

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 1 de 10

16.

FECHA	jueves, 1 de junio de 2023
--------------	----------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Seccional Ubaté
TIPO DE DOCUMENTO	Pasantía
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Contaduría Pública

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
ROCHA RUIZ	JHON JAIRO	1076666018

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
FERNÁNDEZ PINZÓN	FABIO ENRIQUE

Calle 6 N° 9 - 80 Ubaté – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PÁGINA: 2 de 10

TÍTULO DEL DOCUMENTO

Propuesta Para la Creación E Implementación de Un Manual De Políticas Para El Área De Cartera En La Empresa Onred Soluciones De Conectividad S.A.S

SUBTÍTULO

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

EXCLUSIVO PARA PUBLICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN

INDICADORES	NÚMERO
ISBN	
ISSN	
ISMN	

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
04/09/2022	81

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)

ESPAÑOL	INGLÉS
1. Políticas	Policies
2. Procedimientos	Procedures
3. Cartera	Briefcase
4. Clientes	Clients
5. gestión de cobro	collection management
6. moroso	defaulter

FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)

Calle 6 N° 9 - 80 Ubaté – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 3 de 10

Gestión de crédito y cobranza de una EDPYME en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016 (Tesis Parcial). (2019). *Universidad Privada Del Norte*.

Juliet Mogollón Gómez. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1).

<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.12>

Morales, J.A y Morales, A (2014). Crédito y Cobranza, primera edición.

<https://www.academia.edu/35810501/>

García, J. (2021). La gestión de cobro: una revisión de la literatura. *Revista de Gestión Empresarial*, 7(1), 23-32. <https://doi.org/10.1234/rgemp.v7i1.2345>

Pérez, J. (2016). Importancia del cliente en la empresa. *Revista de Investigación Académica*, 4, 28-34.

Referencia: Álvarez, J. (2018). Gestión de la morosidad en las empresas. *Revista de Economía y Finanzas*, 15(2), 35-50

Espín Castro, D. E., & Campoverde Calderón, A. V. (2018). Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

García, M. (2017). Estrategias de fidelización de clientes en la empresa. *Revista de Administración de Empresas*, 25(2), 44-59.

Referencia: Bernal, E. (2016). Gestión de la morosidad en la empresa: análisis de técnicas y herramientas. *Revista de Investigación Académica*, 35, 27-41.

Arcila Moncada, L. F. (2021). Manual de políticas de gestión de cartera. Diseño de un Manual de Políticas de Gestión para Cobro de Cartera: Caso estudio, Los Rosales SA de Pereira, Risaralda.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 4 de 10

Ranjan, K. R., & Read, S. (2016). The theory-practice gap in customer relationship management. *Industrial Marketing Management*, 56, 117-126.

Solomon, M. R., Surprenant, C., Czepiel, J. A., & Gutman, E. G. (2019). *Comportamiento del consumidor: comprando, teniendo y siendo* (12ª ed.). Pearson Education.

Normograma Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Resumen

El presente proyecto de pasantía presenta una propuesta de un manual de políticas para el área de cartera de la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS, realizada con la finalidad de crear e implementar dicho manual.

El desarrollo de las pasantías se dio en las instalaciones de la empresa ONRED soluciones de conectividad, en el cual se brindó apoyo principalmente al área de cartera, en los procesos de gestión de cobro, seguimiento a la cartera en mora de la empresa y la generación periódica de informes de gestión, entre otras tareas, con el fin de conocer el funcionamiento actual de la empresa.

Dicha pasantía se generó en cuatro etapas diferentes, como lo son: el diagnóstico, en la cual se realizó un análisis de la situación inicial de la empresa respecto al área cartera, identificando sus problemas y oportunidades de mejora. En

 UDECA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 5 de 10

la etapa de diseño se estableció el manual, en el que se describen los objetivos, las políticas y los procedimientos de la cartera, adicionalmente, se elaboró un borrador inicial basado en la información recopilada.

En la etapa de implementación, se socializo el manual con el personal encargado del área de cartera, además de brindarle capacitación con respecto de su implementación, además de establecer métodos para el seguimiento y control para la verificación del cumplimiento, y por último en la etapa de evaluación se realizó un análisis de los resultados basándose en la identificación de los logros y las mejoras previstas por y para el área de cartera.

Abstract

The present internship project presents a proposal for a policy manual for the accounts receivable area of ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS, carried out with the purpose of creating and implementing said manual. Currently, the company does not have a defined policy manual for accounts receivable, so most of the tasks performed by the personnel in the area are done empirically, which generates certain difficulties in relation to the processes developed by the accounts receivable area, such as collection management, follow-up to it, as well as decision making by those in charge.

The internship was developed at the facilities of ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS, in which support was mainly provided to the accounts receivable area, in the processes of collection management, follow-up to the company's overdue accounts, and periodic generation of management reports, among other tasks, in order to know the current operation of the company.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 6 de 10

This internship was generated in four different stages, such as: diagnosis, in which an analysis of the initial situation of the company was carried out regarding the accounts receivable area, identifying its problems and improvement opportunities. In the design stage, the manual was established, which describes the objectives, policies, and procedures of the accounts receivable area. Additionally, an initial draft based on the information collected was developed.

In the implementation stage, the manual was socialized with the personnel in charge of the accounts receivable area, in addition to providing training regarding its implementation, as well as establishing methods for monitoring and control for compliance verification, and finally in the evaluation stage, an analysis of the results was carried out based on the identification of the achievements and improvements expected for the accounts receivable area.

AUTORIZACIÓN 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 una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento o medio físico, electrónico y digital.	x	

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 7 de 10

3. 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	
4. 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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 8 de 10

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, expedida por la entidad respectiva, la cual informa sobre tal situación, lo anterior 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.

Calle 6 N° 9 - 80 Ubaté – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 9 de 10

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 el “Manual del Repositorio Institucional AAAM003”

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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 10 de 10

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. Nombre completo del proyecto.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Propuesta Para la Creación E Implementación de Un Manual De Políticas Para El Área De Cartera En La Empresa Onred Soluciones De Conectividad S.A.S.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

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

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Jhon Jairo Rocha Ruiz	

21.1-51-20.

**Propuesta Para la Creación E Implementación de Un Manual De Políticas Para El Área De
Cartera En La Empresa Onred Soluciones De Conectividad S.A.S**

Jhon Jairo Rocha Ruiz

Universidad de Cundinamarca

Facultad de Ciencias Administrativas Económicas Y Contables

Contaduría Pública

Opción de Grado

2023

**Propuesta Para la Creación E Implementación de Un Manual De Políticas Para El Área De
Cartera En La Empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD S.A.S**

Jhon Jairo Rocha Ruiz

Fabio Enrique Fernández Pinzón

Universidad de Cundinamarca

Facultad De Ciencias Administrativas Económicas Y Contables

Contaduría Pública

Opción De Grado

2022

DEDICATORIA

A ti, mi amada madre, dedico este proyecto de grado como un sincero agradecimiento por tu amor incondicional. Tu apoyo constante y sabiduría han sido fundamentales en mi camino académico. Cada paso dado en este proyecto lleva impresa tu influencia y guía, y quiero expresar mi gratitud por todo lo que has hecho por mí. Eres mi mayor inspiración y este logro es también tuyo. Te quiero con todo mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido a mi formación académica y personal. A mi familia, por su amor incondicional y apoyo constante. A mis profesores, por su conocimiento y dedicación. A mis amigos y compañeros, por su amistad y colaboración. A todos ellos, les debo mi gratitud por ayudarme a crecer y alcanzar mis metas.

Tabla de contenido

Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
1. Titulo	12
2. Área, línea, programa y tema de investigación	12
3. Formulación del problema	13
4. Objetivo General Y Específicos	14
4.1 Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos	14
5. Justificación.....	14
6. Marco De Referencia.....	15
6.1 Marco De Antecedentes	15
6.2 Marco Teórico	15
6.3 Marco Conceptual.....	16
6.3.1 Cartera.....	16
6.3.2 Gestión de cobro	16
6.3.3 Cliente	17
6.3.4 Morosidad.....	17
6.4 Marco Geográfico	18
6.5 Marco Legal.....	18
7. Diseño Metodológico.....	19
8. Describir El Proceso Con El Que Se Genera La Cartera Para Así Identificar Las Fallas Que Este Presenta.	20
8.1 Población Y Muestra	20
8.2 Datos De La Empresa	21
8.4 Identificación De Riesgos/Dificultades	26
9 Determinar El Grado De Afectación Que Se Presenta A Nivel Financiero En Relación Al Valor Actual De La Cartera En La Empresa.....	31
10 Implementar El Manual De Políticas De Cartera Diseñadas Y Medir Su Eficiencia Respecto De La Situación En La Que Se Encontró El Área.	34
10.1 Manual De Políticas De Gestión De Cartera	34
10.1.1 Introducción:.....	34
10.1.2 Objetivos:	34

10.1.3	<i>Alcance:</i>	34
10.1.4	<i>Descripción de la política de cobro</i>	34
11.	Recursos humanos, físicos, financieros	42
11.1	Recurso Humano	42
11.2	Recursos Físicos	42
11.3	Recursos Financieros	43
12.	Duración E Intensidad De Las Pasantías	44
13.	Cronograma De Actividades	45
14.	Conclusiones	48
15.	Anexos	49
16.	Bibliografía	82

Tabla de Contenido Graficas

Tabla 1 identificación de riesgos Proceso clientes nuevos

Tabla 2 identificación de riesgos Facturación

Tabla 3 identificación de riesgos Recaudo

Tabla 4 identificación de riesgos Gestion de cartera

Tabla 5 identificación de riesgos corte del servicio

Tabla 6 Recurso humano

Tabla 7 Recursos físicos

Tabla 8 Recursos Físicos

Tabla 9 Duración e intensidad Horaria

Tabla 10 Cronograma de actividades

Tabla de Contenido Ilustraciones

Ilustración 1. Mapa de ubicación empresa Onred Soluciones de Conectividad S.A.S.

Ilustración 2. Mapa de ubicación empresa Onred Soluciones de Conectividad S.A.S.

Tabla de Contenido Graficas

Grafica 1 Ingresos vs cuentas por cobra

Tabla de Contenido Anexos

Anexo 1. Informe De Pasantía Mes De Octubre

Anexo 2. Informe De Gestión Mes De Noviembre

Anexo 3. Informe De Pasantía Mes De Diciembre

Anexo 4. Informe De Pasantía Mes De Enero

Anexo 5. RAE Economía Digital Crédito y Cobranza

Anexo 5. RAE Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016

Resumen

El presente proyecto de pasantía presenta una propuesta de un manual de políticas para el área de cartera de la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS, realizado con la finalidad de crear e implementar dicho manual.

El desarrollo de las pasantías se dio en las instalaciones de la empresa ONRED soluciones de conectividad, en el cual se brindó apoyo principalmente al área de cartera, en los procesos de gestión de cobro, seguimiento a la cartera en mora de la empresa y la generación periódica de informes de gestión, entre otras tareas, con el fin de conocer el funcionamiento actual de la empresa.

Dicha pasantía se generó en cuatro etapas diferentes, como lo son: el diagnóstico, en la cual se realizó un análisis de la situación inicial de la empresa respecto al área cartera, identificando sus problemas y oportunidades de mejora. En la etapa de diseño se estableció el manual, en el que se describen los objetivos, las políticas y los procedimientos de la cartera, adicionalmente, se elaboró un borrador inicial basado en la información recopilada.

En la etapa de implementación, se socializo el manual con el personal encargado del área de cartera, además de brindarle capacitación con respecto de su implementación, además de establecer métodos para el seguimiento y control para la verificación del cumplimiento, y por último en la etapa de evaluación se realizó un análisis de los resultados basándose en la identificación de los logros y las mejoras previstas por y parta el área de cartera.

Palabras Clave: Políticas, Procedimientos, Cartera, Cliente, gestión de cobro, moroso

Abstract

The present internship project presents a proposal for a policy manual for the accounts receivable area of ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS, carried out with the purpose of creating and implementing said manual. Currently, the company does not have a defined policy manual for accounts receivable, so most of the tasks performed by the personnel in the area are done empirically, which generates certain difficulties in relation to the processes developed by the accounts receivable area, such as collection management, follow-up to it, as well as decision making by those in charge.

The internship was developed at the facilities of ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS, in which support was mainly provided to the accounts receivable area, in the processes of collection management, follow-up to the company's overdue accounts, and periodic generation of management reports, among other tasks, in order to know the current operation of the company.

