

Tabla 11. Formato inicial de notas crédito.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
SOLICITADO POR	ADRIAN REYES	FACTURACION		
ELABORADO POR	DIANA MERCHAN	AUXILIAR DE CARTERA		
APROBADO POR	LUIS PEREZ	GERENTE FINANCIERO		
APROBADO POR	DANIEL ROBIN	GERENTE COMERCIAL		
APROBADO POR	PATRICIA SALDARRIAGA	GERENTE GENERAL		
				FO-207-CV-3

Formato inicial de notas crédito. Fuente: (Tigre Colombia, 2017)

El formato inicial FO-207-CV-3 para realizar la nota crédito debía contener la firma de la gerencia general, de lo contrario no se podía continuar el proceso, esto impedía avanzar de manera más oportuna teniendo en cuenta que los directivos por sus altas responsabilidades no siempre se encuentra en la compañía.

Se gestionó la actualización del formato mejorando la oportunidad en la aplicación de las notas ya que el nuevo formato FO-07-CV-5 no solicita la firma de la gerencia. Debe contener firma de autorización que corresponde al dueño de proceso, firma de la persona que la solicita, firma de quien la elabora es decir quien la ingresa al sistema y finalmente quien la revisa.

Tabla 12. Formato final de notas crédito. Fuente: (Colombia, Tigre, 2018)

MOTIVO DE LA NOTA CREDITO		DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA NOTA CREDITO	
DEVOLUCIÓN DE MERCANCIA	<input type="checkbox"/>	MOTIVO:	
DESCUENTO COMERCIAL	<input type="checkbox"/>	FALTANTE DE MATERIAL	
UNIDAD DE EMPAQUE	<input type="checkbox"/>	OBSERVACION:	
PERDIDA DE MERCANCIA	<input type="checkbox"/>	SE PRESENTA FALTANTE DE MATERIAL POR ERROR EN CARGUE	
ERROR ASESOR	<input type="checkbox"/>	SOPORTE:	
ERROR DESPACHO	<input type="checkbox"/>	FACTURA	48821
ERROR FACTURACION	<input type="checkbox"/>		

FACTURA No.	Fecha	Codigo	Referencia	Cantidad	# PEDIDO	VALOR UNITARIO	Valor total
48321	21-dic-17	11420842	LUBERIA AMARILLA LIVIANA 2 "	3		7.389,000	22.107,00
48321	21-dic-17	11420832	LUBERIA AMARILLA LIVIANA 3 "	3		12.579,000	37.737,00
							-
						TOTAL	\$ 59,844,00
						IVA	\$ 11,370,36
						RETE FTE	\$ 1,496,10
						TOTAL	\$ 69,718,26

OBSERVACIONES:

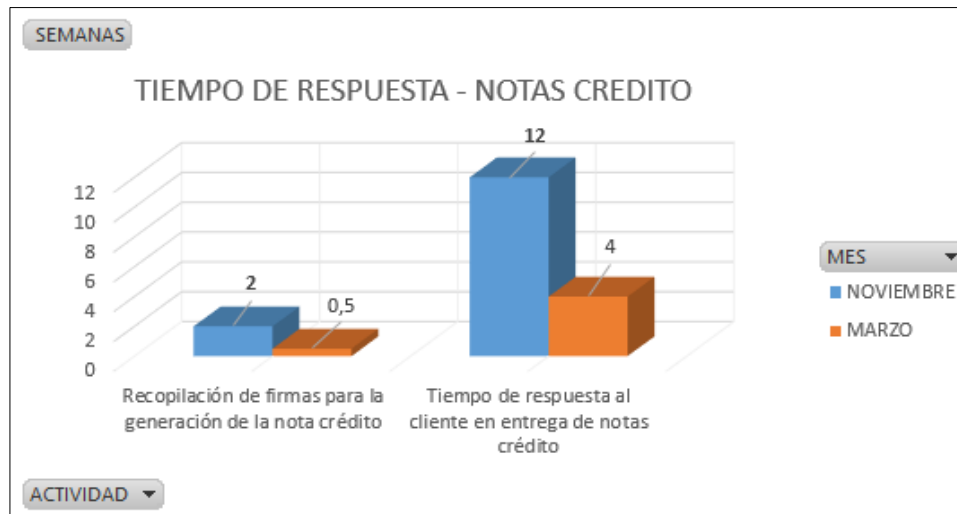
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
SOLICITADO POR				
ELABORADO POR				
REVISADO POR				
APROBADO POR				

Formato final de notas crédito. Fuente: (Colombia, Tigre, 2018)

5. Por otro lado, el proceso de ingreso al sistema tiene bastantes pasos y solo había una persona capacitada para realizar dicha labor, el manual de procesos inicial no está codificado ni avalado por el área encargada y es muy básico carecía de imágenes, títulos y omitía información valiosa como la descripción en la aplicación de cuentas contables, es decir al realizarse la consulta para realizar el paso a paso de la labor no se encontraba el detalle, es por eso que surge la necesidad de modificar el manual de procesos del área de cartera. Anexo (3.1) documentó con los avances del manual correspondientes a la elaboración de Notas crédito.

Con lo anterior se logró que el tiempo de respuesta al cliente fuera más eficaz, se redujo la recopilación de firmas autorizadas de 1 semana a menos 2 o máximo 3 días y la trazabilidad y entrega del documento radicado al cliente de tres meses a un mes.

Gráfico 4. Comparativo -Tiempo en la realización de una nota crédito.



Comparativo -Tiempo en la realización de una nota crédito. Fuente: (Tigre Colombia, 2018)

6. Los asesores comerciales requieren de informes permanentemente sin embargo era habitual que cada uno los solicitara según su gusto más que la necesidad, a partir de esto se convoca una reunión encabezada por el gerente financiero encargado del área de cartera para decidir en conjunto con el grupo de asesores los informes relevantes, así como las fechas de envío. A partir de esta reunión se establecieron los siguientes informes:

- Informe de Cartera
- Informe de Presupuesto
- Informe de recaudo

Con esto unificación se logró reducir 2 horas semanales que debía ocupar el analista de cartera para generar informes adicionales a los anteriormente relacionados, también se acordó el envío de los mismos dos veces por semana lo que permitirá que el vendedor tenga la información actualizada y oportunamente.

7. Se introducen tablas dinámicas al informe de cartera para facilitar el análisis por parte de los vendedores y detectar fácilmente la morosidad de cada cliente si la hay.

El informe inicial era el informe descargado del ERP de Oracle y trabajado en Excel, al cual le colocaban un esquema de aplicación de subtotales y esta era su presentación final. Algo muy rustico cuando hablamos de mirar la cartera de más de 80 clientes.

Tabla 13. El informe inicial de Cartera. Fuente: (Tigre Colombia, 2017)

	MERCADO	NOMBRE CLIE	CLAS	TIPO	NRO	ORDEN TOMA	FECHA INICIAL	FECHA VENCII	MONEDA	MONTO INICI	MONTO SALD	ATRASADO 1
1783	EXP	TIGRE ECUADO PMT		PAGO	CLT8277		08/08/2017	08/08/2017	USD	-5.409,50	-401,37	
1784	EXP	TIGRE S.A TUBC INV		VX	48359	30112017 INTC	26/12/2017	24/02/2018	USD	16.498,52	20	20
1785	Total EXP											
1786	NAT	TRANSPORTAD INV		VE	47578	COBRO FAC 47	08/11/2017	23/12/2017	COP	196.177,00	196.177,00	
1787	NAT	TRANSPORTAD INV		VE	48042	COBRO POR PE T 05/12/2017	19/01/2018	19/01/2018	COP	97.549,00	97.549,00	
1788	NAT	TRANSPORTES INV		VE	24489	PERDIDA DE M	16/07/2014	31/07/2014	COP	8.902.177,52	8.412.802,52	
1789	NAT	TREFILADOS DE CM		DE	1755		22/12/2017	22/12/2017	COP	-7.226.769,34	-7.226.769,34	
1790	NAT	TREFILADOS DE CM		DE	1756		22/12/2017	22/12/2017	COP	-46.755,32	-46.755,32	
1791	NAT	TREFILADOS DE CM		DE	1757		22/12/2017	22/12/2017	COP	-584.442,00	-584.442,00	
1792	Total NAT											
1793	EXP	TUBOTEC, S.A. PMT		PAGO	CLT1266		10/09/2013	10/09/2013	USD	-19.729,43	-20,39	
1794	EXP	TUBOTEC, S.A. PMT		PAGO	CLT8008		16/06/2017	16/06/2017	USD	-24.557,48	-253,4	
1795	EXP	TUBOTEC, S.A. PMT		PAGO	DC463		06/12/2017	06/12/2017	USD	-29.156,43	-90,26	
1796	Total EXP											
1797	NAT	UNION TEMPO INV		VE	49083	2	17/02/2018	17/02/2018	COP	746.025,60	746.025,60	746.025,60
1798	NAT	UNION TEMPO PMT		PAGO	DC749		29/01/2018	29/01/2018	COP	-22.781.623,00	-128.195,96	
1799	NAT	UNION TEMPO INV		VE	49051	22/01/2017	16/02/2018	16/02/2018	COP	826.014,10	59.453,06	59.453,06
1800	NAT	UNION TEMPO INV		VE	49236	16/02/2018	24/02/2018	24/02/2018	COP	250.447,00	250.447,00	250.447,00
1801	NAT	UNION TEMPO PMT		PAGO	DC919		22/02/2018	22/02/2018	COP	-245.185,00	-245.185,00	
1802	Total NAT											
1803	Total general											
1804										#####	#####	
1805												
1806												

El informe inicial de Cartera. Fuente: (Tigre Colombia, 2017)

La nueva presentación es la siguiente:

7.1. Se presenta e implementa una base de datos con tres hojas donde se agregó tablas dinámicas generando un informe de CARTERA ACTIVA (se eliminó los clientes que se encuentran en cobro jurídico), EDAD DE LA CARTERA Y TB resumen.