This internship was generated in four different stages, such as: diagnosis, in which an analysis of the initial situation of the company was carried out regarding the accounts receivable area, identifying its problems and improvement opportunities. In the design stage, the manual was established, which describes the objectives, policies, and procedures of the accounts receivable area. Additionally, an initial draft based on the information collected was developed.

In the implementation stage, the manual was socialized with the personnel in charge of the accounts receivable area, in addition to providing training regarding its implementation, as well as establishing methods for monitoring and control for compliance verification, and finally in the evaluation stage, an analysis of the results was carried out based on the identification of the achievements and improvements expected for the accounts receivable area.

Keywords: Policies, Procedures, Portfolio, Client, Debt collection, Delinquency

Introducción

El autor(es) conocen las políticas de plagio estipuladas por la Universidad y aceptan que han utilizado en forma adecuada y ética los derechos de autor y la referenciación y citación. El presente documento es responsabilidad exclusiva del autor(es) y no implica a la Universidad, su cuerpo administrativo, docentes, directores o jurados.

La cartera de una empresa es uno de los factores claves para asegurar la solidez financiera de esta, así como la satisfacción de los clientes, dicho esto, la correcta ejecución de prácticas contables y financieras son de gran importancia para garantizar el éxito y la rentabilidad de cualquier negocio, desde aspectos como la valoración de los riesgos financieros asociados a la cartera, la correcta gestión de cartera y el establecimiento de políticas de cartera.

Una correcta gestión de cartera garantizara a la empresa el recuperar una cantidad importante de recurso económicos que están en manos de los clientes, dado a esto, es de vital importancia formular políticas para la gestión de cobro que cumplan a cabalidad con los objetivos propuestos, ya que la mala ejecución o la inexistencia de esta afecta en gran manera la rentabilidad de la empresa, así como en la capacidad que tiene esta para cumplir con sus obligaciones contractuales.

A través del desarrollo de la pasantía se logró establecer un lazo de colaboración entre el pasante y la empresa en la que se desarrolló, dado a que, para el pasante//estudiante se logra satisfacer una necesidad de formación y de desarrollo profesional, pues la pasantía le brinda la oportunidad de aplicar gran parte de los conocimientos adquiridos durante la etapa formativa

1. Título

Propuesta para la creación e implementación de un manual políticas para el área de cartera en la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD S.A.S

2. Área, línea, programa y tema de investigación

- **AREA:** “Contable y Gestión Financiera”

- **LINEA:** Organización Contable y Financiera

- **PROGRAMA:** Contaduría Publica

- **TEMA DE INVESTIGACION:** “Políticas contables de cartera”

3. Formulación del problema

3.1 Pregunta Problema

¿Cómo afecta a la empresa ONRED Soluciones de Conectividad S.A.S. el no contar con políticas eficientes para la gestión cobro de cartera?

La empresa ONRED Soluciones de Conectividad S.A.S. presenta inconvenientes al momento de generar la cartera de clientes debido al gran flujo de clientes morosos, haciendo que la gestión para que dicha cantidad de clientes se reduzca sea lenta y tediosa, afectando a su vez aspectos financieros y contables de la empresa en relación a que en cierto porcentaje dicha cartera no logra recuperarse generando pérdidas para la empresa.

Por otra parte, se encuentra que, aunque en la gestión de cartera existe un proceso estandarizado para generarla, este en ciertos casos resulta ineficiente debido a que la información de los clientes se encuentra un tanto desactualizada, por lo que no siempre se logra contactar con ellos.

(González, 2012), manifiesta que:

“toda empresa a nivel mundial busca una utilidad y satisfacer las necesidades de los clientes, pero también agrega que una organización sin políticas y funciones claras en un departamento específico puede provocar errores, omisiones o simplemente fraudes que afecten la administración de las unidades estratégicas del negocio.”

4. Objetivo General Y Específicos

4.1 Objetivo General

Elaborar un manual de políticas de cartera para lograr que el proceso de gestión de cobro sea más eficiente y no presente pérdidas financieras en la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD S.A.S.

Objetivos Específicos

- Identificar las fallas en el proceso de gestión de cartera.
- Determinar el grado de afectación que se presenta a nivel financiero en relación al valor actual de la cartera en la empresa mediante indicadores financieros.
- Evaluar el manual de políticas de cartera diseñadas y medir su eficiencia respecto de la situación en la que se encontró el área.

5. Justificación

El presente trabajo de grado tiene como objeto principal el brindar apoyo en el área de cartera a la Empresa ONRED Soluciones de conectividad S.A.S tomando como punto de inicio la necesidad de mejora en los procesos de gestión de cobro, así como la reducción de las pérdidas económicas generadas por la gestión ineficiente, actualmente la empresa no cuenta con un manual de políticas de cartera definido por lo que la mayor parte de las tareas desarrolladas por el personal del área se hace de manera empírica, lo que genera ciertas dificultades en relación a los procesos desarrollados por el área de cartera, como lo son la gestión de cobro y el seguimiento a esta, así como la toma de decisiones por parte de los encargados.

6. Marco De Referencia.

6.1 Marco De Antecedentes

ONRED surge en el año 2021 tras la fusión de dos empresas de la región, por un lado, Ondas tecnología y comunicaciones Ltda., empresa originaria del municipio de Guachetá, la cual fue fundada en el año 2006 y obtuvo un gran reconocimiento principalmente en los municipios de Lenguazaque, Guachetá, Macheta, Manta, Tibirita, Fúquene y sus alrededores.

Por otra parte, se encuentra la empresa 2Red Internet redes y Hosting Ltda. una empresa propia del municipio de Ubaté e inscrita en el año 2006 quien prestaba los servicio de conectividad en los municipio de Ubaté, Sutatausa, Carupa, Tausa, Suesca, Villapinzon y sus alrededores; las dos empresas con un mismo objetivo, prestar servicio de conectividad Wifi en los diferentes sector de la economía, como lo son empresas del sector público, privado, adicionalmente se brinda el servicio de televisión logrando llegar a más hogares; ONRED busca satisfacer necesidades propias de la región aportando en gran parte al desarrollo económico de la misma.

6.2 Marco Teórico

Morales y Morales (2014) manifestó lo siguiente:

Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o fracaso, puede verse determinada por la eficiencia con que se recupera las cuentas por cobrar. Por ello la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos. (p.145)

Según Mogollón (2021) la gestión de cobro:

“Es una herramienta importante para la gerencia financiera la cual permite mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa, por lo tanto, su objetivo es garantizar que el proceso sea concluido de manera oportuna y total, rigiéndose por el principio básico que una venta al crédito solo está realizada cuando el valor de la misma ingresa a la caja.”

Los procesos para la gestión de cobranza involucran un conjunto de actividades que determinan los resultados tales como: a) aviso previo al vencimiento de la deuda por acción directa, b) una vez vencida la obligación c) la negativa en respuesta a la deuda vencida, y c) proceso judicial en caso se hayan agotado los esfuerzos de cobranza y el cliente no cumpla con el pago de sus deudas.

6.3 Marco Conceptual

6.3.1 Cartera

(García y Fernández, 2018, p. 72). Define la cartera como:

"La cartera es un conjunto de cuentas por cobrar que posee una empresa, ya sean créditos otorgados a clientes o facturas pendientes de pago. Es importante para la empresa mantener un control adecuado de su cartera para asegurarse de que los clientes cumplan con sus obligaciones de pago y para evitar la pérdida de ingresos debido a facturas no pagadas"

6.3.2 Gestión de cobro

(García, 2021, p. 25) nos sugiere que:

“La gestión de cobro es un proceso que se utiliza para garantizar que las empresas reciban los pagos que se les adeudan de manera oportuna. Este proceso involucra varias estrategias, tareas administrativas y acciones financieras que ayudan a las empresas a rastrear y recuperar los pagos que se les deben. La gestión de cobros también puede incluir medidas legales para garantizar que las empresas reciban los pagos que se les adeudan.”

6.3.3 Cliente

(Pérez, 2016). Define cliente como:

"El cliente es una fuente vital de información para la empresa, ya que proporciona el conocimiento sobre sus necesidades y expectativas, lo cual es fundamental para el desarrollo de productos y servicios que cumplan con sus requerimientos. La satisfacción del cliente es esencial para la fidelización y retención de los mismos, lo que se traduce en un aumento en las ventas y la rentabilidad de la empresa"

Otra definición hace referencia a:

"El cliente es la base de la existencia de cualquier empresa y su satisfacción es la piedra angular de la estrategia de marketing. Es vital comprender al cliente y conocer sus necesidades para poder crear un valor superior y satisfacer sus expectativas". (Ranjan & Read, 2016)

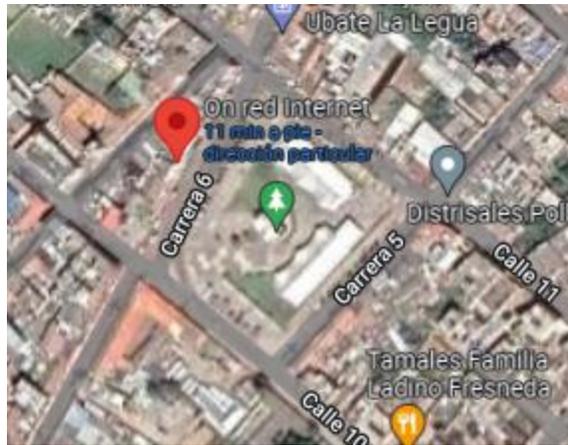
6.3.4 Morosidad

(Álvarez, 2018, p. 45). Establece morosidad como:

"La morosidad puede ser definida como el incumplimiento de la obligación de pago en la fecha establecida, y se ha convertido en un problema importante para muchas empresas. La falta de pago de los clientes puede afectar negativamente a la liquidez y a la rentabilidad de la empresa, y puede generar problemas financieros a largo plazo. Por lo tanto, es esencial que las empresas gestionen de manera eficaz la morosidad, y adopten medidas preventivas para minimizar el riesgo de impago"

6.4 Marco Geográfico

La pasantía se desarrollará en la sede principal de la empresa ONRED soluciones de conectividad S.A.S. ubicada en la Carrera 6 #10-57 del municipio de Ubaté



Tomado de: Google Maps

6.5 Marco Legal

El Decreto 464 de 2020 establece medidas para garantizar la continuidad y el acceso a los servicios públicos domiciliarios durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en Colombia.

Ley 1341 de 2009 "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

Resolución 5951 de 2020 por el cual "la CRC establece nuevas medidas que buscan garantizar la prestación continua de los servicios de telecomunicaciones en el país en relación con el no cobro de intereses por mora."

Resolución 34732 del 22 de mayo de 2018 por la cual "Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente"

Ley 2108 de 2021 - Ley de internet como servicio público esencial y universal" o por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones

7. Diseño Metodológico

Según (Tamayo, 2010), menciona que: “El diseño metodológico ayuda al logro opcional de la investigación, indicando las estrategias de cómo lograr los objetivos específicos” esto se da porque es a través de la escogencia de un método de investigación adecuado se asegura la consecución de los objetivos planteados, con resultados eficientes y capaces de dar solución a las incógnitas planteadas.

Es por lo anterior que el método que más adecua a las necesidades de la pasantía es el método de investigación experimental, pues lo que se busca es describir el proceso óptimo para la gestión del cobro de cartera, para que este sea plasmado y puesto en marcha por la empresa, lo que se pretende es que los procesos para el cobro de cartera sean más eficientes y que las pérdidas se vean reducidas tanto en el ámbito financiero de la empresa como en el tiempo que tardan los colaboradores en recuperar o reducir dicha cartera.

Dicho método es el que mejor se adapta a las necesidades del proyecto debido a que este posibilita la identificación de las causas y efectos en relación a la gestión de la cartera, mediante el uso de variables tales como: plazos de pago, periodos de cobro y fechas en las que el recaudo de cartera es mayor, por otro lado, este método facilita en gran medida la comparación de resultados entre los periodos anteriores y posteriores a la implementación del manual, lo que a su vez permite una oportuna evaluación de las medidas utilizadas.

8. Describir El Proceso Con El Que Se Genera La Cartera Para Así Identificar Las Fallas Que Este Presenta.

8.1 Población Y Muestra

Este proyecto de pasantía toma como población y muestra el área de cartera de la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS, tomando como base el enfoque el método de investigación experimental descrito brevemente en el diseño metodológico pues lo que se busca es que a través de la ejecución propia del proceso de gestión de cartera se logren identificar las dificultades que se presentan, así como las repercusiones que tienen en la rentabilidad de la empresa.