Tabla 14. El informe Actualizado de Cartera.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
MERCAD	NOMBRE CLIENTE	CL	TIPO	NRO	ORDEN TOMADA	FECHA INICIA	FECHA VENCIMIENTO	MONED	MONTO INICIAL	
2	NAT	A VELEZ U & CIA DEPOSITOS MIRANDA LTDA	INV	VE	47594	09/11/2017	08/01/2018	COP	273.125,0	
3	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	46623	28/08/2017	27/10/2017	COP	3.419.585,0	
4	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	47436	13995	27/10/2017	26/12/2017	COP	3.190.585,8
5	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	47835	530-13	23/11/2017	22/01/2018	COP	7.752.085,4
6	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48070	OA8809	05/12/2017	03/02/2018	COP	70.534,1
7	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48071	OA8712	05/12/2017	03/02/2018	COP	1.579.670,0
8	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48074	OA8890 FACTURAR NO ENVIA	05/12/2017	03/02/2018	COP	1.579.618,0
9	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48075	OA8891	05/12/2017	03/02/2018	COP	1.042.547,7
10	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48215	530-13	14/12/2017	12/02/2018	COP	3.098.159,4
11	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48216	831-6	14/12/2017	12/02/2018	COP	560.776,0
12	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48217	530-58	14/12/2017	12/02/2018	COP	1.463.986,0
13	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48247	OA8809	16/12/2017	14/02/2018	COP	401.889,0
14	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48248	OA7773	16/12/2017	14/02/2018	COP	11.587.445,6
15	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48296	OA8914	19/12/2017	17/02/2018	COP	514.056,5
16	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48474	OA8910	11/01/2018	12/03/2018	COP	108.186,0
17	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48494	OA8910	12/01/2018	13/03/2018	COP	8.306,4
18	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48495	OA8914	12/01/2018	13/03/2018	COP	16.020,2
19	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48621	OA8910	18/01/2018	19/03/2018	COP	17.193,6
20	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48622	OA8914	18/01/2018	19/03/2018	COP	21.305,7
21	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48625	578-43	18/01/2018	19/03/2018	COP	12.893.645,4
22	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48626	OA4574	18/01/2018	19/03/2018	COP	266.893,0
23	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48627	380-3	18/01/2018	19/03/2018	COP	44.482,0
24	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48636	OA8856	20/01/2018	21/03/2018	COP	1.623.331,2
25	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48637	OA9184	20/01/2018	21/03/2018	COP	1.623.331,2
26	NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	INV	VE	48713	578-43	24/01/2018	25/03/2018	COP	40.234,0

El informe Actualizado de Cartera. Fuente: (Tigre Colombia, 2018)

7.2. EDAD DE LA CARTERA

Se puede identificar claramente el estado de la facturación pendiente por cobrar ya sea en cartera corriente o vencida y el monto total facturado. Se creó un campo calculado el cual arroja el % de participación de cada cliente en el vencimiento de la cartera.

Tabla 15. Edad de la Cartera.

NOMBRE CLIENTE	INICIO	ATRASADO 1-15	ATRASADO 16-30	ATRASADO 31-60	ATRASADO 61-90	ATRASADO MAS 90	TOTAL VENCIDO	CARTERA CORRIENTE	TOTAL CARTERA	% PARTICIPACION
ABSALON SIERRA GONZALEZ		289.204.906	64.925.376	49.258.076		12.546.908	415.935.265	2.050.783.305	2.466.718.570	20,03%
ALEJANDRO ARBOLEDA & CIA S.A.		179.372.209	105.873.616	20.585.113			305.830.937	1.167.896.313	1.473.727.250	14,73%
JAIRO MOSQUERA GONZALEZ		64.664.063	96.118.246	32.316.469			193.098.778	38.320.385	231.419.163	9,30%
FERRETUBOS DE COLOMBIA S.A.S.		39.633.138	3.773.543	97.494.156	26.530.063		167.430.899	12.491.213	179.922.112	8,06%
COLDEFER FERRETERIA SAS		23.914.668	2.544.422	108.961.167		3.830.591	139.250.849	94.454.922	233.705.771	6,71%
RICHARD MARIO MONTERO CORREA		3.075.915		82.868.990		229.031	86.173.936	-	86.173.936	4,15%
ELECTRICOS E ILUMINACION SAS		25.724.022	40.869.554	10.717.739			77.311.315	39.883.190	117.194.505	3,72%
MARISOL FONSECA MEJIA		15.050.473	39.861.173				54.911.646	-	54.911.646	2,64%
ALMACEN Y FERRETERIA PEMEL SAS		53.223.227					53.223.227	225.296.660	278.519.887	2,56%
Total general		990.660.331	449.631.674	474.929.080	58.906.255	102.547.187	2.076.674.527	6.982.639.671	9.059.314.198	100,00%
						4,9%	22,9%			

Edad de la Cartera. Fuente: (Tigre Colombia, 2018)

7.3. TB

Este es un informe que permite filtra los datos a conveniencia de cada usuario, es decir puede filtrarse por asesor, cliente, factura y demás. Este informe se genera rápidamente y

es una herramienta esencial que ha contribuido a la oportunidad en el cobro que se realiza a cada cliente.

Tabla 16. Tabla dinámica, resumen.

	A	B	C	D	E	F
1	MERCADO	(Todas) ▾				
2	VENDEDOR	(Todas) ▾				
3						
4					Valores	
5	NOMBRE CLIENTE	NRO	FECHA INICIAL	FECHA VENCIMIENTO	MONTO INICIAL	MONTO SALDO
6	ALVARO CARVAJAL NIÑO	47908	27/11/2017	26/01/2018	6.094.861,00	6.094.861,00
7		47909		26/01/2018	6.094.861,00	6.094.861,00
8	Total general				12.189.722,00	12.189.722,00
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						

Tabla dinámica, resumen. Fuente: (Tigre Colombia, 2018)

CAPITULO 3

REASIGNAR Y SUPRIMIR LAS TAREAS REDUNDANTES

OBJETIVO

Consolidar una base de datos en el área de cartera de TIGRE COLOMBIA con todos los informes correspondientes al recaudo, cartera, bancos y presupuesto de recaudo la cual será una de las herramientas a entregar a la organización en su implementación y sistematización contribuyendo al continuo mejoramiento de los indicadores.

ACTIVIDADES

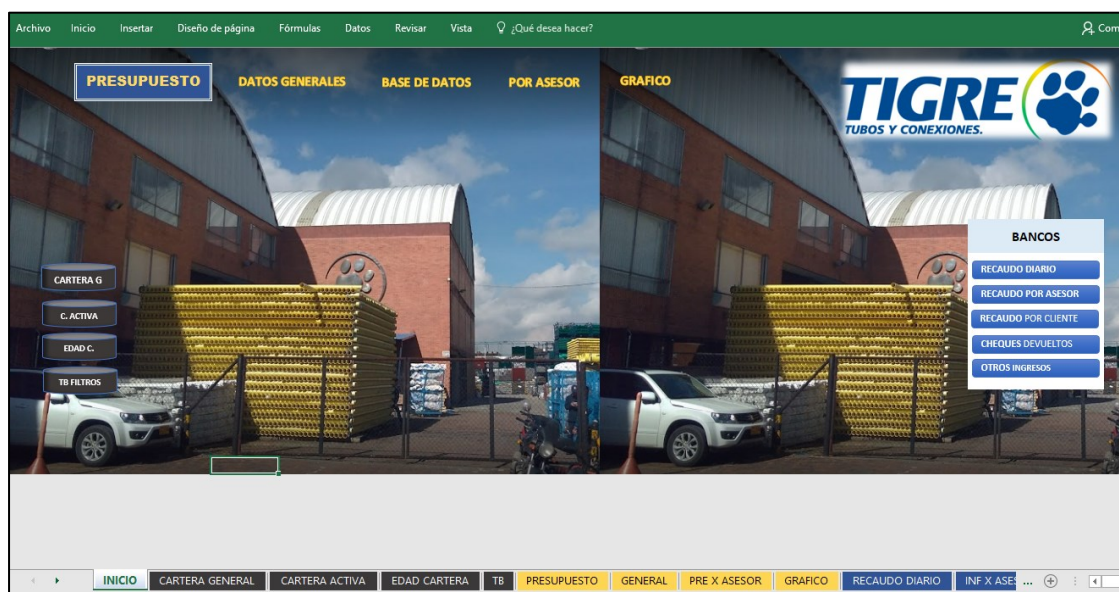
Al iniciar el proceso se propuso mejorar y optimizar los procesos del área de cuentas por cobrar mediante la optimización de herramientas y tiempos. Se encontró diversas bases de datos en las cuales no se manejaban formulas, tablas dinámicas, campos calculados, vínculos ni macros.

Reestructuración:

Se crea una base de datos única, se reúnen todos los informes requeridos para llevar a cabo de forma eficiente y eficaz el recaudo de la cartea en el área de cuentas por cobrar. Es así que se presenta la nueva base que será uno de los productos a entregar al finalizar la pasantía.

PORTADA

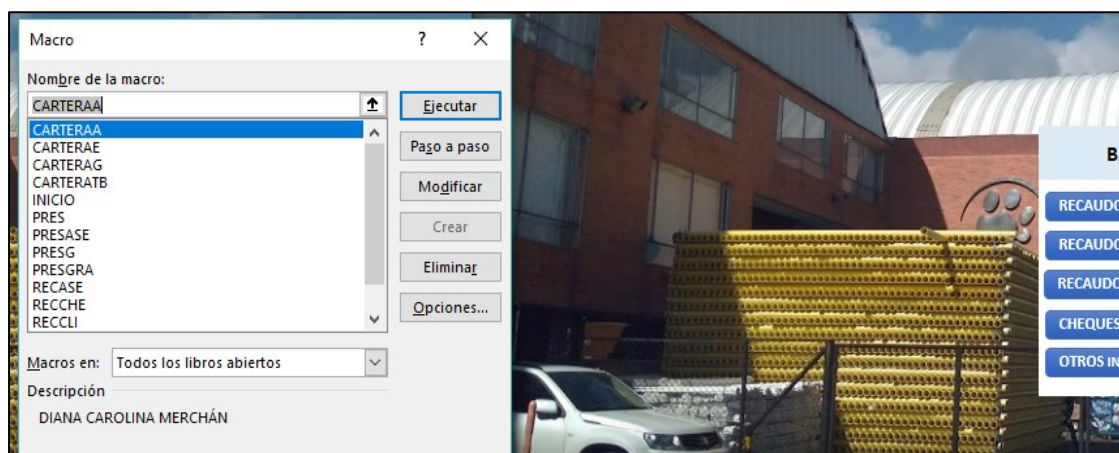
Tabla 17. Portada base consolidada.