Por otro lado, los riesgos identificados en el proceso de gestión de cartera de la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS, dichos riesgos fueron compilados en una matriz de riesgo, los cuales tienen su origen asociado a los procesos asociados directamente al área y otros relacionados con los procesos conjuntos con otras áreas.

Para la ejecución de este proyecto es de gran importancia identificar los procesos desarrollados por el área de cartera para para que la gestión sea efectiva, como lo son el obtener información sobre los tipos de cartera y edades de la cartera, el manejo que se le da a cada uno y la gestión en base a tanto a los aspectos anteriores como a los productos ofertados además del paso a paso que se tiene que seguir durante la gestión.

Como primera medida se analiza las condiciones iniciales del área, los procedimientos y los reglamentos tanto institucionales como la normativa vigente aplicable por los que se rige el área de cartera, para esto se llevó a cabo una encuesta en la que se indagaba con el personal del área el conocimiento que tenían de los procedimientos y la percepción que tienen de los mismos (efectividad), dicha encuesta se realizó de manera presencial al personal.

8.2 Datos De La Empresa

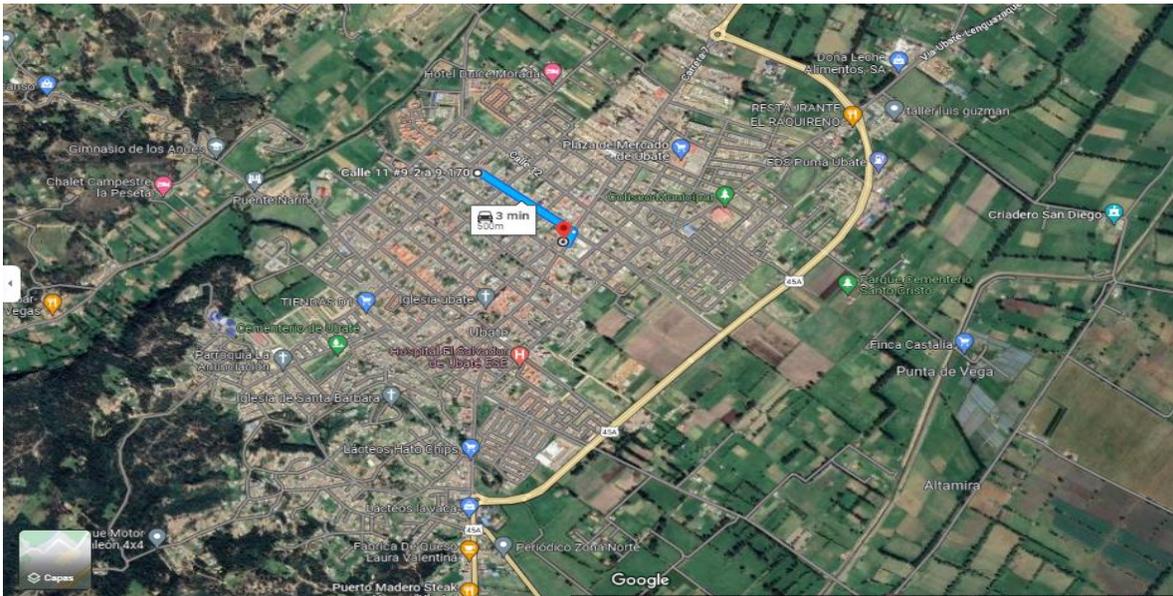
Razón Social: ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS

NIT: 900077387-8

Tipo de Entidad: Empresa prestadora de servicios de televisión e internet

Dirección/Ubicación: Carrera 6 #10-57 Villa de San Diego de Ubaté, Cundinamarca

Figura 3



Nota: La imagen muestra la ubicación de la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS

Nota: Adaptado de [Onred Soluciones de Conectividad SAS], de Google, s.f.,

<https://goo.gl/maps/ohZy9gKBz22F46AL8> Todos los derechos reservados 2022 por Google. Adaptado con permiso del autor.

8.3 Proceso Actual En La Gestión De Cartera

En primera medida el area comercial es la encargada de generar las ordenes de venta para los distintos productos ofrecidos y servicios adicionales tales como: Servicio de internet (fibra optica e inalambrico), television, traslados de servicio, aumento o disminucion de la capacidad, migracion de sistema inalambrico a fibra optica, sistemas adicionales (IP publicas, triangulaciones, dominios, Punto a punto), dichas ordenes deben especificar el metodo de pago del cliente, ya sea de contado o a cuotas (maximo 3 cuotas)

Luego de esto, las ordenes de venta son entregadas al personal encargado de crear el cliente en el sistema (cuando son clientes nuevos), adicional se pasa al encargado de generar las facturas de venta, en las cuales se especifica el servicio prestado, los datos del cliente y el monto a pagar, en cuanto al proceso de facturacion, se da de manera periodica al inicio de cada mes para generar las facturas en bloque por los servicios anteriormente prestados, en este proceso se tienen en cuenta las novedades generadas por los clientes como lo son: retiros del servicio, disminucion o aumento de capacidad de navegacion, congelamiento del servicio, cambio de titular de la cuenta, etc.

El proceso de facturacion es mes anticipado por lo que los clientes tienen que realizar el pago del servicio del mes actual, en este caso, los plazos de pago identificados son, el pago oportuno que se da si el cliente realiza el pago antes del dia 10 de cada mes y plazo de pago maximo hasta el dia 15 de cada mes, si en el transcurso de este plazo el cliente no realiza el pago, procede a generarse un consolidado de los clientes deudores, que es distribuido al personal de cartera para que este realice la gestion de esta cartera.

El proceso de gestion de cartera incia con la llamada al cliente para verificar si este efectivamente realizo el pago, si contesta se procede a:

- ✓ En el caso de que llegara a realizarlo se le solicita que envíe en un comprobante de dicho pago al chat de WhatsApp, para verificar que la información registrada para el pago sea correcta y si no, se hacen las correcciones pertinentes.
- ✓ En el caso de que no llegara a realizar dicho pago, se procede a generar un compromiso de pago e igualmente en el que se solicita que el cliente de una fecha en específico para realizar el pago, adicional se le informa que si llega a incumplir dicho

compromiso se pasara a corte en el servicio por mora. Además de esto se deja constancia en la Plataforma Vtiger del compromiso realizado, con el Nombre, fecha del compromiso y numero de contacto.

- ✓ Igualmente si no llega a contestar el cliente, pero si un familiar o un conocido se le indica el motivo de la llamada, se le solicita autorizacion para dejar información y se pregunta una hora probable en la que se pueda comunicar con el titular de la línea, si esto no es posible, se le indica a quien atendió la llamada que si le puede dar la información.

Si no se logra comunicar con el cliente por llamada de voz, se procede a verificar si cuenta con WhatsApp, en caso de ser así:

- ✓ Se le deja un mensaje indicando el nombre del titular de la cuenta, el mes adeudado y el valor de este, en el mensaje también se indican los canales de pago por los que puede realizar este, y los números de contacto de la empresa.
- ✓ En caso de que no se logra comunicar por ninguno de los medios anteriores se procede a dejar un mensaje en el buzón de voz, con la información antes mencionada.
- ✓ De no ser posible la comunicación con el cliente de ninguna de las anteriores formas se deja constancia de esto y se pasa el reporte.

Corte

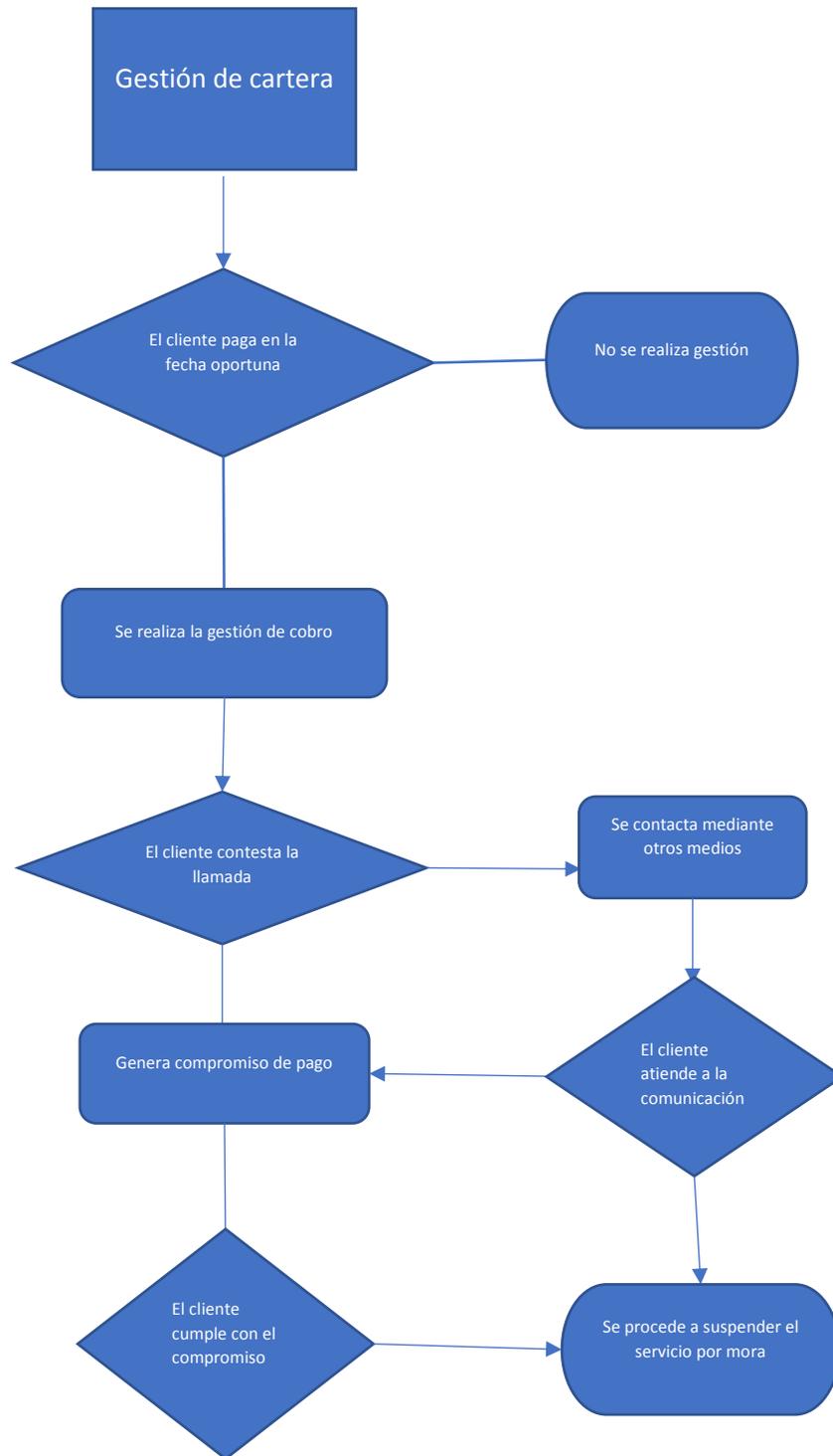
En el proceso para corte que da inicio los primeros martes de cada mes se procede a verificar en el estado de cuenta en primera medida a los clientes que generaron los compromisos de pago para fechas más próximas anteriores al periodo de corte.

- ✓ Si por cualquier motivo el cliente no lo ha realizado, se llama nuevamente para verificar por qué no se hizo, y se le indica que haga el pago lo más pronto posible, o de lo contrario se pasara el reporte para el corte del servicio.
- ✓ En los siguientes días al corte se verifican los clientes con compromisos hechos para esos días, e igualmente se verifica si se hizo o el pago, de no ser así se llama al

clientey se le indaga sobre el motivo del no pago, se indica que de no realizar dicho pago se remitirá a corte.

Si no se llega a contactar con los clientes por medio de llamada telefónica, se deja un mensaje en WhatsApp indicando que al haber incumplido el compromiso de pago, este podría presentar variaciones, e igualmente se indican los medios de contacto para gestionar el pago del servicio lo más pronto posible.

Figura 4. Flujograma Gestion de cartera



Fuente. Elaboracion propia

8.4 Identificación De Riesgos/Dificultades

Tabla 1 identificación de riesgos Proceso clientes nuevos

PROCESOS	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD	CALIFICACION DEL RIESGO	TOTAL	DESCRIPCION DEL CONTROL
Clientes nuevos	Contratación de servicio por parte de clientes que se niegan a pagar los valores y en las fechas estipuladas	4	4	8	Información más clara y detallada sobre los precios y fechas de pago de los servicios adquiridos
	Contratación de servicio por parte de clientes con poca capacidad de pago	3	4	7	Tarifas y servicios más asequibles para los clientes
	Contratación del servicio por parte de clientes con datos erróneos o información poco confiable	2	3	5	Validación previa de antecedentes de los clientes
	Clientes que no se registran en el sistema	3	1	4	Se crea un archivo en drive para que las áreas encargadas de la creación de usuarios sea eficiente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 identificación de riesgos Facturación

PROCESOS	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD	CALIFICACION DEL RIESGO	TOTAL	DESCRIPCION DEL CONTROL
Proceso de facturación	No generación de facturas al cliente	4	4	8	Validación periódica en el sistema de que los clientes con servicio cuenten con su factura
	Otorgamiento de descuentos sin autorización del personal encargado	5	4	9	La aprobación de descuentos solo la podrá realizar el personal encargado o bien sean los auxiliares con previa autorización de los encargados
	Emisión de facturas por valores diferentes al contratado	4	5	9	Creación de un archivo en drive en el que se registren las novedades de facturación
	Generación de facturas por servicios no contratados por los clientes	3	4	7	Verificar la información suministrada en las ordenes

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 identificación de riesgos Recaudo

PROCESOS	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD	CALIFICACION DEL RIESGO	TOTAL	DESCRIPCION DEL CONTROL
Recaudo	Pago incompleto por parte de los clientes	5	5	10	Verificar si el cliente registra algún descuento ya sea por fallas en el servicio o por acuerdos generados con el área comercial
	Cruce errado del pago/cruzar pagos a otros clientes	2	3	5	Validar en el sistema los métodos de pago usados por el cliente, además de verificar con el cliente si se tienen dudas respecto al pago

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 identificación de riesgos Gestion de cartera

PROCESOS	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD	CALIFICACION DEL RIESGO	TOTAL	DESCRIPCION DEL CONTROL
Gestión de cartera	Gestión de cobro a clientes que se encuentren al día con sus pagos	1	3	4	Generar una base de datos únicamente con los clientes listados para gestión de cobro, además de validación previa en el software contable sobre el estado de cuenta del cliente
	Cobro del valor total a clientes con descuentos previamente autorizados	5	3	8	Registrar de forma rápida los descuentos autorizados a los clientes en las bases de datos para la facturación
	Clientes a los que no se les hace gestión de cobro	5	5	10	Validar periódicamente a los clientes a los que no se les ha hecho gestión de cobro

Fuente Elaboración propia

Tabla 5 identificación de riesgos corte del servicio

PROCESOS	DESCRIPCION DEL RIESGO	PROBABILIDAD	CALIFICACION DEL RIESGO	TOTAL	DESCRIPCION DEL CONTROL
Cortes en el servicio	Suspender el servicio a clientes con compromisos/acuerdos de pago	4	4	8	Verificar las fechas en las que los clientes generaron compromisos de pago
	Suspender el servicio a clientes que ya realizaron el pago	5	3	8	Verificar en el sistema y a través de un libro auxiliar el estado de cuenta de los clientes
	No suspensión del servicio a clientes que incumplieron con el compromiso de pago	5	5	10	Realizar una revisión del archivo con el listado de clientes a los que se les suspende el servicio por mora, en conjunto con el área encargada de ejecutarlos para validar en el sistema

Fuente: Elaboración propia

Las tablas mostradas anteriormente describen una matriz de riesgo en la que se identifican los riesgos asociados al área de cartera y sus procesos, así como el grado de afectación que presentan y un control con el que se puede mitigar dicho riesgo, por otro lado se establece que el color verde representa un evento que en contadas ocasiones puede suceder, y que de llegarse a dar su grado de afectación para los procesos del área es mínimo, por otro lado el color amarillo muestra una probabilidad más alta de darse debido a la naturaleza de los procesos, y por último el color

rojo el muestra que es muy probable que ocurra, y de llegarse a dar las afectaciones para el área de cartera serían más graves.

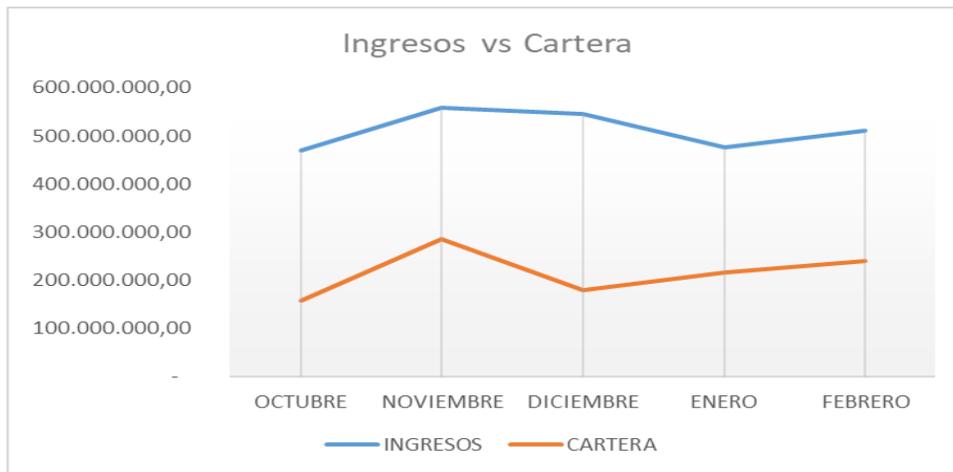
9 Determinar El Grado De Afectación Que Se Presenta A Nivel Financiero En Relación Al Valor Actual De La Cartera En La Empresa.

La empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS es una empresa que presta servicios de internet, televisión y telefonía a la región del valle de Ubaté y municipios vecinos,

Durante los meses de octubre de 2022 a febrero de 2023, en los que se realizó la pasantía en la empresa, se pudo evidenciar que los ingresos esperados por la empresa en relación a la cantidad de clientes a los que presta servicios ascienden en promedio a \$511.984.812 al mes. En cuanto a la cuenta de cartera (cuentas por cobrar a terceros), se observó que la empresa dejó de recibir ingresos por un valor promedio de \$215.864.215. Esto indica que la cuenta de cartera representa en promedio un 42,2% de los ingresos totales de la empresa.

Grafica 1 Ingresos vs cuentas por cobrar

Fuente:



Elaboración Propia

Del grafico anterior se puede inferir que los meses en los que se presentó una menor variación de esta diferencia fueron octubre y diciembre (33,5% y 32.9% respectivamente), esto dado a que en estos meses la cantidad de clientes que registraban pendiente de pago fue

relativamente más bajo que comparado, adicionalmente se evidencia que estos periodos fueron en los que se presentó un mayor recaudo respecto a los demás meses trabajados.

Por otra parte, se encuentra que el mes en el que se presentó una mayor variación fue en noviembre con un 51,2%, seguido del mes de enero con un 45,4 de diferencia para estos periodos de tiempo se encontró que este valor es alto en relación a que la cantidad de días que hay entre la gestión de cobro y el proceso de corte es más amplio , por lo que el cliente tiene un rango de tiempo más alto para contar con servicio sin que este sea suspendido por falta de pago, esto a su vez se materializa en el cliente no realice el pago, por otro lado en los lapsos de tiempo más cortos el proceso de corte se hace en menos tiempo, haciendo que el cliente tenga que realizar el pago para que el servicio sea reactivado.

Para medir dicho grado de afectación de usaron los siguientes indicadores financieros:

9.1 Índice de morosidad

(García, 2021, p. 45).: "El índice de morosidad se define como el porcentaje de la cartera vencida o en mora. Una alta tasa de morosidad indica que la empresa está experimentando problemas en la gestión de su cartera, lo que afecta su situación financiera"

$$\text{Morosidad (\%)} = (\text{Cartera vencida} / \text{Cartera total}) \times 100$$

En el caso del indicador de morosidad nos arroja que en promedio el 42% de la cartera de la empresa se encontraba vencida o en mora, indicando que la empresa experimento problemas al momento de gestionar la cartera y presento problemas financieros debido al bajo recaudo.

9.2 Índice de cobertura de la cartera

(Vargas, 2020, p. 72).: "El índice de cobertura de la cartera se define como la capacidad de la empresa para cubrir las pérdidas de la cartera vencida con los ingresos de la cartera activa. Un bajo índice de cobertura indica que la empresa no cuenta con suficiente liquidez para cubrir las pérdidas de la cartera vencida"

$$\text{Cobertura (\%)} = (\text{Ingresos de la cartera activa} / \text{Pérdidas de la cartera vencida}) \times 100$$

El porcentaje del índice de cartera es de en promedio un 60%, nos indica que la empresa cuenta con una capacidad relativamente estable para hacerle frente a los riesgos asociados con la cartera de la empresa, no obstante, esta tiene que poner atención al 40% faltante que, en consecuencia, puede acarrear problemas financieros potenciales para la empresa.

9.3 Índice de rotación de la cartera

(López, 2019, p. 25). "El índice de rotación de la cartera mide la frecuencia con la que la empresa recupera su cartera. Un bajo índice de rotación de la cartera indica que la empresa está experimentando problemas en la gestión de su cartera, lo que afecta su flujo de efectivo"

$$\text{Rotación} = \text{Ventas anuales} / \text{Saldo promedio de la cartera}$$

El índice de rotación de cartera presentado en el periodo de 4 meses en los que se desarrollo la pasantía es de 1,5, lo que indica que la empresa recupera su cartera en promedio cada 1,5 meses, esto debido principalmente a la naturaleza del servicio prestado y del hecho de que este cobro se haga mensual, hace que dicho indicador se encuentre dentro de un valor estable para la empresa.

10 Implementar El Manual De Políticas De Cartera Diseñadas Y Medir Su Eficiencia Respecto De La Situación En La Que Se Encontró El Área.

10.1 Manual De Políticas De Gestión De Cartera

10.1.1 Introducción:

El manual que se presenta tiene como objetivo principal proporcionar al área de cartera una guía para llevar a cabo sus labores diarias y tareas específicas de cada cargo.

El propósito de este manual es servir como un punto de referencia para todo el personal que interviene directa o indirectamente en los procesos de cartera de la empresa. Por lo tanto, es esencial que se haga de conocimiento público para todo el personal del área de cartera.

10.1.2 Objetivos:

Dar al personal del a área de cartera de la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD una guía para desarrollar sus tareas de manera más eficiente, buscando que disminuya el nivel de la cartera, adicionando que este documento hace las veces de herramienta para capacitar al personal que tenga incidencia de manera directa e indirecta acerca del manejo que se le debe dar a la cartera.

10.1.3 Alcance:

El manual presentado está diseñado para el personal del área de cartera de la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD SAS

Los procesos establecidos deben ser revisados y actualizados de acuerdo a las normativas internas y externas a las que está sujeta la empresa por lo menos una vez cada año.

10.1.4 Descripción de la política de cobro

Llevar a cabo los procesos y procedimientos aquí dispuestos para garantizar las metas propuestas por el área de cartera

- El proceso de facturación se llevará a cabo los primeros cinco días de cada mes, en el transcurso de este tiempo las facturas serán enviadas a los clientes.
- Dicho proceso será alimentado por un archivo en drive en el que se registrarán novedades referentes al estado de los clientes:
 - Aumento o disminución en el valor del plan contratado.
 - Cambios en la titularidad del servicio.
 - Adquisición de nuevos productos o servicios.
 - Descuentos por fallas en el servicio (De acuerdo a la información suministrada por el área de soporte técnico).
 - Descuentos avalados por el área comercial.
 - Descuentos avalados por el área de cartera.
 - Ajustes en los valores de la factura.
 - Eliminación de bloque de facturación por retiro.
 - Eliminación de bloque de facturación por congelamiento del servicio.
 - Eliminación del bloque de facturación por morosidad en el servicio.
 - Subir a bloque de facturación clientes que reactivan el servicio (congelamiento).
 - Subir a bloque de facturación clientes que se ponen al día con la deuda (morosos).
- Los clientes que se encuentren en mora con el servicio por un periodo igual o superior a tres meses serán retirados del proceso de facturación, y pasaran al proceso de retiro de equipos.
- La modalidad del cobro del servicio es mes anticipado, es decir, el cliente tendrá que realizar el pago del servicio en el mismo mes en el que hace uso de este.
- El plazo oportuno de pago del servicio es hasta el día 10 de cada mes.
- El plazo de con aviso de suspensión es hasta el día 15 de cada mes.
- A partir del día 16 se procederá a generar el documento de cartera (base de datos) y será entregado al personal encargado de realizar la gestión de cobro.