Portada base consolidada. Fuente: (Merchán Diana Carolina, 2018)

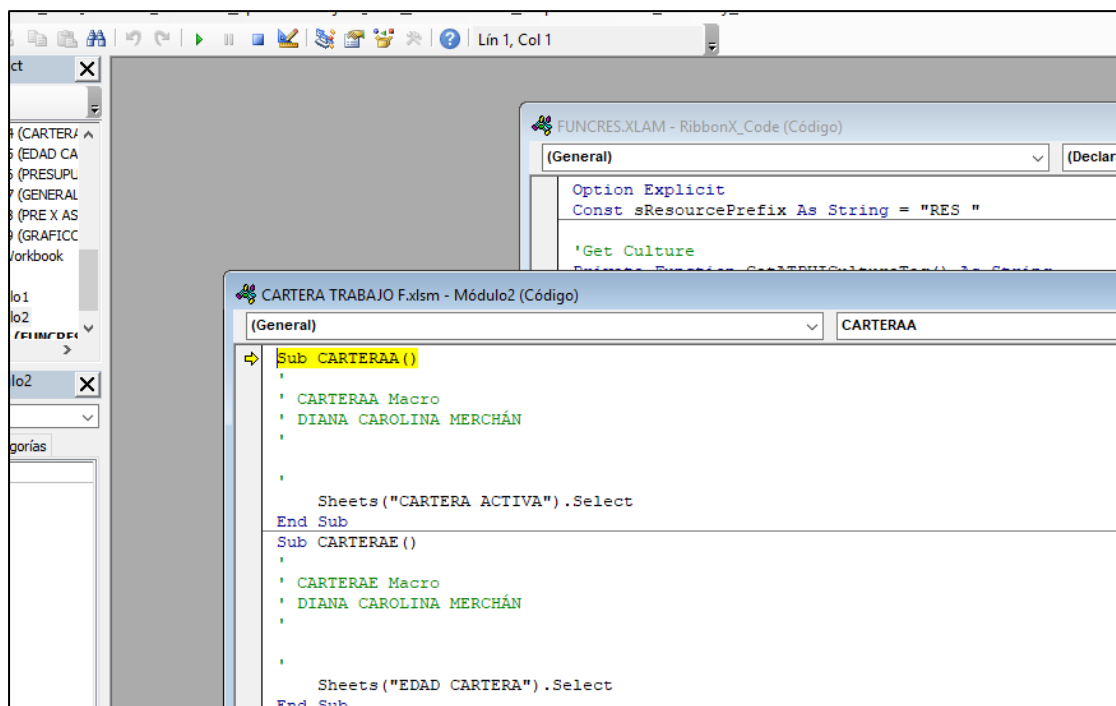
En la portada podemos observar que se ha vinculado todos los informes a esta base de datos generada en un archivo de Excel habilidad para macros.

Tabla 18. Base consolidada, Macros ingresadas.



Base consolidada, Macros ingresadas. Fuente: (Merchán, 2018)

Tabla 19. Base consolidada, especificación Macros.



Base consolidada, especificación Macros. Fuente: (Merchán, 2018)

Los cuales se encuentran automatizados. Al dar clic sobre el informe de interés esta nos direccionara a la hoja que contiene dicha información, se ha realizado un diseño llamativo y exclusivo el cual fortalece y mantiene la imagen corporativa.

La base de datos contiene 13 informes que fueron trabajados y modificados en el transcurso de la pasantía viendo la necesidad y el impacto en los indicadores del recaudo tales como la generación del presupuesto, su asertividad en el ingreso monetario que se encuentra sobre el 90 % de cumplimiento, la identificación y el ingreso de los pagos que repercuten en áreas como la tesorería quien depende del recaudo para el cumplimiento con los pagos a proveedores, empleados, impuestos y demás. Cada uno de los informes tiene un botón nombrado INICIO el cual dirige el reporte a la portada principal.

Informes unificados:

1. CARTERA GENERAL.

Este informe relaciona absolutamente todos los clientes que tiene facturación pendiente por pagar: cartera vencida, cartera corriente y clientes en proceso jurídico.

Tabla 20. Base consolidado, hoja Cartera General.

MERCADO	NOMBRE CLIENTE	INICIO	CLAS	TIPIC	NRO	ORDEN TOMADA	FECHA INICIAL	FECHA VENCIMIENTO	MONED	MONTO INICIAL	MONTO SALDO	ATRASA
NAT	A VELEZ U & CIA DEPOSITOS MIRANDA LTDA		INV	VE	47594		09/11/2017	08/01/2018	COP	273.125,00	273.125,00	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	46623	7770	28/08/2017	27/10/2017	COP	3.419.585,00	3.419.585,00	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	47436	13995	27/10/2017	26/12/2017	COP	3.190.585,80	3.190.585,80	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	47835	530-13	23/11/2017	22/01/2018	COP	7.752.085,40	7.752.085,00	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	48070	OA8809	05/12/2017	03/02/2018	COP	70.534,10	70.534,10	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	48071	OA8712	05/12/2017	03/02/2018	COP	1.579.670,00	1.579.670,00	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	48074	OA8890 FACTURAR NO ENVIA	R 05/12/2017	03/02/2018	COP	1.579.618,00	1.579.618,00	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	48075	OA8891	05/12/2017	03/02/2018	COP	1.042.547,70	1.042.547,70	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	48215	530-13	14/12/2017	12/02/2018	COP	3.098.159,40	3.098.159,40	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	48216	831-6	14/12/2017	12/02/2018	COP	560.776,00	560.776,00	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	48217	530-58	14/12/2017	12/02/2018	COP	1.463.986,00	1.463.986,00	
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	48247	OA8809	16/12/2017	14/02/2018	COP	401.889,00	401.889,00	40
NAT	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A		INV	VE	48248	OA7773	16/12/2017	14/02/2018	COP	11.587.445,60	11.587.445,60	11.58

Base consolidado, hoja Cartera General. Fuente: (Tigre Colombia, 2018)

3. CARTERA ACTIVA

Se conforma de todos los clientes que a la fecha no tiene facturación vencida la mayor a 120 días, clientes que no tiene procesos jurídicos.

Tabla 21. Base consolidado, hoja Cartera activa.

MERCADO	NOMBRE CLIENTE	INICIO	CLAS	TIPIC	NRO	ORDEN TOMADA	FECHA INICIAL	FECHA VENCIMIENTO	MONED	MONTO INICIAL	MONTO SALDO	ATRASA
881	NAT	C.G.R. TRANSPORTES SIN FRONTERAS LTDA	INV	VE	48266	COBRO FV47994	18/12/2017	18/12/2017	COP		83,90	
882	NAT	CARLOS FERNANDO PALACIOS LLORENTE	INV	VE	46681		30/08/2017	14/09/2017	COP		44.068,70	
883	NAT	CARLOS FERNANDO PALACIOS LLORENTE	INV	VE	47680		02/11/2017	15/11/2017	COP		2.079,60	
884	NAT	CARLOS FERNANDO PALACIOS LLORENTE	INV	VE	48508		13/01/2018	28/01/2018	COP		1.852,50	
885	NAT	CARLOS FERNANDO PALACIOS LLORENTE	INV	VE	48509	290917	13/01/2018	28/01/2018	COP		1.122,70	
886	NAT	CARLOS FERNANDO PALACIOS LLORENTE	INV	VE	48753	25/01/2018 CONTRA ENTREG	26/01/2018	10/02/2018	COP		148,20	
887	NAT	CARLOS FERNANDO PALACIOS LLORENTE	INV	VE	48754		25/01/2018	26/01/2018	COP		940,90	
888	NAT	CASA DEL BOMBILLO NO. 2 LTDA.	INV	VE	49074		13/02/2018	16/02/2018	COP		4.158,00	
889	NAT	CASTRO HENAO JULIETA	INV	VE	47938	FACTURAR NO ENVIAR FV 45	29/11/2017	28/01/2018	COP		1.596,20	
890	NAT	CASTRO HENAO JULIETA	INV	VE	47950		28/11/2017	29/11/2017	COP		6.572,10	
891	NAT	CASTRO HENAO JULIETA	INV	VE	48110		07/12/2017	05/02/2018	COP		280,90	
892	NAT	CASTRO HENAO JULIETA	INV	VE	48111		27/10/2017	07/12/2017	COP		470,30	

Base consolidado, hoja Cartera activa. Fuente: (Tigre Colombia, 2018)

3. EDAD DE LA CARTERA

Aquí se visualiza de manera rápida el estado de cartera de cada cliente, montos de facturación, cartera corriente, cartera vencida y el porcentaje de participación de cada cliente sobre la cartera vencida.

Tabla 22. Base consolidado, hoja Edad de la Cartera.

NOMBRE CLIENTE	INICIO	Valores					TOTAL VENCIDO	CARTERA CORRIENTE	TOTAL CARTERA	% PARTICIPACION
		ATRASADO 1-15	ATRASADO 16-30	ATRASADO 31-60	ATRASADO 61-90	ATRASADO MAS 90				
ARSALON SIERRA GONZALEZ		289.204.805,59	64.925.375,97	49.258.076,00		12.546.907,88	415.935.265,44	2.050.783.304,86	2.466.718.570,30	20,03%
ALEJANDRO ARBOLEDA & CIA S.A.		179.372.208,51	105.873.615,69	20.585.112,80			305.830.937,00	1.167.896.313,02	1.473.727.250,02	14,73%
PROFESIONALES EN LUZ S.A						686.503,13	686.503,13	-	686.503,13	0,03%
TIGRE COLOMBIA S.A.S.		624.287,44					624.287,44	-	624.287,44	0,03%
HIERROS Y ACEROS TOLIMA S.A.				603.956,28			603.956,28	227.323,20	831.279,48	0,03%
RECICLAJES DE MADERA Y METALES H&D LTDA		556.354,00			2.594,00		558.948,00	-	558.948,00	0,03%
TRANSPORTADORA PORRAS AMAYA S.A.S				97.549,00	196.177,00		293.726,00	-	293.726,00	0,01%
LILYAN YOJANA MARIN MARIN		274.676,00					274.676,00	300.000,00	25.324,00	0,01%
A VELEZ U & CIA DEPOSITOS MIRANDA LTDA				273.125,00			273.125,00	-	273.125,00	0,01%
EDGAR PRADO CARVAJALINO		169.347,08		26.719,36			196.066,44	36.360.218,43	36.556.284,87	0,01%
CONSTRU UNIVERSAL S.A.S				117.396,11			117.396,11	-	117.396,11	0,01%
DAVID ANDRÉS CASTILLO GARZON		116.000,00					116.000,00	-	116.000,00	0,01%
C.G.R. TRANSPORTES SIN FRONTERAS LTDA					83.995,00		83.995,00	-	83.995,00	0,00%
ESTEBAN EMILIO AYALA LOBO					72.583,35		72.583,35	1.883.795,00	1.956.378,35	0,00%
CENCOSUD COLOMBIA S.A.			105.578,00	35.628,25			69.949,75	15.274.144,77	15.344.094,52	0,00%
UNION TEMPORAL COMUNA 10		59.453,06					59.453,06	-	59.453,06	0,00%
COMERCIALIZADORA ERZ S.A.S.				33.429,76			33.429,76	65.322.953,68	65.356.383,44	0,00%
PLOMERIA Y FERRETERIA S.A. - PLOFESA		26.615,78					26.615,78	334,78	26.281,00	0,00%
RECUPERADORA DE EXCEDENTES ECOAMBIENTALES SAS					14.036,00		14.036,00	-	14.036,00	0,00%
GROMAL S.A.						403,29	403,29	-	403,29	0,00%
JOHNER ZAIL PINTO LUBO							-	265.735,65	265.735,65	0,00%
Total general		990.660.330,82	449.631.673,56	474.929.080,10	58.906.254,86	102.547.187,37	2.076.674.526,71	6.982.639.671,04	9.059.314.197,75	100,00%

Base consolidado, hoja Edad de la Cartera. Fuente: (Tigre Colombia, 2018)

4. TB

Es una tabla dinámica de consulta donde se puede filtrar la carrea a gusto del usuario permitiendo visualizar los datos necesarios para el adecuado recaudo e información de cada cliente y asesor comercial.