- La gestión de cartera podrá ser realizada mediante los siguientes medios de contacto:
 - Llamada telefónica
 - Mensaje de WhatsApp
 - Correo electrónico
 - Mensaje de texto

- Solo se permite generar un acuerdo/compromiso de pago con el cliente al que se le haga gestión, si este no realiza el pago dentro de la fecha de pago establecida el servicio será suspendido.

- La fecha establecida para el compromiso de pago no podrá exceder la fecha del día 15 del mes siguiente al que se esté realizando la gestión, en caso de establecer estas fechas de pago el cliente tendrá que pagar los dos meses de los que se generó factura.

- Los descuentos solo podrán ser otorgados por el personal encargado del área
- Las fechas de corte son el primer martes del mes siguiente al que se realizó la gestión de cobro.

10.2 Procesos Y Procedimientos Del Área De Cartera.

10.2.1 Clasificación De Cartera:

Dicha clasificación tiene como función principal establecer los tipos de cartera, así como los procedimientos que se deben llevar a cabo con cada uno en función del valor de la deuda de cada cliente y el tiempo de vencimiento de cada una.

- Categoría 1 o Riesgo bajo: Deuda con una morosidad menor o igual a treinta (30) días
- Categoría 2 o Riesgo Moderado: Deudas con morosidad entre treinta un (31) y noventa 90 (días)
- Categoría 3 o Riesgo alto: Deudas con morosidad superior o igual a noventa y un (91)

10.2.2 Cobro Persuasivo//Gestión De Cartera

El fin del cobro persuasivo es recuperar la cartera que se encuentra vencida, este proceso se realiza en relación al tamaño de la cartera y los recursos asignados por el área para su respectiva gestión.

El procedimiento en cualquiera de las tres categorías se realiza de manera personalizada, buscando que se le dé prioridad al cobro de los deudores de la categoría 1, debido a la naturaleza de los servicios que presta la empresa, se busca que los clientes que se encuentren en esta categoría se pongan al día con sus obligaciones en un periodo no inferior a treinta días (30).

Esta etapa será desarrollada en un periodo comprendido entre la fecha siguiente al estipulado por el pago con aviso de suspensión (15 de cada mes) y el día establecido para la fecha de corte es decir el primer martes de cada mes siguiente.

Nota: No se establecen días exactos para realizar la gestión pues la cantidad de días entre las fechas estipuladas puede variar.

10.2.3 Procesos desarrollados en el cobro persuasivo.

10.2.3.1 Identificación de los datos de contacto del deudor y valor adeudado.

Inicialmente se procede a identificar si el cliente se encuentra en mora con la empresa, si es así, se identifica el valor y el periodo adeudado, posteriormente se ubican los datos de contacto registrados en plataformas como datos registrados en la plataforma Vtiger, el programa Word Office o mediante los chats de WhatsApp de la empresa.

10.2.3.2 Comunicación telefónica y escrita

En este proceso se procederá como medida inicial a comunicarse con el cliente mediante comunicación telefónica, con el objetivo de recordarles que registran pendiente de pago la factura del mes en curso debido a que la fecha de pago oportuno ya se encuentra vencida igualmente se le indicara:

- ✓ El nombre de la empresa.
- ✓ El nombre de quien se comunica.
- ✓ El motivo de la llamada.

- ✓ El valor adeudado.
- ✓ Los medios de pago.
- ✓ La confirmación de si realizó el pago o no.
- ✓ La fecha del compromiso de pago.

De no ser posible la comunicación mediante llamada telefónica se procederá a establecer comunicación escrita, mediante chat de WhatsApp o por correo electrónico, que es el medio de comunicación más usado por los clientes, en esta igualmente se procede a indicarle los datos anteriormente mencionados.

Se debe dejar constancia de la comunicación con cada cliente, y el medio por el que esta se realizó, relacionando:

- ✓ La fecha en la que se realizó la gestión
- ✓ Datos de contacto (Número telefónico o correo electrónico)
- ✓ Si fue, o no posible la comunicación con el cliente
- ✓ En caso de generar compromiso de pago, la fecha en la que el cliente realizaría el pago.

Nota: Los compromisos de pago generados deben ser registrados en la plataforma Vtiger.

10.2.3.3 Proceso de corte.

Durante el proceso de corte se procederá como primera medida a notificar a los clientes que se encuentren listados para cortes mediante un mensaje de texto, que su servicio será suspendido por mora.

Luego de la suspensión de servicio por mora, la reactivación del servicio solo podrá ser solicitada en los siguientes casos:

- Que el cliente realice el pago de la(s) factura(s) adeudadas.
- Que se genere un compromiso de pago

En caso de que el cliente tenga pendiente de pago dos o más facturas vencidas el servicio no podrá ser reactivado hasta que se cancela la totalidad de la deuda.

10.3 Políticas contables de cartera

Las políticas contables de la cuenta de cartera de una empresa hacen referencia a todos los procesos y procedimientos usados para el registro y gestión de las cuentas por cobrar a clientes, no obstante, cabe recalcar que la empresa Onred Soluciones de conectividad SAS, no cuenta con políticas contables definidas para la cartera, por lo que se sugiere implementar las siguientes en base a las necesidades presentadas:

Reconocimiento de ingresos y cuentas por cobrar: La empresa deberá registrar todos los ingresos provenientes de los bienes y servicios prestados a los clientes de acuerdo a la normativa vigente, además de, generar una cuenta por cobrar por cada bien y servicio prestado a cada cliente.

Valoración de cuentas por cobrar: La empresa deberá valorar las cuentas por cobrar a su valor nominal, menos una provisión para cuentas de difícil cobro o incobrables. Dicha provisión se debe basar en una estimación razonable del riesgo de incumplimiento de pago por parte de los clientes, igualmente, estas provisiones estas sujetas a una revisión periódica por parte del área encargada.

Política de cobro: La empresa deberá establecer una política de cobro clara y concisa, en la que se incluyen, métodos de pago, plazos de pago, y consecuencias relacionadas al incumplimiento del pago. Es de gran importancia que esta política sea comunicada a los grupos directamente implicados (colaboradores, clientes, administración de la empresa)

Recuperación de cartera: La empresa deberá establecer una política para la recuperación de la cartera por morosidad de los clientes, dicha política incluirá los métodos de contacto con el cliente, las opciones de negociación para el cliente y los procesos legales que puede acarrear por dicho incumplimiento.

Trámite Jurídico de la Cartera: Se sugiere a la empresa implementar un método de venta de cartera morosa a una empresa especializada en este tipo de carteras, dicha empresa deberá cumplir con los requisitos legales y regulatorios correspondientes y la venta se realizará bajo términos y condiciones que garanticen un precio justo y la protección de los derechos de los deudores.

Procedimiento para el castigo y deterioro de la cartera:

Definición de criterios: Se deben establecer criterios claros para determinar cuándo una cuenta por cobrar debe ser considerada como deteriorada y, por lo tanto, susceptible de ser castigada. Estos criterios pueden incluir la antigüedad de la deuda, el historial de pagos del cliente, la situación financiera del cliente y las gestiones de cobro realizadas.

Evaluación de la cartera: Es necesario realizar una evaluación periódica de la cartera para identificar las cuentas que presentan indicios de deterioro. Esto implica analizar el riesgo de incumplimiento de los clientes y determinar si se cumple con los criterios establecidos para el castigo.

Registro contable: Se deben establecer los procedimientos para el registro contable del castigo de la cartera. Esto implica realizar los ajustes necesarios en los estados financieros para reflejar la disminución del valor de la cartera. Es importante seguir las normas contables aplicables y mantener la consistencia en la forma de registrar los castigos.

Gestión de recuperación: Aunque se haya castigado una cuenta por cobrar, la empresa puede seguir realizando gestiones para intentar recuperar el monto adeudado. Es importante establecer políticas y procedimientos para gestionar la recuperación de la cartera castigada y determinar si es posible realizar algún tipo de recuperación parcial o total.

Divulgación en los estados financieros: Se deben incluir las revelaciones adecuadas en los estados financieros para informar a los usuarios sobre el castigo de la cartera y su impacto en los resultados financieros de la empresa. Esto implica proporcionar información clara y transparente sobre la magnitud de los castigos realizados y su efecto en los estados financieros.

Revisión de las políticas contables: Todas las políticas contables relacionadas con las cuentas por cobrar deberán ser revisadas periódicamente para asegurar que estas cumplen con los principios contables expuestos en la normatividad vigente (NIIF y tributaria)

Elaborado por: Jhon Jairo Rocha.

11. Recursos humanos, físicos, financieros

11.1 Recurso Humano

Tabla 6 Recurso humano

Nombre	Función
Jhon Jairo Rocha Ruiz	Pasante
Fabio Enrique Fernández Pinzón	Asesor Interno
Constanza Santana Guerrero	Asesor externo

Fuente Elaboración Propia

11.2 Recursos Físicos

Tabla 7 Recursos físicos

Concepto	Cantidad	Valor	
Computador	1	\$1.700.000	\$1.700.000
Teléfono	1	\$800.000	\$800.000
Agenda	1	\$15.000	\$15.000
Esferos	2	\$1.000	\$2.000
Lápiz	2	\$1.000	\$2.000
Total		\$2.517.000	\$2.519.000

Fuente. Elaboración Propia

11.3 Recursos Financieros

Tabla 8 Recursos Físicos

Concepto	Valor diario	Días trabajados en el mes	Valor Mensual	Meses trabajados	Valor Total
Alimentación	\$4.000	25	\$100.000	4	\$400.000
Transporte	\$5.000	25	\$125.000	4	\$500.000
Total	\$9.000		\$225.000		\$900.000

Fuente. Elaboración Propia

12. Duración E Intensidad De Las Pasantías

Tabla 9 Duración e intensidad Horaria

Mes	Horas Mensuales	Horas diarias	Horas Semanales
Octubre	120	L M M J V S 8 4 4 4 6 4	30
Noviembre	120	L M M J V 8 4 4 4 6 4	30
Diciembre	176	L M M J V S 8 8 8 8 8 4	44
Enero	176	L M M J V S 8 8 8 8 8 4	44
Febrero	48	L M M J V S 8 8 8 8 8 4	44

13. Cronograma De Actividades

Tabla 10 Cronograma de actividades

Actividades/tiempo	MES 1			MES 2			MES 3			MES 4			MES 5			
Etapa 1:																
Inducción a la empresa	x															
Conciliaciones bancarias y uso del programa Word Office, así como uso de la plataforma Vtiger.	x															
Contactar con los clientes asignados a la cartera a través de los métodos establecidos y conocer manejo de cartera	x	x														
Generar informe mensual de la situación en la que se entrega la cartera			x													
Etapa 2:																
Identificar los problemas que aumentan la cartera de clientes				x												

contables Para la cartera.																			
Realizar correcciones al manual																			
Etapas 5:																			
Entregar al gerente d manual de políticas contables para la cartera conformada por Personas jurídicas. Corregido																			

14. Conclusiones

Durante el periodo de pasantía en la empresa Onred Soluciones de conectividad SAS en Ubaté, Cundinamarca (de octubre 2022 a febrero 2023), se logró alcanzar el objetivo general propuesto para este proyecto, el cual consistía en identificar las falencias en el área de cartera y proponer un manual de políticas para mejorar los procesos.

Se determinó que la falta de comunicación clara y precisa entre las distintas áreas de la empresa era el aspecto más relevante a analizar y solucionar. La transmisión ineficiente de información afectaba la gestión de cartera y, por ende, los ingresos percibidos por la prestación del servicio. Es importante destacar que la empresa es consciente de dichas falencias y está buscando mejorar sus procesos para lograr una comunicación cada vez más eficiente.

Otro aspecto relevante es la información de contacto desactualizada de los clientes, lo cual representa un riesgo potencial para la gestión de cartera. La falta de comunicación efectiva con el cliente disminuye el recaudo y los ingresos generados por el servicio.

En resumen, el manual presentado tiene como objetivo principal brindar lineamientos para el área de cartera y fungir como punto de referencia para todo el personal que interviene en los procesos de cartera de la empresa. Por tanto, debe hacerse de conocimiento público para todo el personal del área de cartera.

15. Anexos

Anexo 1. Informe De Pasantía Mes De Octubre

DIA: 16 MES: 11 AÑO: 2022

INFORME No.: 01

NOMBRE DEL PASANTE: Jhon Jairo Rocha Ruiz

CÓDIGO:

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: Octubre (1)

TITULO DE LA PASANTIA: Propuesta para la creación e implementación de políticas para el área de cartera en la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD S.A.S

OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:

Describir el proceso con el que se genera la cartera para así identificar las fallas que este presenta.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

- Inducción por parte de la empresa en aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, el uso de programas
 - Seguridad y salud en el trabajo
 - Uso del programa Word Office y Wonline
 - Uso de la plataforma Vtiger
 - Conciliación Bancaria
 - Procedimiento para la gestión de cobro de cartera

- Gestión de carteta mes de septiembre

- Conciliación bancaria a través de Word Office.
- comunicación a través de
 - llamada telefónica
 - Mensajes de texto
 - mensaje a través de WhatsApp
- Generación de compromisos de pago.
- Registro de novedades respecto de la gestión de cartera en la plataforma Vtiger.
- Registro de Incidencias (fallas en el servicio) en la plataforma Vtiger.
- Generación de notas crédito en base a las novedades de facturación y descuentos.
- Proceso de corte
- Contacto con los clientes con compromisos de pago para verificación de los pagos.
- Confirmación de pagos recibidos a través del chat de WhatsApp.
- Llamadas y mensajes en WhatsApp para indicar que el servicio será suspendido.
- Gestión para el proceso de reactivación en caso de que el cliente realice los pagos fuera de las fechas establecidas.

Informe de gestión de cobro a la empresa.

- Entrega de indicadores con los siguientes aspectos:
 - Cantidad de clientes que pagaron.
 - Cantidad de clientes que no pagaron.
- Cantidad de clientes que se retiraron del servicio.

AVANCES DEL INFORME FINAL

Se entregó una cartera de 110 de clientes correspondientes al mes de septiembre para realizar la gestión de cobro a estos clientes.

El proceso que se realizó con los clientes fue el siguiente.

Gestión de cobro

Inicio el día sábado 08 de octubre llama al cliente para verificar si este efectivamente realizó el pago, si contesta se procede a:

- en el caso de que llegara a realizarlo se le solicita que envíe en un comprobante de dicho pago al chat de WhatsApp, para verificar que la información registrada para el pago sea correcta y si no, se hacen las correcciones pertinentes.
- En el caso de que no llegara a realizar dicho pago, se procede a generar un compromiso de pago e igualmente para una fecha en específico y se le informa que si llega a incumplir

dicho compromiso se pasara a corte en el servicio por mora. Además de esto se deja constancia en la Plataforma Vtiger del compromiso realizado, con el Nombre, fecha del compromiso y numero de contacto.

- Igualmente, si no llega a contestar el cliente, pero si un familiar o un conocido se le indica el motivo de la llamada, para dejar información y se pregunta una hora probable en la que se pueda comunicar con el titular de la línea, si esto no es posible, se le indica a quien atendió la llamada que si le puede dar la información.

Si no se logra comunicar con el cliente por llamada de voz, se procede a verificar si cuenta con WhatsApp, en caso de ser así:

- Se le deja un mensaje indicando el nombre del titular de la cuenta, el mes adeudado y el valor de este, en el mensaje también se indican los canales de pago por los que puede realizar este, y los números de contacto de la empresa.

En caso de que no se logra comunicar por ninguno de los medios anteriores se procede a dejar un mensaje en el buzón de voz, con la información antes mencionada.

De no ser posible la comunicación con el cliente de ninguna de las anteriores formas se deja constancia de esto y se pasa el reporte.

Corte

En el proceso para corte que inicio el día miércoles 12 de octubre se procede a verificar en el estado de cuenta en primera medida a los clientes que generaron los compromisos de pago para fechas más próximas anteriores al periodo de corte (08, 09, 10, 11 y 12).

- Si por cualquier motivo el cliente no lo ha realizado, se llama nuevamente para verificar por qué no se hizo, y se le indica que haga el pago lo más pronto posible, o de lo contrario se pasara el reporte para el corte del servicio.
- En los siguientes días al corte se verifican los clientes con compromisos hechos para esos días, e igualmente se verifica si se hizo o el pago, de no ser así se llama al cliente y se le indaga sobre el motivo del no pago, se indica que de no realizar dicho pago se remitirá a corte.

Si no se llega a contactar con los clientes por medio de llamada telefónica, se deja un mensaje en WhatsApp indicando que, al haber incumplido el compromiso de pago, este podría presentar variaciones, e igualmente se indican los medios de contacto para gestionar el pago del servicio lo más pronto posible.

PRODUCTOS

ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

Ilustración 1. Área de trabajo



Nota. Evidencia (Fotografía)

Ilustración 2.



Nota. Evidencia (Fotografía)

Ilustración 3.



Nota. Evidencia fotográfica

NOMBRE DEL PASANTE: Jhon Jairo Rocha Ruiz

CÓDIGO: 214219152

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: Noviembre (2)

TITULO DE LA PASANTIA: Propuesta para la creación e implementación de un manual de políticas para el área de cartera en la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD S.A.S

OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:

Determinar el grado de afectación que se presenta a nivel financiero en relación a la cartera en la empresa.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Gestión de cartera mes de noviembre
 - a. Conciliación bancaria a través de Word Office.
 - b. Comunicación a través de:
 - llamada telefónica
 - Mensajes de texto
 - Mensaje a través de WhatsApp
 - c. Generación de compromisos de pago.
 - d. Registro de novedades respecto de la gestión de cartera en la plataforma Vtiger.
 - e. Registro de Incidencias (fallas en el servicio) en la plataforma Vtiger.
 - f. Generación de notas crédito con base en las novedades de facturación y descuentos.
2. Proceso de corte

- a. Contacto con los clientes con compromisos de pago para verificación de los pagos.
- b. Confirmación de pagos recibidos a través del chat de WhatsApp.
- c. Llamadas y mensajes en WhatsApp para indicar que el servicio será suspendido.
- d. Gestión para el proceso de reactivación en caso de que el cliente realice los pagos fuera de las fechas establecidas.

3. Informe de gestión de cobro a la empresa.

- a. - Entrega de indicadores con los siguientes aspectos:
 - Cantidad de clientes que pagaron.
 - Cantidad de clientes que no pagaron.
 - Cantidad de clientes que se retiraron del servicio.

AVANCES DEL INFORME FINAL

Se entregó una cartera de 719 clientes correspondientes al mes de noviembre para realizar la correspondiente gestión de cobro a estos clientes.

El proceso que se realizó con los clientes fue el siguiente.

Gestión de cobro

En el caso de la gestión de cartera se logró identificar ciertas falencias dentro del proceso de gestión de cartera, entre los que se encontraron:

- **Falta de actualización en las bases de datos de los clientes:** Para este caso se evidencio que un numeroso grupo de clientes dentro de la cartera (80 de 719), no contaba con los datos actualizados respecto de números telefónicos de contacto o correos actualizados, por lo que al momento de realizar la gestión de cartera no fue posible establecer comunicación con ellos, generando que el servicio sea suspendido debido al no pago de la factura del mes correspondiente

- **Fallas en la comunicación entre áreas de trabajo (comercial, contable/cartera, Soporte técnico):** Estas fallas se presentan principalmente porque el proceso de comunicación entre áreas no es eficiente en razón a que hay información relevante en cuanto a solicitudes hechas por los clientes (adquisición de nuevos servicios, traslados del servicio, congelamiento, acuerdos de pago, cancelación del servicio) que no es suministrada de manera eficiente y en los tiempos necesarios para generar dicha novedad, lo que genera demoras en el proceso de gestión de cobro

- **Desconocimiento de fechas de facturación, pago oportuno y métodos de pago por parte de los clientes:** Uno de los problemas más comunes encontrados en el proceso de gestión de cobro es que una gran cantidad de los clientes tienen poca o nula información acerca de las fechas estipuladas para el pago oportuno del servicio, que en el caso de la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD S.A.S. cuenta con un proceso de facturación por mes anticipado, es decir, el cliente paga el servicio del mismo mes que está consumiendo.

Lo anterior genera un gran aumento en la cuenta de cartera de la empresa, lo que a su vez disminuye los ingresos proyectados en esta. En cuanto a los clientes, se generan inconformidades por la gestión de cobro que se realiza; pues ellos suponen que están pagando los primeros días de cada mes para estar al día, sin embargo, no es así puesto que la empresa cobra el servicio mes anticipado. La molestia es grande llegando inclusive a solicitar que el servicio sea cancelado si es que se les vuelve a hacer este tipo de notificaciones.

- **Errores al momento de generar facturas, notas crédito, novedades o en la causación de los pagos:** Esta dificultad para la gestión de cartera se presenta principalmente desde el proceso de facturación, y principalmente por errores o información errónea suministrada a este proceso, como ejemplo y como caso más frecuente, se da el que se les generan facturas a clientes morosos, ocasionando que estos clientes se encuentren en las bases de datos suministradas para la gestión de la cartera.

Por otra parte, se generan errores al momento de hacer el cruce en los pagos de los clientes, pues debido a la falta de información, respecto del cliente que paga se hacen cruces erróneos, teniendo como principal afectación un crecimiento constante en el valor de la cartera.

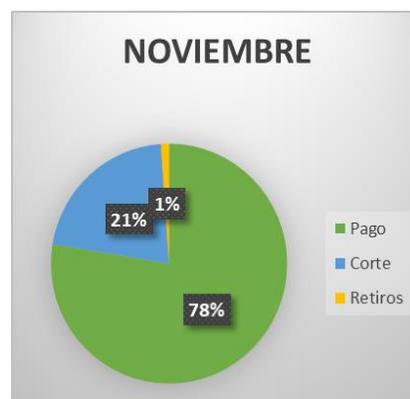
De los 719 clientes entregados para realizar la gestión de cobro se encuentra la siguiente información a 20 de noviembre.

Tabla 1: Resultados Gestión mes de noviembre

Concepto	Cantidad
Pago	558
Corte	153
Retiros	8
Total	719

Nota: Elaborado por el autor

Grafica 1: Resultados de la gestión



Nota: Elaborado por el autor

PRODUCTOS

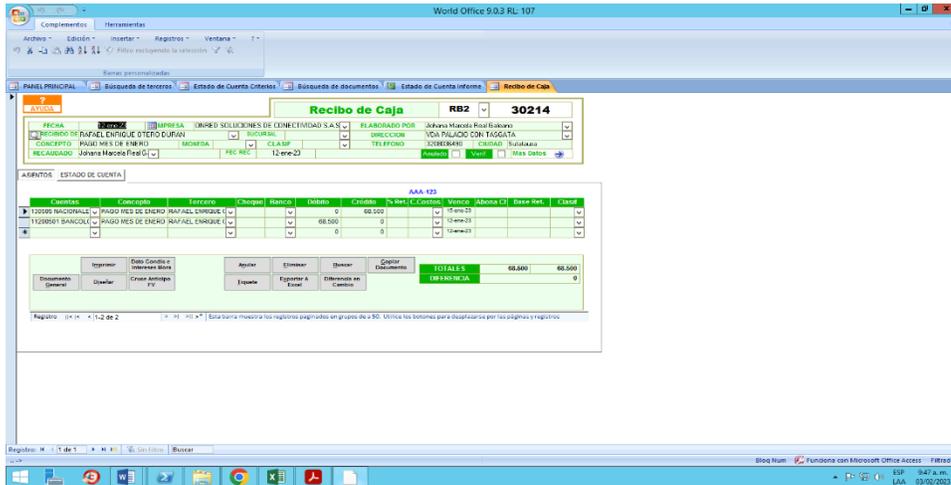
ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