Tabla 23. Base consolidado, hoja TB - Resumen.

MERCADO	(Todas) ▾					
VENDEDOR	(Todas) ▾			INICIO		
					Valores	
NOMBRE CLIENTE	IT	NRO	FECHA INICIAL	FECHA VENCIMIENTO	MONTO INICIAL	MONTO SALDO
ARCILLA SANTA TERESA S.A.S.		49159	21/02/2018	22/04/2018	667.561,00	667.561,00
		49160		22/04/2018	445.041,00	445.041,00
		49161		22/04/2018	1.188.174,00	1.188.174,00
		49162		22/04/2018	8.476.596,98	8.476.596,98
		49222		24/04/2018	5.677.161,80	5.677.161,80
		49223	23/02/2018	24/04/2018	8.364.561,50	8.364.561,50
		49224		24/04/2018	8.468.972,35	8.468.972,35
		49232	24/02/2018	25/04/2018	15.115.484,80	15.115.484,80
		49240		25/04/2018	411.663,20	411.663,20
		49242		25/04/2018	18.243.386,44	18.243.386,44
		49243		25/04/2018	150.981,00	150.981,00
		49256	26/02/2018	27/04/2018	768.131,44	768.131,44
	Total general					343.883.884,35

Base consolidado, hoja TB - Resumen. Fuente: (Tigre Colombia, 2018)

5. PRESUPUESTO

Este es generado a partir de del informe de cartera de clientes activos donde se realiza una proyección de recaudo sobre la facturación vencida a la fecha de corte designada por el área.

Tabla 24. Base consolidado, hoja de Presupuesto.

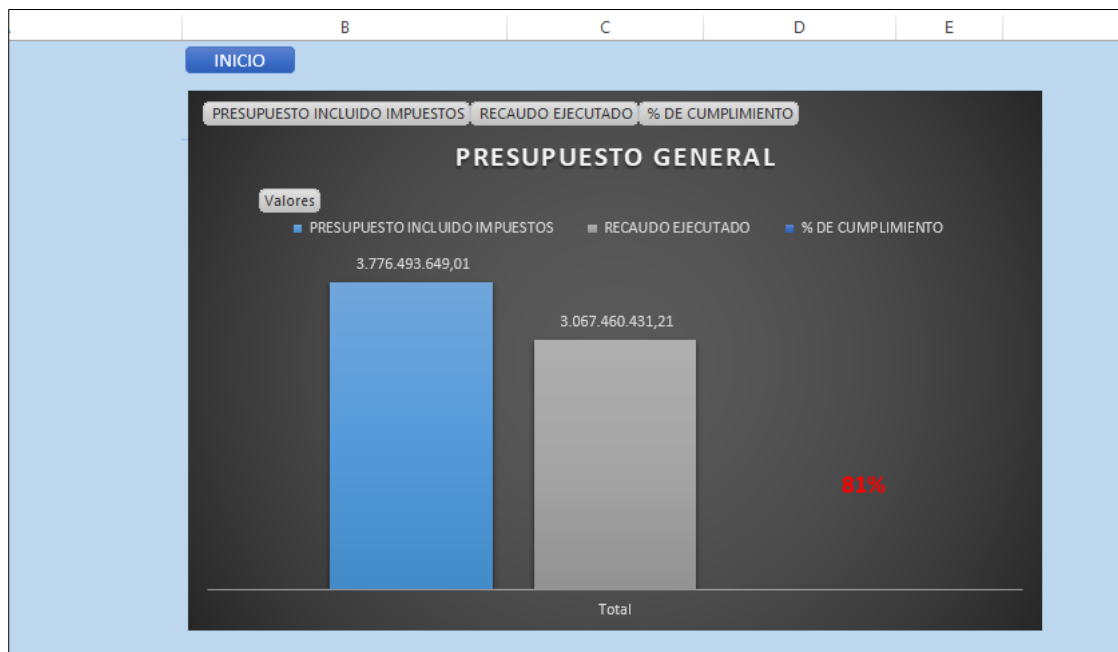
INICIO	CLIENTE	PRESUPUESTO INCLUIDO IMPUESTOS	PRESUPUESTO DE RECAUDO SIN IMPUESTOS	RECAUDO EJECUTADO	PENDIENTE EJECUTAR	ASESOR COMERCIAL
	A VELEZ U & CIA DEPOSITOS MIRANDA LT	273.125,00	234.442,06		273.125,00	1201-CAROLINA CASTAÑO MONTOYA
	A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCI	68.260.000,00	58.592.274,68		32.840.592,00	1208-ALVARO MONTES MEJIA
	ALMACEN Y FERRETERIA PEMEL SAS	99.645.673,66	85.532.767,09		53.219.379,66	1195-LUIS CARLOS PEREZ MORE
	ALVARO CARVAJAL NIÑO	12.189.722,00	10.463.280,69		-	1210-MARIO GERMAN CUESTA
	ARCILLA SANTA TERESA S.A.S.	73.947.351,97	63.474.121,86		3.947.351,97	1209-EDISSON FERNANDO RIVEROS
	ARISTIZABAL RESTREPO JULIAN	1.420.064,00	1.218.939,06		-	1210-MARIO GERMAN CUESTA
	CARLOS FERNANDO PALACIOS LLORENTE	24.312.000,00	20.868.669,53		3.662.020,00	1210-MARIO GERMAN CUESTA

Base consolidado, hoja de Presupuesto. Fuente: (Merchán D. C., 2018)

6. GENERAL

Se presenta una gráfica del cumplimiento global.

Gráfico 5. Presupuesto vs recaudo ejecutado.



Presupuesto vs recaudo ejecutado. Fuente: (Merchán D. C., 2018)

7. PRE X ASESOR

Por medio de una tabla dinámica se trae la información de la hoja de PRESUPUESTO, identificando el presupuestó por asesor y cliente calculando el indicador de cumplimiento mensual.

Tabla 25. Base consolidado, hoja de Presupuesto por vendedor.

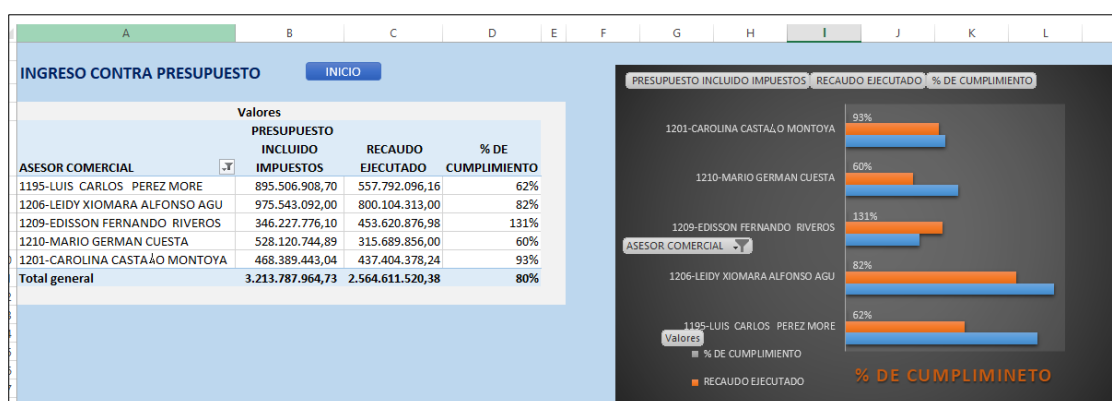
Valores		PRESUPUESTO		
ASESOR COMERCIAL	CLIENTE	INCLUIDO IMPUESTOS	RECAUDO EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
1195-LUIS CARLOS PEREZ MORE	ALMACEN Y FERRETERIA PEMEL SAS	99.645.673,66	46.426.294,00	47%
	DISTRIVALLES S.A. 3	62.538.940,16	62.538.940,16	100%
	SINUELEC S.A.S	19.787.499,70	19.787.500,00	100%
Total 1195-LUIS CARLOS PEREZ MORE		895.506.908,70	557.792.096,16	62%
1206-LEIDY XIOMARA ALFONSO AGU	ABSALON SIERRA GONZALEZ	704.172.346,32	614.933.100,00	87%
	COMERCIALIZADORA DE MATERIALES DE CONSTRUCC	33.430.351,50	33.430.351,00	100%
	QUICK SOLUTION COLOMBIA SAS	32.404.871,19	32.928.401,00	102%
Total 1212-ADMINISTRACION VENTAS		30.775.511,95	22.542.281,00	73%
1201-CAROLINA CASTAÑO MONTOYA	ALEJANDRO ARBOLEDA & CIA S.A.	266.045.181,00	242.622.220,00	91%
	DISTRIVALLES S.A.	40.763.125,24	40.763.125,24	100%
	MARIA YOLANDA ZAPATA ZAP	12.101.773,64	10.870.911,00	90%
Total 1201-CAROLINA CASTAÑO MONTOYA		468.389.443,04	437.404.378,24	93%
Total general		3.776.493.649,01	3.067.460.431,21	81%

Base consolidado, hoja de Presupuesto por vendedor. Fuente: (Merchán D. C., 2018)

8. GRAFICO

Presenta gráficamente el cumplimiento por asesor comercial generando un comparativo con sus pares.

Gráfico 6. Cumplimiento del presupuesto por vendedor



Cumplimiento del presupuesto por vendedor. Fuente: (Merchán D. C., 2018)

9. RECAUDO DIARIO

Registro pagos realizados por los clientes en las diferentes entidades bancarias.

Tabla 26. Base consolidados bancarios, hoja de Recaudo diario.