Ilustración 1: Listado de clientes para la gestión de cobro

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
174	107183555	GIOVANNI SUAN POVEDA	Factura de V FE	158443	02/01/2023	60000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 19/01/2023	3124536373 *		
177	1071840145	CRISTIAN CAMILO HERNANDEZ NOVA	Factura de V FE	158435	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 20/01/2023	310796923 *		
179	1072394179	SANDRA ISABEL ROJAS PERRAZA	Factura de V FE	158497	02/01/2023	60000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 30/01/2023	3153447235 *		
191	1074908679	LAURA PATRICIA RODRIGUEZ CARDENAS	Factura de V FE	160820	02/01/2023	60000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 26/02/2023	3182341895 *		
195	1076649328	YEIMI LISSETH ROJAS CACERES	Factura de V FE	158723	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 03/02/2023	3126448693 *		
199	1076658828	JOSE ANTONIO GOMEZ LOPEZ	Factura de V FE	158858	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 04/02/2023	3137674338 *		
200	1076657354	JOSE RICARDO FORERO AREVALO	Factura de V FE	160937	02/01/2023	68500	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 20/01/2023	3202250353 *		
211	1076668653	YINETH DOKAIMA VARELA CASTILLO	Factura de V FE	160311	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 29/01/2023			
224	1121520299	SANDRA MILENA PACHON GOMEZ	Factura de V FE	160237	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 31/01/2023	3113071205 *		
231	13933482	JORGE ALBERTO MARTINEZ PARRA	Factura de V FE	154022	02/01/2023	80000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 31/02/2023	3229452336 *		
261	13719928	HEIBA SERRANO HERNANDEZ	Factura de V FE	156469	02/01/2023	65000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 25/01/2023	3132004868 *		
280	65774983	SANDRA PATRICIA POSADA CASTELLANOS	Factura de V FE	157144	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 21/01/2023	3213889311 *		
289	5026055	MIGDALIA QUERALES GONZALEZ	Factura de V FE	160508	02/01/2023	65000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 20/01/2023	3108542648 *		
399	52953838	ELIZABETH JOHANNA PATIÑO BULLA	Factura de V FE	160555	02/01/2023	90000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 21/01/2023	3017192925 *		
480	74381709	GEOVANNY ALBERTO CHAPARRO BAEZ	Factura de V FE	159784	02/01/2023	60000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 25/01/2023	3225913277 *		
482	7003255	JAMIE CAMPUJANO QUINTERO	Factura de V FE	157177	02/01/2023	60000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 28/02/2023	3284107024 *		
531	79194407	ONDINO ROMERO AREVALO	Factura de V FE	157239	02/01/2023	60000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 26/01/2023	3123926316 *		
536	79185523	GONZALO FORGUA VILLAMIL	Factura de V FE	157248	02/01/2023	68500	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 30/01/2023	3134336415 *		
581	79188177	JOSE ERIBERTO GOMEZ PACHON	Factura de V FE	160201	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 23/01/2023	3209520652 *		
635	79180104	LUIS BERNARDO FORERO ROJAS	Factura de V FE	160625	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 23/01/2023	3202178436 *		
692	79247836	OSCAR ANDRES ROBAJO CASTELLANOS	Factura de V FE	157436	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 28/01/2023	3123311645 *		
717	79416893	CARLOS EGIPIO MELGAREJO MUÑOZ	Factura de V FE	157462	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 28/01/2023	3178356543 *		
723	79501173	JOSE ANTONIO ESCOBAR CHIGUZA	Factura de V FE	157489	02/01/2023	60000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 28/02/2023	3202393486 *		
739	79668890	JORGE ENRIQUE MONJE MANNIQUE	Factura de V FE	157489	02/01/2023	70000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 24/01/2023	3115492199 *		
748	79780805	RODRIGO ARIAS DUQUE	Factura de V FE	157488	02/01/2023	68500	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 30/01/2023	3203393839 *		
794	80241599	ELIEN ROLANDO ORTEGON PARRA	Factura de V FE	157554	02/01/2023	60000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 31/01/2023	3118075317 *		
813	80296069	CARLOS ALEXANDER LOPEZ RUGE	Factura de V FE	157584	02/01/2023	80000	15/01/2023	130505	jhon	DEBE	Compromiso de pago para el día 24/01/2023	3144603477 *		
821														

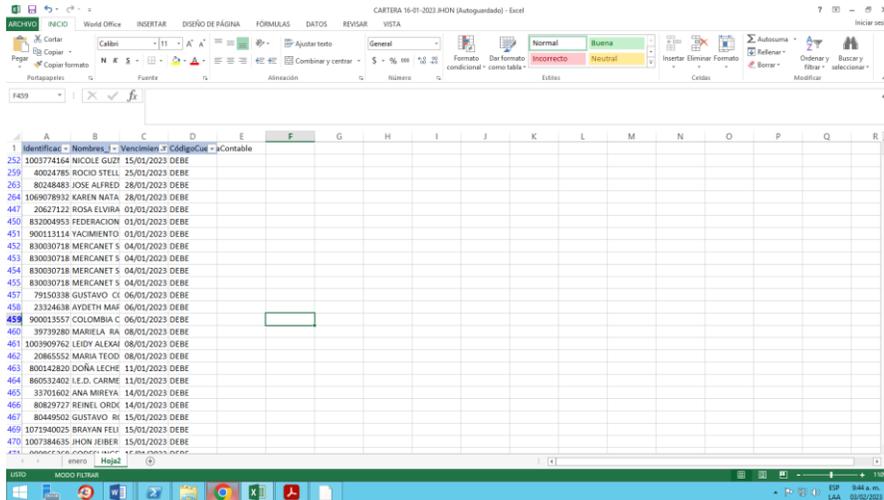
Evidencia fotográfica. Tomado del archivo de la empresa ONRED

Ilustración 2: Programa Word Office apartado de recibo de caja



Evidencia fotográfica. Tomado del archivo de la empresa ONRED

Ilustración 4: Listado de clientes para la gestión de cobro



Evidencia fotográfica. Tomado del archivo de la empresa ONRED

Anexo 3. Informe De Pasantía Mes De Diciembre

NOMBRE DEL PASANTE: Jhon Jairo Rocha Ruiz

CÓDIGO:

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: Diciembre (3)

TITULO DE LA PASANTIA: Propuesta para la creación e implementación de políticas para el área de cartera en la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD S.A.S

OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:

Implementar el manual de políticas de cartera diseñadas y medir su eficiencia respecto de la situación en la que se encontró el área.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Gestión de cartera mes de diciembre.

- a. Conciliación bancaria a través de Word Office.
- b. Comunicación a través de
 - llamada telefónica
 - Mensajes de texto
 - Mensaje a través de WhatsApp
- c. Generación de compromisos de pago.
- d. - Registro de novedades respecto de la gestión de cartera en la plataforma Vtiger.
- e. - Registro de Incidencias (fallas en el servicio) en la plataforma Vtiger.
- f. - Generación de notas crédito en base a las novedades de facturación y descuentos.

2. Proceso de corte

- a. Contacto con los clientes con compromisos de pago para verificación de los pagos.
- b. Confirmación de pagos recibidos a través del chat de WhatsApp.
- c. Llamadas y mensajes en WhatsApp para indicar que el servicio será suspendido.
- d. Gestión para el proceso de reactivación en caso de que el cliente realice los pagos fuera de las fechas establecidas.

3. Informe de gestión de cobro a la empresa.

- a. Entrega de indicadores con los siguientes aspectos:

- b. Cantidad de clientes que pagaron.
- c. Cantidad de clientes que no pagaron.
- d. Cantidad de clientes que se retiraron del servicio.

AVANCES DEL INFORME FINAL

Mes de diciembre

La cartera correspondiente al mes de diciembre fue entregada el día 16 de diciembre y constaba de 800 clientes, para dicha cartera se utilizó el mismo procedimiento del mes anterior para contactar a los clientes, no obstante se modificó el orden en el que se notificaba a los clientes debido a las constantes negativas que presentaban algunos de ellos al ser contactados, indicando que las fechas en las que realizaban los pagos se habían acordado con anterioridad (mes vencido) y que no iban a cambiarlas.

Por lo tanto, se optó por identificar a través de un estado de cuenta las últimas fechas de pago de cada cliente, inicialmente, se inicia a notificar a los que tienen las fechas de pago inferiores a la fecha de corte (antes del 15 de diciembre), pues en el caso de estos clientes en su mayoría olvida realizar el pago o generaron el pago con errores (datos erróneos).

Como segunda medida se comienza a notificar a clientes con fechas pasadas por pocos días a la fecha de corte (16 al 25), pues en el caso de estos clientes realizan el pago en fechas posteriores a la fecha de plazo de pago oportuno debido entre otras cosas a que las fechas de pago de su salario son posteriores a los plazos establecidos por la empresa. Como tercer grupo de clientes se encuentran los que realizan los pagos entre los días 26 y 31, entre los cuales predominan los clientes a los que se les olvido realizar el pago por lo que la gestión con ellos es más sencilla.

Como cuarto y último grupo se encuentran los que pagan el servicio mes vencido, en cuanto a este grupo de clientes se pueden identificar 2 razones principales para la fecha de pago, la primera es que estos llevan realizando ya desde tiempo atrás el pago de forma vencido sin reportarlo al área de cartera, por lo que son reportados en cartera la mayoría de veces, el segundo motivo es que estos clientes se quedaron atrasados en los pagos de los últimos meses y como resultado sus fechas de pago se corrieron hasta el siguiente mes.

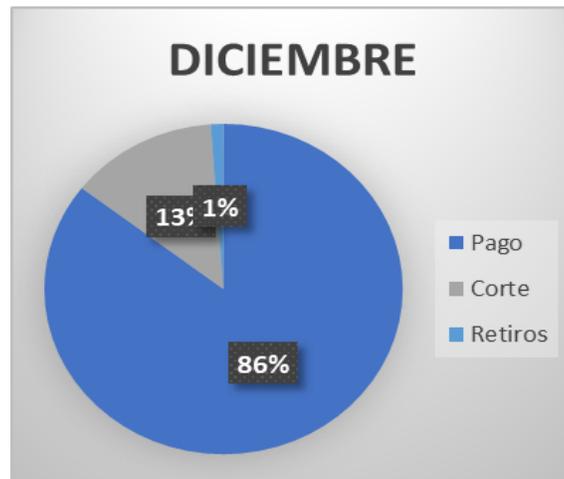
La cartera del mes de diciembre a fecha de 31 de diciembre registra la siguiente información:

Tabla #1: Resultados gestión de cartera

Concepto	Cantidad
Pago	600
Corte	94
Retiros	8
Total	702

Nota: Elaboración propia

Grafica #1. Resultados mes de diciembre

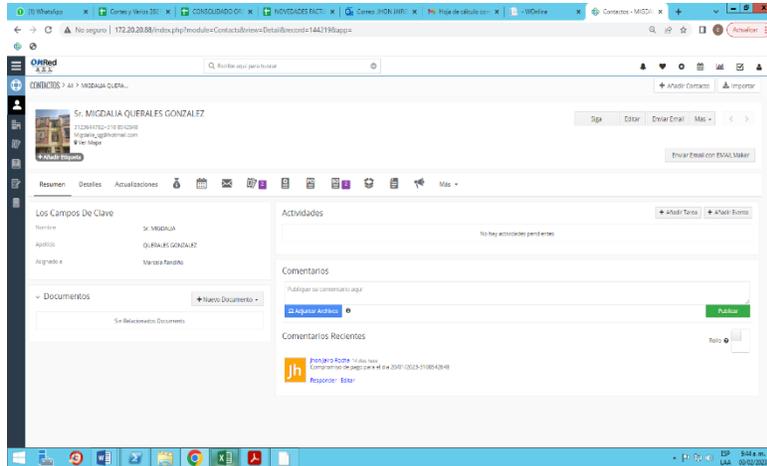


Nota: Elaboración Propia

PRODUCTOS

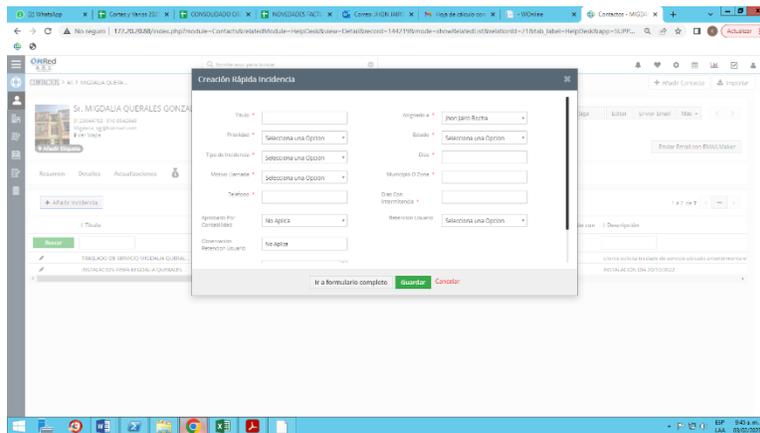
ANEXOS (PRODUCTOS Y EVIDENCIAS)

Ilustración 1: Plataforma Vtiger



Evidencia fotográfica: Tomado del Archivo de la empresa ONRED.