BANCO	FECHA	DESCRIPCION	CIUDAD/SUCURSAL	CLIENTE	VALOR	ASESOR COMERCIAL	APLICADO
BANCOLOMBIA	01/02/2018	PAGO DE PROV SOLUCIONES INTEG	FONTIBON CARRERA 100	SOLUCIONES INTEGRALES C	40.000.000,00	EDISSON FERNANDO RIVER	DC805
CUENTA COMPENSAC	02/02/2018	TRANSFERENCIA EXT. DE: CELIN CORPORATION		CELIN CORPORATION	80.955.112,35	JAIRO IGNACIO GUTIERREZ	DC809
BANCOLOMBIA	02/02/2018	PAGO DE PROV DISTRIVALLES S A	FONTIBON CARRERA 100	DISTRIVALLES S.A.	29.463.360,21	CAROLINA CASTADO MONTTOY	DC810
BANCOLOMBIA	02/02/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	CRA 30 CALIMA	QUICK SOLUTION COLOMBI	15.626.000,00	LEIDY XIOMARA ALFONSO A	DC816
BBVA	02/02/2018	ABONO POR DOMIC		ALMACEN Y FERRETERIA PEI	19.902.573,00	LUIS CARLOS PEREZ MO	DC817
BANCOLOMBIA	20/02/2018	CONSIG NAL REFERENCIA CHEQUE	CALLE 29	SALCEDO MENDOZA ALBER	15.377.767,00	LUIS CARLOS PEREZ MO	DC913
BANCOLOMBIA	20/02/2018	CONSIG NAL REFERENCIA EFECTIVO	JARDIN PLAZA	FERRELECTRICOS GARCIAS S	44.325.100,00	MARIO GERMAN CUESTA	DC905
BANCOLOMBIA	20/02/2018	CONSIG LOCAL REFERENCIA CANJE	BARRIO CARVAJAL	ABSALON SIERRA GONZALE	150.000.000,00	LEIDY XIOMARA ALFONSO A	DC949
BANCOLOMBIA	20/02/2018	CONSIG LOCAL REFERENCIA CANJE	BARRIO CARVAJAL	ABSALON SIERRA GONZALE	60.000.000,00	LEIDY XIOMARA ALFONSO A	DC952
BANCOLOMBIA	20/02/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	SANTA BARBARA DE	QUICK SOLUTION COLOMBI	12.800.000,00	LEIDY XIOMARA ALFONSO A	DC917
CUENTA COMPENSAC	21/02/2018	TRANSFERENCIA EXT. DE: TIGRE S.A TUBOS CONEXIONES Y CAB		TIGRE S.A TUBOS CONEXION	47.097.551,38	JAIRO IGNACIO GUTIERREZ	DC907
BANCOLOMBIA	21/02/2018	PAGO DE PROV PVC DEL CARIBE S	FONTIBON CARRERA 100	PVC DEL CARIBE S.A.S	24.227.821,00	LUIS CARLOS PEREZ MO	DC918
				BANCO	VALOR		
				BANCOLOMBIA	2.998.520.448,36		
				CUENTA COMPENSACION	343.375.193,21		
				BBVA	75.553.453,00		
				Total general	3.417.449.094,57		

Base consolidados bancarios, hoja de Recaudo diario. Fuente: (Merchán D. C., 2018)

10. INF X ASESOR

Pagos totales discriminando el cliente y asesor encargado.

Tabla 27. Base consolidados bancarios, informe por asesor.

VALOR	ASESOR COMERCIAL	CLIENTE	Total
	ADMINISTRACION VENTAS	DISTRIBUCIONES ELECTRICAS MAYELEC S.A.S.	12.390.900,00
		JUAN CARLOS MONROY MEJIA	49.768.867,61
		LILYAN YOJANA MARIN MARIN	300.000,00
		MAXTECH SAS	133.856,00
		TIGRE ADS COLOMBIA LIMITADA	10.017.525,00
		UNION TEMPORAL COMUNA 10	245.185,00
	Total ADMINISTRACION VENTAS		72.856.333,61
	MARIO GERMAN CUESTA	ARISTIZABAL RESTREPO JULIAN	1.420.064,00
		CARLOS FERNANDO PALACIOS LLORENTE	20.649.980,00
		FERRELECTRICOS GARCIAS S.A.S	44.325.100,00
		GASECOM CONSTRUCCIONES S.A.S	25.000.000,00
		MARINA DEL ROSARIO TOVAR TELLO	4.795.410,00
		RICHARD MARIO MONTERO CORREA	75.589.468,00
		SUPERMERCADO AGROPECUARIO S.A.S	20.503.819,00
	Total MARIO GERMAN CUESTA		358.598.214,74
	Total general		3.208.588.265,54

Base consolidados bancarios, informe por asesor. Fuente: (Merchán D. C., Informe Bancario, 2018)

11. INFO X CLI

Informe general de los clientes y pagos efectuados.

Tabla 28. Base consolidados bancarios, informe por cliente.

FECHA	(Todas)	
ASESOR COMERCIAL	(Todas)	
Suma de VALOR		
CLIENTE	Total	INICIO
A.M.V. S.A - ASOCIADOS MARIN VALENCIA S.A	35.419.408,00	
ABSALON SIERRA GONZALEZ	616.076.402,00	
ALEJANDRO ARBOLEDA & CIA S.A.	242.622.220,00	
ALMACEN Y FERRETERIA PEMEL SAS	46.426.294,00	
ARCILLA SANTA TERESA S.A.S.	70.000.000,00	
ARISTIZABAL RESTREPO JULIAN	1.420.064,00	
CARLOS FERNANDO PALACIOS LLORENTE	20.649.980,00	
CASA DEL BOMBILLO NO. 2 LTDA.	747.078,00	
CASTRO HENAO JULIETA	24.000.000,00	
CELIN CORPORATION	216.096.893,80	
Total general	3.337.268.346,54	

Base consolidados bancarios, informe por cliente. Fuente: (Merchán D. C., Informe Bancario, 2018)

12. CHEQUES DEV

Contiene la información de cheques devueltos por el banco.

Tabla 29. Base consolidados bancarios, devolución de cheques.

MES	BANCO	FECHA	DESCRIPCION	CIUDAD/SUCURSAL	CLIENTE	VALOR	INICIO
4 FEBRERO	BANCOLOMBIA	07/02/2018	CONSIG LOCAL REFERENCIA CANJE	SIBERIA	xxxxxx	1.836.073,00	
5 FEBRERO	BANCOLOMBIA	16/02/2018	REMESA			6.362.451,00	
6 FEBRERO	BANCOLOMBIA	14/02/2018	CONSIG LOCAL REFERENCIA CANJE	SIBERIA	xxxxxx	6.599.091,00	
7 FEBRERO	BANCOLOMBIA	16/02/2018	CONSIG LOCAL REFERENCIA CANJE	SIBERIA	xxxxxx	514.486,00	
8 FEBRERO	BANCOLOMBIA	19/02/2018	CONSIG NAL REFERENCIA CHEQUE	BUENAVISTA II	xxxxxx	33.114.915,00	
9 FEBRERO	BANCOLOMBIA	08/02/2018	CONSIG LOCAL REFERENCIA REMESA		xxxxxx	5.000.000,00	

Base consolidados bancarios, devolución de cheques. Fuente: (Merchán D. C., Informe Bancario, 2018)

13. OTROS INGRESOS.

Relación de ingreso a las diferentes entidades bancarias que no corresponde al pago de clientes.

Tabla 30. Base consolidado bancarios, otros ingresos.

BANCO	FECHA	DESCRIPCION	CIUDAD/SUCURSAL	CLIENTE	VALOR	INICIO
BANCOLOMBIA	02/01/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	SIBERIA	REINTEGRO	48.650,00	
BANCOLOMBIA	03/01/2018	PAGO DE PROVEEDORES	FONTIBON CARRERA 100	CONTABLE	500.000.000,00	
BANCOLOMBIA	05/01/2018	PAGO DE PROV CARTERA COLECTIV	FONTIBON CARRERA 100	CARTERA COLECTIVA	50.000.000,00	
BANCOLOMBIA	12/01/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	SIBERIA	CONTABLE	8.000,00	
BANCOLOMBIA	22/01/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	SIBERIA	REINTEGRO	37.000,00	
BANCOLOMBIA	24/01/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	SINCELEJO	REINTEGRO	6.000,00	
BANCOLOMBIA	31/01/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	SIBERIA	REINTEGRO	109.100,00	
BANCOLOMBIA	31/01/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	SIBERIA	REINTEGRO	5.200,00	
BANCOLOMBIA	29/01/2018	CONSIGLOCAL REFERENCIA CHEQUE		REVERTIDO POR EL BANCO 2 INGRESO	20.000.000,00	
BANCOLOMBIA	05/01/2018	CONSIG NAL REFERENCIA EFECTIVO	LA DORADA	CONTABLE	629.160,00	
BANCOLOMBIA	09/02/2018	PAGO INTERBANC MAPFRE SEGUROS		CONTABLE	2.698.079,00	
BANCOLOMBIA	14/02/2018	PAGO DE PROV CARTERA COLECTIV	FONTIBON CARRERA 100	CARTERA COLECTIVA	150.000.000,00	
BANCOLOMBIA	16/02/2018	PAGO DE PROV CARTERA COLECTIV		COLOMBIA CARTERA COLECTIVA	398.000.000,00	
BANCOLOMBIA	16/02/2018	CONSIG LOCAL REFEREN EFECTIVO	SIBERIA	REINTEGRO OSCAR MENDEZ	16.357,00	
BBVA	21/02/2018	ABONO PAGO PROVEEDOR		CONTABLE	78.445.443,00	

Base consolidado bancarios, otros ingresos. Fuente: (Merchán D. C., Informe Bancario, 2018)

Cada uno de los procesos y registros son consignados en el manual de procedimientos, que será entregado en el siguiente informe.

Tabla 31. Antigüedad de la cartera.

EDAD	VALOR TOTAL -NOV/17	VALOR TOTAL -FEBRERO/18
ATRASADO 1-15	990.660.330,82	990.660.330,82
ATRASADO 16-30	300.631.673,56	449.631.673,56
ATRASADO 31-60	449.631.673,56	474.929.080,10
ATRASADO 61-90	474.929.080,10	58.906.254,86
ATRASADO MAS 90	1.380.000.000,00	102.547.187,37
TOTAL VENCIDO	3.595.852.758,04	2.076.674.526,71
CARTERA CORRIENTE	5.940.051.439,71	6.982.639.671,04
TOTAL CARTERA	9.535.904.197,75	9.059.314.197,75
% TOTAL DE VENCIMIENTO	37,7%	22,9%
% VENCIMIENTO > 90 DÍAS	38,4%	4,9%

Antigüedad de la cartera. Fuente: (Tigre Colombia, 2018)

CAPITULO 4

IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL

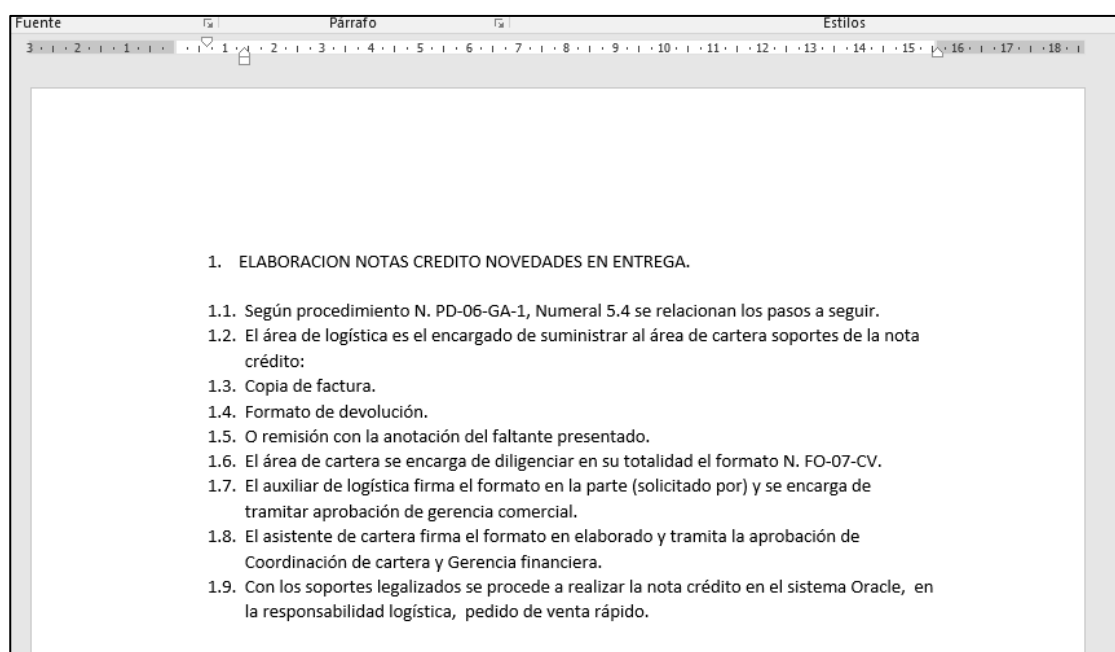
OBJETIVO

Mejorar e implementar el manual de funciones del área de cartera de TIGRE COLOMBIA en el cual se definan funciones y actividades de tal forma que los funcionarios desarrollen y cumplan con las tareas específicas, en beneficio del buen funcionamiento y el logro de los objetivos corporativos.

ACTIVIDADES

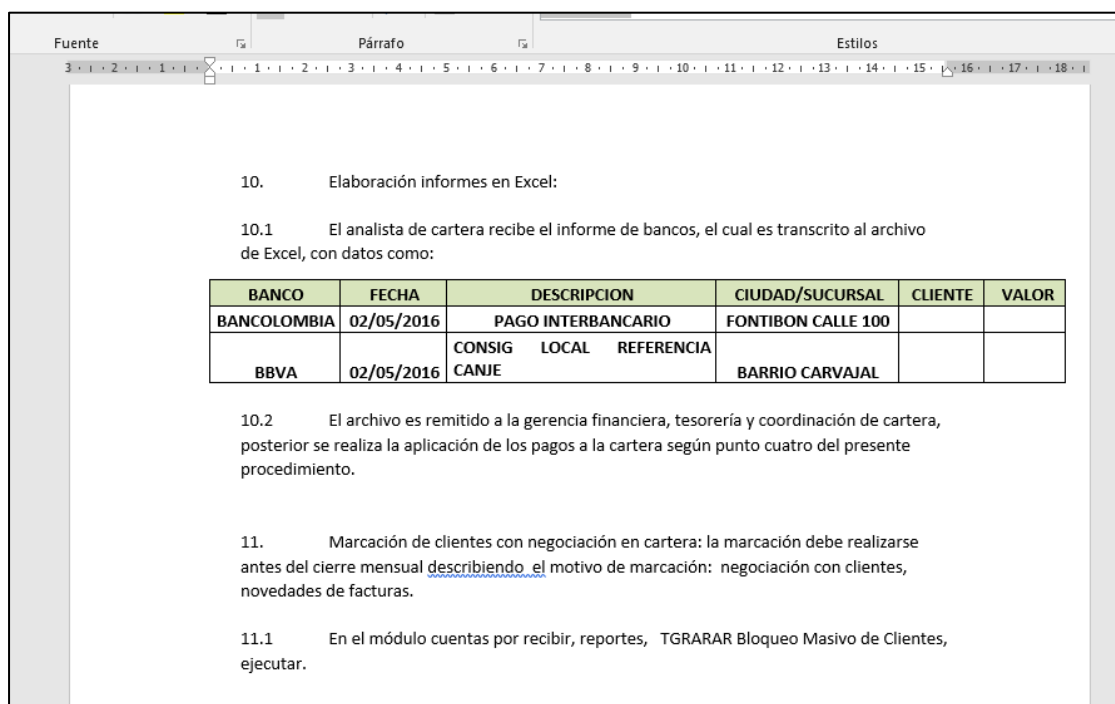
Al iniciar el proceso se evidencia que no existe un manual de funciones establecido para el desarrollo de las diferentes actividades, pero de manera informal existe un documento desactualizado en donde se describen algunas de las funciones a realizar, el cual carece de una estructura organizada, no respetaba márgenes y sus textos no estaban justificados. No tiene un encabezado que identifique a que proceso pertenecía, la información suministrada no era suficiente para realizar el paso a paso de cada tarea, no estaba aprobado ni codificado por el área de calidad es decir no se encontraba en el registro de documentación corporativo.

Tabla 32. Documento desactualizado, sin Justificación.



Documento desactualizado, sin Justificación. Fuente: (Colombia, 2017)

Tabla 33. Documento desactualizado, sin títulos.



Documento desactualizado, sin títulos. Fuente: (Colombia, 2017)

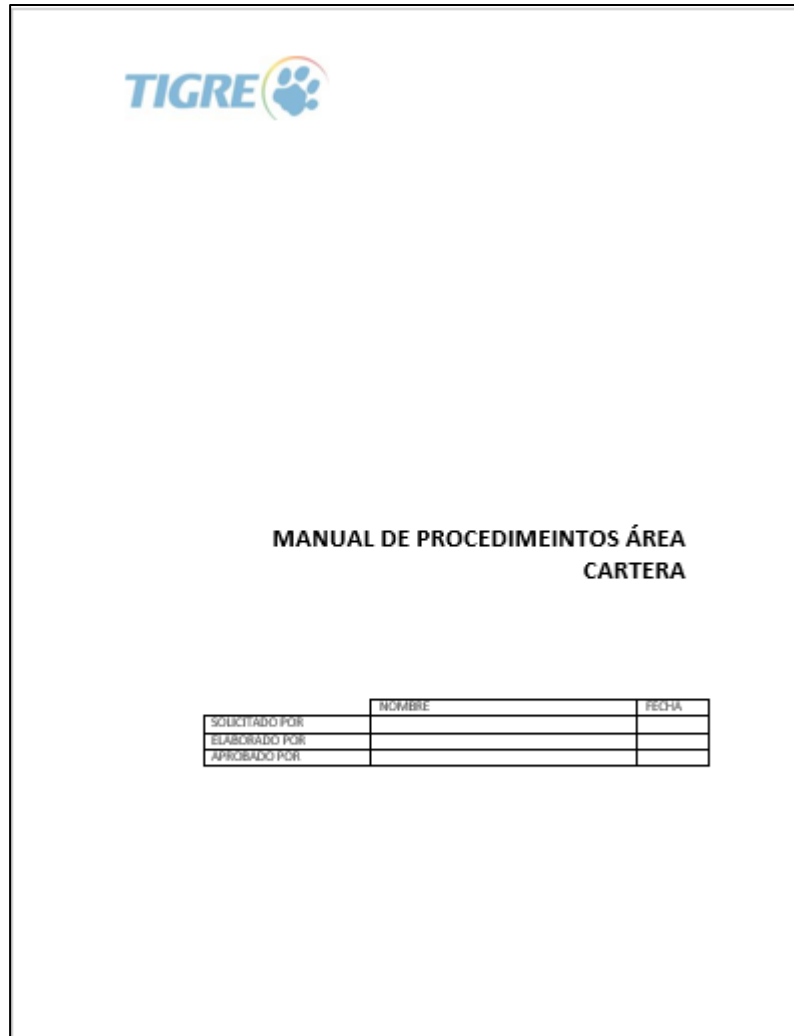
Reestructuración:

En primera medida se determina que el manual de funciones pertenece al área de cuentas por cobrar, por tal motivo se revisa cada una de las tareas que debe realizar el analista de cartera las cuales deben estar consignadas en el manual. El propósito es informar en forma clara y precisa sobre los procesos internos que actualmente se realizan para llevar a cabo el cobro oportuno, el control y registro de los datos correspondientes al área de cartera.

El nuevo documento es más amigable, con más imágenes, se le añade portada, contenido, encabezado, pie de página, títulos, se definen y respetan márgenes y se detalla cada uno de los procesos ejecutados por el analista de área de cuentas por cobrar.

PORTADA

Tabla 34. Manual de Funciones, portada.



Manual de Funciones, portada. Fuente: (Merchán D. C., Manual de Fuciones , 2018)

SE DEFINEN TAREAS A REALIZAR

Tabla 35. Manual de Funciones, Tabla de Contenido.

Tabla de contenido	
DESCARGAR INFORME PORTAL BANCARARÍO.....	1
INGRESO DE RECIBOS DE CAJA.....	4
RECIBOS EN DÓLARES.....	6
IMPRESIÓN DE RECIBOS DE INGRESOS.....	7
REVERSIÓN DE PAGO.....	9
LIBERACIÓN DE PEDIDOS.....	11
CRUCE DE PAGOS ANTICIPADOS ANTICIPOS.....	13
DEVOLUCIÓN DE DINERO A CLIENTES.....	15
NOTAS CREDITO NOVEDADES EN ENTREGA.....	20
NOTAS CRÉDITO CONCEPTO DIFERENCIA EN PRECIO.....	32
NOTAS CRÉDITO POR MUESTRAS.....	35
ANÁLISIS DE CUPO DE CRÉDITO.....	38
REGISTR DE CUPOS APROBADOS EN EL ERP ORACLE.....	40
MARCACIÓN DE CLIENTES CON NEGOCIACIÓN.....	42
INFORME DE CARTERA.....	45
INFORMES PEDIDOS Y CUPOS ACTUALIZADOS.....	46
INFORMES DE CARTERA POR TERCERO.....	48
MOVIMIENTO GENERAL DE CLIENTES.....	50
INFORME ORACLE CÁLCULO DE COMISIONES.....	51
SOLICITUD CUPO DE CRÉDITO ASEGURADORA.....	54

Manual de Funciones, Tabla de Contenido. Fuente: (Merchán D. C., Manual de Funciones , 2018)

ENCABEZADO

Tabla 36. Manual de Funciones, encabezado.



Manual de Funciones, encabezado. Fuente: (Merchán D. C., Manual de Funciones , 2018)

PIE DE PÁGINA

Tabla 37. Manual de Funciones, pie de página.

Manual de procesos área de Cuentas por Cobrar	Página 2 de 55
---	----------------

Manual de Funciones, pie de página. Fuente: (Merchán D. C., Manual de Funciones , 2018)

TÍTULOS

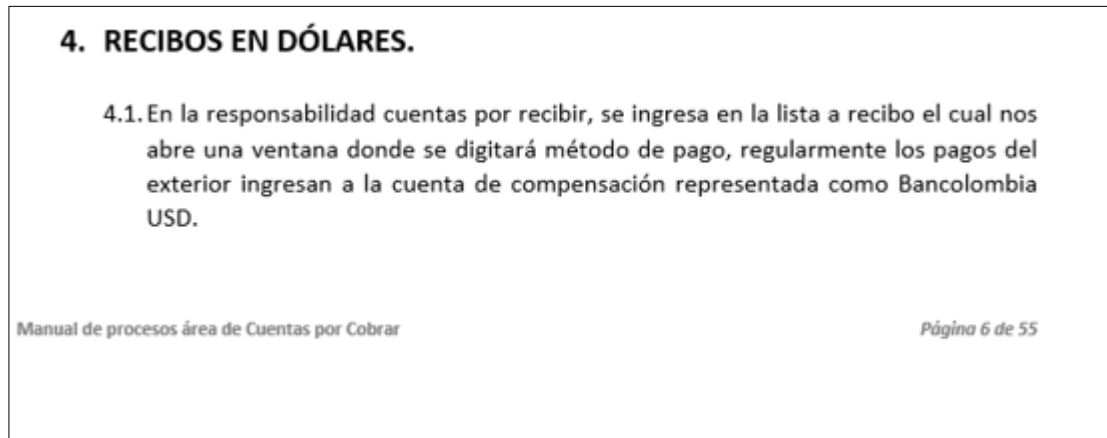
Tabla 38. Manual de Funciones, títulos.

<p>7. LIBERACIÓN DE PEDIDOS.</p> <p>7.1. El área de servicio al cliente emite informe en el cual aparece cada uno de los pedidos liberados y los que presentan retención.</p> <p>7.2. El área de cartera verifica uno a uno los pedidos con retención de cartera, garantizando que se encuentren dentro del cupo de crédito autorizado, plazo y que no tengan mora en cartera o si la presentan que se cuente con el compromiso de pago.</p> <p>7.3. En la responsabilidad cuentas por recibir, organizador de pedidos, se digita el número del pedido con retención, abrir.</p>

Manual de Funciones, títulos. Fuente: (Merchán D. C., Manual de Funciones , 2018)

JUSTIFICAR TEXTO

Tabla 39. Manual de Funciones, justificación. Fuente:

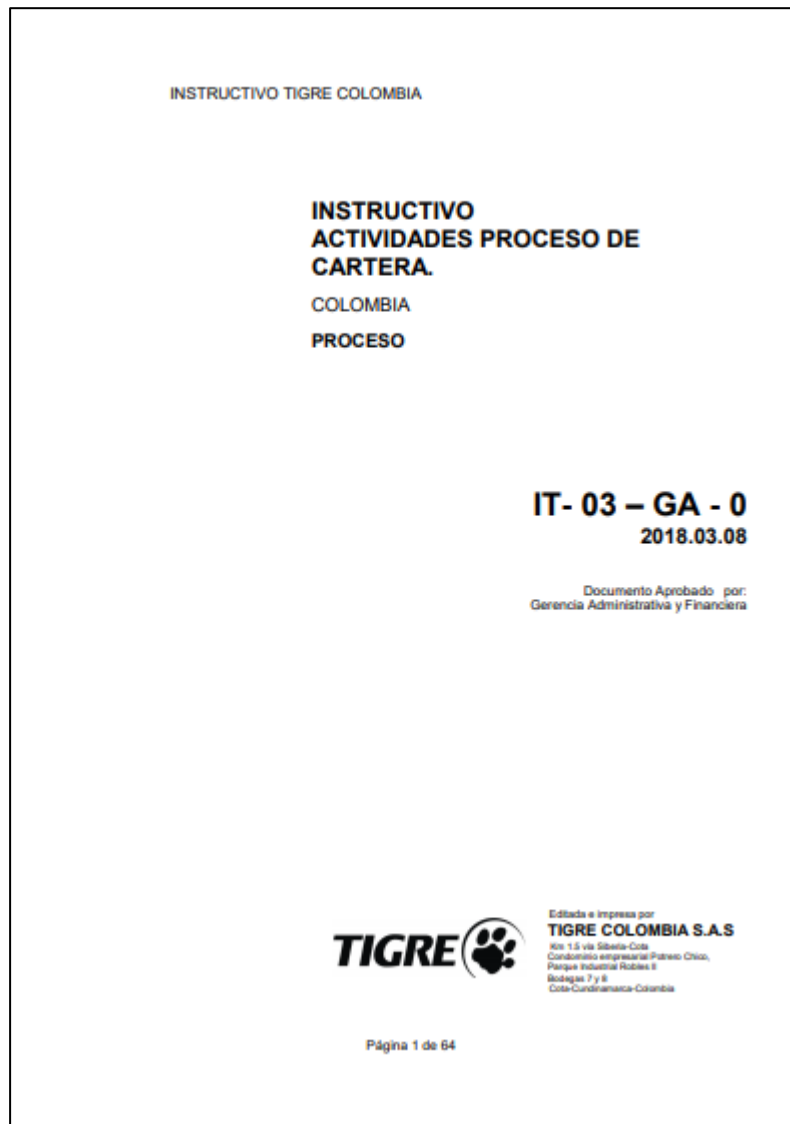


Manual de Funciones, justificación. Fuente: (Merchán D. C., Manual de Funciones , 2018)

Al ser definidas las tareas a realizar, se procede con el ingreso del paso a paso de cada actividad, dando detalle y rutas a seguir con el fin registrar los datos y mantener la información actualizada de cada cliente en el ERP de Oracle. Posteriormente se realiza la entrega del Manual de procedimientos al gerente financiero quien es el encargado de darle el visto bueno y remitirlo al área de calidad, a su vez el área de calidad se encarga de realizar el registro documental y asignarle un código.

Al ingresarse en el registro documental se realizaron nuevos ajustes de diseño en la portada, se asigna al documento el código de identificación IT-03-GA-0 y se registra en su hoja final la fecha de aprobación (8 de marzo del 2018), así como las persona que lo realizo, lo reviso y lo aprobó.

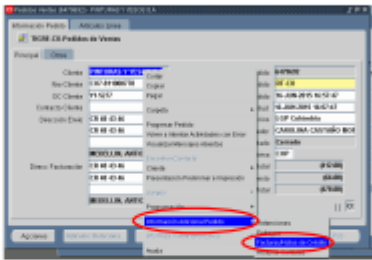
Tabla 40. Manual de Funciones, ajustes y codificación.



Manual de Funciones, ajustes y codificación. Fuente: (Colombia, Ajustes, 2018)

Tabla 41. Manual de Funciones, registro de aprobación.

TIGRE INSTRUCTIVO TIGRE COLOMBIA – IT-03-GIA-0



6. ELABORACION, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Actividad	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
PREPARACIÓN	DIANA MERCHAN	PRACTICANTE DE CARTERA	
REVISIÓN	LUIS PEREZ	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	
APROBACIÓN	LUIS PEREZ	GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	

7. HISTORIA DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Información pertinente al cambio
00	2018.03.08	Creación del documento

63

Manual de Funciones, registro de aprobación. Fuente: (Colombia, Ajustes, 2018)

La correcta ejecución de los procesos es un medio indispensable a nivel organizacional ya que permite desarrollar efectivamente las tareas propias de la empresa con un mayor grado de eficiencia sin desperdicios de tiempo y recursos lo cual conllevan a la apropiación de las actividades y redunda en beneficio de la organización.

RECURSOS

HUMANOS

Practicante de Cartera de la Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables. Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca.

MATERIALES

Se dispondrá de un equipo de cómputo con acceso a internet

INSTITUCIONALES

Oficina

FINANCIEROS

Tabla 42. Presupuesto Financiero.

PRESUPUESTO		
PERSONAL	Responsable del proyecto	\$ 3.124.968,00
BIENES	Materiales de impresión	\$ 3.000,00
	otros	\$ 30.000,00
TOTAL		\$ 3.157.968,00

Presupuesto Financiero. Fuente: (Merchán D. C., Presupuesto, 2018)

CRONOGRAMA

Tabla 43. Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	nov-01	nov-31	dic-31	ene-31	feb-28	mar-17
Elaboración de propuesta						
Conocer y analizar los procesos y herramientas generando una lluvia de ideas o hipótesis.						
Definir informes esenciales con el gerente financiero y el área comercial.						
Ajuste de formatos, trazabilidad y responsables en el proceso de elaboración de notas crédito.						
Automatización de bases de datos por medio de tablas dinámicas.						
Modificación e implementación del manual de funciones.						
Informe final.						

Cronograma de actividades. Fuente: (Merchán D. C., Cronograma, 2018)

Ejecutado:

Pendiente:

CONCLUSIONES

La mejora e implementación que se ha realizado en la consolidación de los informes bancarios han permitido aumentar los indicadores de recaudo debido a que basados en los datos registrados de una forma más rápida y precisa se ha contribuido en el proceso de toma de decisiones de una forma oportuna y eficiente.

También se ha disminuido los tiempos de ejecución en el proceso de identificación de ingresos bancarios, un analista tomaba 6 horas realizando el proceso desde que se inicia la descarga de la plataforma bancaria, identificación, registro de los datos y obtención de informes. Con el nuevo proceso el margen de error en identificación de los pagos se al cierre de febrero del 2018 fue de 1%, se obtiene información más detallada y real con una duración no mayor a 3 horas lo que indica que en un 50% se disminuyó el tiempo de ejecución en dicho proceso, tiempo que ha permitido al analista enfocarse en el cobro de la cartera e identificación de novedades.

Se evidencia un avance significativo principalmente en la presentación de informes, donde se pretende que el usuario final tenga el acceso a la información requerida de forma detallada, entendible y ordenada. Por su parte esto influye positivamente para la realización del cobro evitando que la morosidad de cartera mayor a 90 días no supere el 5%. El área de cuentas por pagar maneja un indicador actual en la cartera corriente sobre el 77%.

La realización de notas crédito tiene una mejora en tiempo de respuesta al cliente ya que con el engrane de las diferentes áreas y generando responsables de tareas se logra agilizar el proceso, se solucionan novedades que llevaban más de 5 meses y se da un límite de un 1 para solucionar las requisiciones que se generen a partir de la reorganización del proceso, hay constante comunicación interna y retroalimentación por parte de los responsables.

Se crea una herramienta práctica que disminuye la cantidad de pasos a realizar por cada informe, junta la información requerida en el análisis y posterior recaudo en el área de cuentas por cobrar. Facilita la consulta.

Permite realizar un proceso más ágil y eficaz, se pueden corroborar los datos de presupuesto versus la cartera, los indicadores de ejecución de presupuesto versus los ingresos por bancos y todos los comparativos necesarios para realizar un análisis eficaz.

Por su parte la implementación del manual de funciones permitirá definir funciones, tareas y actividades realizadas en el área de cuentas por cobrar, convirtiéndose en una herramienta esencial para las personas o usuarios que trabajan en esta área. El manual de funciones es un documento generado para mitigar los errores operativos que se puedan dar por falta de conocimiento en las labores.

La implementación adecuada de los procesos dará a la empresa el establecimiento formal de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la ejecución de las actividades, precisión de responsabilidades, control y evaluación, ahorro en tiempo y esfuerzo en repetición de instrucciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Bancolombia. (2017). *Descarga del portal bancario*. Obtenido de www.bancolombia.com
- Bancolombia. (2018). *Descarga*. Obtenido de www.bancolombia.com
- Bancolombia. (2018). *PDF de ingresos*. Obtenido de www.bancolombia.com
- Colombia, T. (2017). *Documento Informal*. Cota, Cundinamarca.
- Colombia, T. (2018). *Ajustes*. Cota, Cundinamarca.
- Colombia, Tigre. (2018). *Formato Final notas credito*. Cota, Cundinamarca.
- Informa Colombia. (Nov de 2017). *informacion-empresas*. Obtenido de https://www.informacion-empresas.co/Empresa_TIGRE-COLOMBIA-SAS.html
- Merchán Diana Carolina, T. C. (2018). *Informe consolidado*. COTA, BOGOTA.
- Merchán, D. C. (2018). *Cronograma*. Cota, Cundinamarca.
- Merchán, D. C. (2018). *Informe Bancario*. Cota, Cundinamarca.
- Merchán, D. C. (2018). *Macros informe de cartera Tigre Colombia*. Cota, Cundinamarca: TIGRE COLOMBIA.
- Merchán, D. C. (2018). *Manual de Fuciones* . Cota, Cundinamarca.
- Merchán, D. C. (2018). *Presupuesto*. Cota, Cundinamarca.
- Merchán, D. C. (2018). *Presupuesto de Recaudo*. Cota, Cundinamarca.
- Merchán, Diana Carolina. (2018). *Informe Bancos*. Cota, Cundinamarca.
- Tigre Colombia. (2017). *Base de Datos Bancos*. Cota, Cundinamarca.
- Tigre Colombia. (2017). *Formato inicial de notas crédito*. Cota, Cundinamarca: Tigre Colombia.
- Tigre Colombia. (2017). *Informe de Cartera*. Cota, Cundinamarca.
- Tigre Colombia. (2018). *Informe actualizado de cartera*. Cota, Cundinamarca.
- Tigre, C. (2017). *Informe de Cartera*. Cota, Cundinamarca.

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO - RAE	
Tipo de documento	Trabajo de Pasantías
Institución	Universidad de Cundinamarca Extensión Chía
Título del documento	Optimización de herramientas en el Área de Cobranza
Autor	Diana Carolina Merchán Palacios
Fecha publicación	Mayo 3 del 2018
Unidad Patrocinante	TIGRE COLOMBIA S.A.S
Palabras Claves	Mejora - Herramientas - Proceso – Cobranza - Optimización

1. DESCRIPCIÓN
<p>Ante la demanda cada vez más frecuente de información de calidad, actualizada y en corto tiempo de las grandes corporaciones hacia sus filiales ubicadas en diferentes localidades, las cifras financieras no escapan de esta demanda, por ello, es importante determinar los factores y analizar los procesos, específicamente para este trabajo, en las tareas que son ejecutadas en el área de cuentas por cobrar de TIGRE COLOMBIA S.A.S., que inciden e influyen en el tiempo de respuesta, calidad de los datos y trazabilidad de la información.</p>

2. FUENTES
<p>BANCOLOMBIA ARCHIVO PLANO, E. (2018). BASE DE DATOS CARETA TIGRE COLOMBIA, I. (2017). FORMATO TIGRE COLOMBIA 2017, C. (s.f.). INF CARTERA TIGRE COLOMBIA ACTUALIZADO, D. M. (2018). INFORMA COLOMBIA, COM. (2018). Obtenido de https://www.informacion-empresas.co/Empresa_TIGRE-COLOMBIA-SAS.html MACROS MERCHÁN PALACIOS, D. C. (2018). MACROS INFORME DE CARTERA MERCHÁN, D. C. (2018). INFORME BANCOS. MERCHÁN, D. C. (2018). INFORME DE CARTERA TIRE COLOMBIA, PORTADA. COTA, BOGOTA.</p>

MERCHÁN, D. C. (2018). MANUAL DE FUNCIONES AREA DE CUENTAS POR COBRAR TIGRE, COLOMBIA. COTA: UDED.
MERCHÁN, D. C. (2018). PRESUPUESTO.
NOTA CREDITO TIGRE COLOMBIA, F. (2018). FORMATO NOTA CREDITO.
PRESUPUESTO DE RECAUDO, I. (2018). COTA BOGOTA.
TIGRE COLOMBIA DOCUMENTO, C. (2017). DESCRIPCION. COTA.
TIGRE COLOMBIA, C. (2017). COTA.
(2018). TIGRE COLOMBIA, DOC.

3. CONTENIDOS

DESARROLLO DE LA PASANTÍA

CAPITULO 1. Estudio de tiempos y análisis del proceso de cartera

CAPITULO 2. Reasignar y suprimir las tareas redundantes

CAPITULO 3. Consolidar una base de datos

CAPITULO 4. Implementación de manual

4. METODOLOGÍA

- Estudiar los tiempos y analizar los procesos para identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora.
- Analizar los reportes generados por el área de Cobranza que detallen el estado de las cuentas por cobrar, recibos y aplicaciones de pagos.
- Implementar tablas dinámicas.
- Formular indicadores de seguimiento y control para identificar el rendimiento de los nuevos procesos.
- Adaptar e implementar el manual de funciones.
- Reasignar y suprimir las tareas redundantes realizadas en el área de Cartera.

5. CONCLUSIONES

La mejora e implementación que se ha realizado en la consolidación de los informes bancarios han permitido aumentar los indicadores de recaudo debido a que basados en los datos registrados de una forma más rápida y precisa se ha contribuido en el proceso de toma de decisiones de una forma oportuna y eficiente.

También se ha disminuido los tiempos de ejecución en el proceso de identificación de ingresos bancarios, un analista tomaba 6 horas realizando el proceso desde que se inicia la descarga de la plataforma bancaria, identificación, registro de los datos y obtención de informes. Con el nuevo

proceso se obtiene información más detallada y real con una duración no mayor a 3 horas lo que indica que en un 50% se disminuyó el tiempo de ejecución en dicho proceso, tiempo que ha permitido al analista enfocarse en el cobro de la cartera e identificación de novedades.

Se evidencia un avance significativo principalmente en la presentación de informes, donde se pretende que el usuario final tenga el acceso a la información requerida de forma detallada, entendible y ordenada. Por su parte esto influye positivamente para la realización del cobro evitando que la morosidad de cartera mayor a 90 días no supere el 5%. El área de cuentas por pagar maneja un indicador actual en la cartera corriente sobre el 77%.

La realización de notas crédito tiene una mejora en tiempo de respuesta al cliente ya que con el engrane de las diferentes áreas y generando responsables de tareas se logra agilizar el proceso, se solucionan novedades que llevaban más de 5 meses, hay constante comunicación interna y retroalimentación por parte de los responsables.

Se crea una herramienta práctica que disminuye la cantidad de pasos a realizar por cada informe, junta la información requerida en el análisis y posterior recaudo en el área de cuentas por cobrar. Facilita la consulta.

Permite realizar un proceso más ágil y eficaz, se pueden corroborar los datos de presupuesto versus la cartera, los indicadores de ejecución de presupuesto versus lo ingresos por bancos y todos los comparativos necesarios para realizar un análisis eficaz.

Por su parte la implementación del manual de funciones permitirá definir funciones, tareas y actividades realizadas en el área de cuentas por cobrar, convirtiéndose en una herramienta esencial para las personas o usuarios que trabajan en esta área. El manual de funciones es un documento generado para mitigar los errores operativos que se puedan dar por falta de conocimiento en las labores.

La implementación adecuada de los procesos dará a la empresa el establecimiento formal de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la ejecución de las actividades, precisión de responsabilidades, control y evaluación, ahorro en tiempo y esfuerzo en repetición de instrucciones.

6. RECOMENDACIONES

A la institución.

Esforzarse cada día más por ofrecer una educación de mayor calidad a los estudiantes.

Brindar información oportuna a los estudiantes y prestar más apoyo en todos los procesos, principalmente reforzando los trabajos de grado.

Optimizar los tiempos de respuesta en los procesos de pasantía para que las empresas no sierren las puertas a los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca.

A la organización

Seguir abriendo las puertas para los alumnos de la Universidad de Cundinamarca y todas las universidades públicas tenga la oportunidad de crecer laboralmente.

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be the name 'Rafael'.

**Firma del Aprendiz
2018**

Chía, 28 de mayo

FECHA	julio 11 de 2018
--------------	------------------

Señores

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

BIBLIOTECA

Ciudad

SEDE/SECCIONAL/EXTENSIÒ	Extensión Chía
--------------------------------	----------------

DOCUMENTO	Pasantía
------------------	----------

FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
---	----------

PROGRAMA ACADÉMICO	Administración de Empresas
---------------------------	-----------------------------------

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Merchán Palacios	Diana Carolina	53911732

Director(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Lacouture Capdevilla	Jorge Luis

TITULO DEL DOCUMENTO
Optimización de herramientas en el área de cobranza

SUBTITULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TITULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Pasantía

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS (Opcional)
11/07/2018	57

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLES: (Usar como mínimo 6 descriptores)	
ESPAÑOL	INGLES
1.Cartera	Portfolio
2.Cobranza	Cobranza
3.Edad de la cartera	Age of the portfolio
4.Cartera corriente	Current portfolio
5.Rotación	Rotation
6.Indicador	Indicator

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):

En el documento de informe final se consigna el trabajo de pasantía realizada en el área de Cobranza del TIGRE COLOMBIA S.A.S. donde se analizaron los procesos del área de cuentas por cobrar de la compañía que incluyen: verificación, clasificación, cálculo, contabilización y registro de los pagos recibidos, con el fin de optimizar sus tiempos mediante la sistematización de las bases de datos, que finalmente conllevará a suprimir las labores innecesarias, asegurando la precisión, eficiencia de las operaciones y veracidad en la revelación de los ingresos reportados en sus EEFF.

Se incorporan bases de datos a los informes requeridos por gerencia financiera y gerencia de ventas en las cuales se implementa formulación, tablas dinámicas y macros. Se crea una base general unificando las diferentes bases de datos e informes. Adicionalmente se implementa el manual de funciones del área de Cobranza el cual permite la consulta y la ejecución del paso a paso en cada una de las labores realizadas en el área de cartera. Adicionalmente se determina el impacto de las acciones realizadas.

In the final report document, the internship work carried out in the collection area of TIGRE COLOMBIA S.A.S. where the processes of the accounts receivable area of the company were analyzed, including: verification, classification, calculation, accounting and recording of the received payments, in order to optimize their times through the systematization of the databases, which will eventually entail to suppress unnecessary work, ensuring the accuracy, efficiency of operations and truthfulness in the disclosure of the income reported in their RUs.

Databases are incorporated into the reports required by financial management and sales management in which formulation, dynamic tables and macros are implemented. A general base is created by unifying the different databases and reports. Additionally, the manual of functions of the Collection area is implemented which allows the consultation and the execution of the step by step in each of the tasks carried out in the portfolio area. Additionally, the impact of the actions carried out is determined.

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un alianza, son:

Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	x	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	x	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	x	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables,

imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI** ___ **NO** X.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en biblioteca.unicundi.edu.co

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons : Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.




Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Título Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Optimización de herramientas en el Área de Cobranza	PDF

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Diana Merchán', written over a horizontal line. The signature is cursive and somewhat stylized.

Merchán Palacios Diana Carolina