Ilustración 2: Plataforma Vtiger



Evidencia fotográfica: Tomado del Archivo de la empresa ONRED.

Ilustración 3: Archivo de cortes

CEDULA	NOMBRE DEL CLIENTE	DIRECCION	CORTE		FECHA DE CORTE	COMENTARIO	novedad pago	CORTE CLIENTES COMPROMISO		ACTIVAR
			SI	NO				FECHA	RESPONSABLE	
2045820	MARLEI CONTRERAS CASTIBLANCO	CR 1 3 32 Cucumbá	X		11/01/23	CORTADO				
8078640	JOSE RUBEN HERRERA CUEVAS	VIEDA REGULARDO BAJO FINA EL DURAZNO LA	X		11/01/23	CORTADO				
2989296	ADOLFO YESID GOMEZ CASTRO	CR 2 5 51 Cucumbá	X		11/01/23	CORTADO				
3188522	JESUS ADELIO BEÑAL GOMEZ	VDA HATO GRANDE Surisca	X		11/01/23	CORTADO				
4933732	GERARDO DAVID PARR BARRICO	CARRERA 9 P 4 44 SAN FRANCISCO Villa De San Die	X		11/01/23	CORTADO				
1712826	DANIEL JOSE GONZALEZ GAITAN	APARTADERO ALTO Villa De San Diego De Ubate	X		11/01/23	CORTADO				
1891119	VICTOR JOSE PEREZ MACIAS	CALLE 1 Hdb-36 SANTA BARBARA Villa De San Die	X		11/01/23	CORTADO				
2067460	YENNY ALEXANDRA MARIN RODRIGUEZ	VIEDA PERAS Surochicá	X		11/01/23	CORTADO				
2072361	MIRIAM AVILA CORTES	CARRERA 2 3 101 Lenguaque	X		11/01/23	CORTADO				
2072439	GLORIA STELLA ALONSO OLIVEROS	VDA RAMADA ALTA Lenguaque	X		11/01/23	CORTADO				
2072438	MARIA CRISTINA MONTEANO YENS	VDA LA OBA SECTOR EL CAÑARICO Lenguaque	X		11/01/23	CORTADO				
2105636	MARIA ESPERANZA RUJZ TUNJANO	ED TERRANOVA ART 403 UBATE Villa De San Diego	X		11/01/23	CORTADO				
3974056	LIZ DELCARMEN CORTES RODRIGUEZ	CL 1A 14 33 Carmen De Caraca	X		11/01/23	CORTADO				
3974260	ROSA DELIA BOLAÑOS RIVERA	VDA SUCUNCHOQUE 'SE' SAN LUIS Villa De San Die	X		11/01/23	CORTADO				
7915786	PABLO ALBERTO BARRANTES JARAMILLO	CR 8 44 41 Villa De San Diego De Ubate	X		11/01/23	CORTADO				
8099552	MARIO MORLA MORLA	URDA HATOFERO ALTO Chocoró	X		11/01/23	CORTADO				
8172042	RAMIRO GUERRERO VARGAS	VDA VOLCAN 1 FINCA EL CIRIBOLO Villa De San Die	X		11/01/23	CORTADO				
9328840	JOSE JORGE NOVA SIERRA	VDA APOCENTOS FCSA SA JORGE Cucumbá	X		11/01/23	CORTADO				
10048795	DANIEL ALBERTO CASTRO CASTRO	VDA SANTA BARBARA Surisca	X		11/01/23	CORTADO				
10088038	WILLIAM ESTEBAN GIL VELAZQUEZ	VDA CHARRAL FINCA EL MARABO Cucumbá	X		11/01/23	CORTADO				
10191418	ANGIE JULIETH CARDOZO RIOS	AVENIDA LA REPUBLICA Sufatausa	X		11/01/23	VA MOROSO DESCONECTADO DESDE EL 9 DE ENERO				
10305618	JANETH VANNEZA ARIAS REYES	CALLE 6 RD-08 Cucumbá	X		11/01/23	CORTADO				
10534657	JOSE ANTONIO RAMIREZ GONZALEZ	VDA GUACHANCA Lenguaque	X		11/01/23	CORTADO				
10660009	EDUARDO CASTRO	CR3 3 42 BRR CENTRO Guachetá	X		11/01/23	VA PAGO/VINA				
10666177	YENNY WILMA ENRIETA	URBA LA CIUBRA Lenguaque	X		11/01/23	CORTADO				

Evidencia fotográfica: Tomado del Archivo de la empresa ONRED.

Ilustracion 4: Archivo de Novedades

NOMBRE	DESCRIPCION
210798 ERNES DE JESUS VALDEBENA DELRIO	Se cancela el servicio a partir del día 11/01/23. El señor pagaba una mensualidad de \$70.000 y ya pago el mes de enero, se encuentra al día.
210818 HERNANDO BELISARIO ROJAS ANIMADADA	Se cancela el servicio a partir del día 13/01/23. El señor pagaba una mensualidad de \$90.000 y ya pago los 13 días de consumo del mes de enero. Amalr saldo de \$11.000 del mes de enero. Factura \$80495
293363 CRISTIAN WALTER LEIVA AVALA	Verificar solo tiene un punto y le salen los facturas por bloque.
406884 JAVIER EDUARDO VILLAMIL RIOS	Cambio del plan 70 megas al plan M 40 megas a partir del día 19/01/23 por un costo de \$75.000. Además, se instala un Box Play con un costo de \$80.000. Nueva mensualidad a partir del mes de febrero por \$75.000. Señor ya pago el box play.
415307 SALATIEL MARIN RUBIANO	Se cancela el servicio a partir del día 30/01/23. El señor pagaba una mensualidad de \$90.000 y ya pago el mes de enero, se encuentra al día
415307 SALATIEL MARIN	
1124450 JOSE BAUDILIO CASAS CASAS	NO HACER FX USUARIO SE RETIRO DESDE OCTUBRE
1374773 ALEXANDRA FLENUMADOR ARAQUE	
2891806 LUIS FERNANDO ANDRADE BRANDO	Migración del servicio al plan Hora M 40 megas con un costo de \$75.000. Además, se instala un box play con un costo de \$80.000. Nueva mensualidad a partir del mes de febrero \$75.000
2895360 NESTOR GILBERTO ROJAS YONAHUZA	
2895322 ALVARO ALFREDO MORLA RACHON	No hacer FX MOROSO
2898171 RAUL ALCIDES PEREZ ALONSO	Ampliación del plan 5 al plan M 40 megas con un costo de \$75.000. Nueva mensualidad a partir del mes de febrero \$75.000. Además, se instalan dos Box Play con un costo de arrendo por \$180.000
2898939 FABIO ANDRES MURCIA ROJAS	Cambio del plan 10 megas al plan M 40 megas con un costo de \$75.000. Nueva mensualidad a partir del mes de febrero por \$75.000
2898405 NELSON OBOLUJO PARRA SALAMANCA	Ampliación del plan 6 megas al plan 10 megas con un costo de \$100.000. Nueva mensualidad a partir del mes de enero \$100.000
2898421 FAUSTO ALEJANDRO GOMEZ VALBUENA	Cambio del plan 7 megas al plan M 40 megas con un costo de \$75.000. Además, se instala un box play con un costo de \$80.000. Nueva mensualidad a partir del mes de febrero \$75.000
2899532 ALEX ENRIQUE ROJAS MENDEZ	Se cancela el servicio a partir del día 11/01/22. El señor pagaba una mensualidad de \$65.000 y debe el mes de diciembre
2899555 JOSE RUBEN PIRACHICAN SALAZAR	Hacer factura ERA MOROSO MENSUALIDAD DE \$68.500
3047813 JOSE SADY RUBIANO MORENO	Se cancela el servicio a partir del día 23/01/23. El señor pagaba una mensualidad de \$80.450 y ya pagó los 23 días de consumo del mes de enero. Amalr saldo de \$18.450 del mes de enero Factura 155675

Evidencia fotográfica: Tomado del Archivo de la empresa ONRED.

Anexo 4. Informe De Pasantía Mes De Enero

NOMBRE DEL PASANTE: Jhon Jairo Rocha Ruiz

CÓDIGO:

INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE: Enero (1)

TITULO DE LA PASANTIA: Propuesta para la creación e implementación de políticas para el área de cartera en la empresa ONRED SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD S.A.S

OBJETIVO (S) ESPECIFICO (S) CUMPLIDOS DURANTE EL MES:

Implementar el manual de políticas de cartera diseñadas y medir su eficiencia respecto de la situación en la que se encontró el área.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Gestión de cartera mes de septiembre

- a. Conciliación bancaria a través de Word Office.
- b. Comunicación a través de
 - Llamada telefónica
 - Mensajes de texto
 - Mensaje a través de WhatsApp
- c. Generación de compromisos de pago.
- d. Registro de novedades respecto de la gestión de cartera en la plataforma Vtiger.
- e. Registro de Incidencias (fallas en el servicio) en la plataforma Vtiger.
- f. Generación de notas crédito en base a las novedades de facturación y descuentos.

2. Proceso de corte

- a. Contacto con los clientes que generaron compromisos de pago para verificación de los pagos.
- b. Confirmación de pagos recibidos a través del chat de WhatsApp.
- c. Llamadas y mensajes en WhatsApp para indicar que el servicio será suspendido.
- d. Gestión para el proceso de reactivación en caso de que el cliente realice los pagos fuera de las fechas establecidas.

3. Informe de gestión de cobro a la empresa.

- a. Entrega de indicadores con los siguientes aspectos:
 - Cantidad de clientes que pagaron.

- Cantidad de clientes que no pagaron.
- Cantidad de clientes que se retiraron del servicio.

AVANCES DEL INFORME FINAL

Durante el periodo en el que se desarrolló la pasantía comprendida entre los meses de octubre de 2022 y enero del 2023 fueron entregados un total de 3040 clientes para realizar la gestión de cartera.

Cabe aclarar que la gestión de cartera que se solicitó realizar tenía una edad de cartera igual o inferior a 30 días, es decir, se hizo dicha gestión a los clientes que no realizaron el pago del mes en el que registraban consumo o que adquirieron productos/servicios adicionales (Boxplay, cableado, traslados, etc.) al no recibir el pago de por lo menos dos periodos consecutivos o que el plazo de pago fue excedido en más de 60 días, dicho proceso se traslada hacia el jefe de cartera, que es el encargado de realizar esta gestión.

Octubre

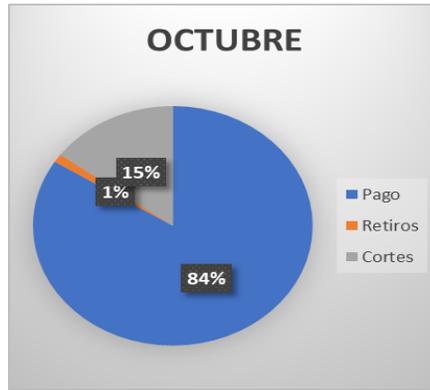
Se encontró que para el mes de octubre la cartera entregada el día 18 de octubre para la gestión fue de un total de 800 clientes, en las gráficas se encuentra una comparativa de los resultados de la gestión de cartera a 8 de noviembre de 2022 día en el que se programaron cortes en el servicio por mora y al día 04 de febrero de 2023, en el cual se realizó la actualización de la información:

Tabla 1: Resultados de la gestión de cartera del mes de octubre a fecha de 08 de noviembre

Concepto	Total
Pago	672
Retiros	9
Cortes	119
Total	800

Nota: Elaboración propia

Grafica #1



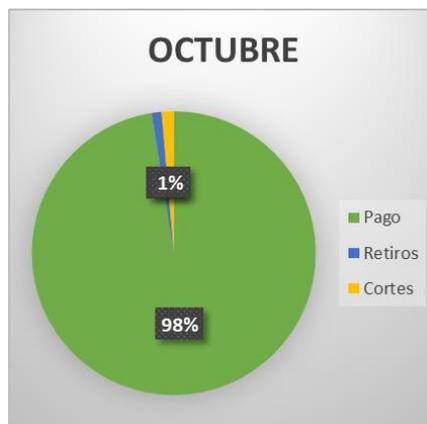
Nota: Elaborado por el autor

Tabla 2: Resultados de la gestión de cartera del mes de octubre a fecha de 05 de febrero.

Pago	780
Retiros	9
Cortes	11
Total	800

Nota: Elaborado por el autor

Grafica #2: Resultados



Nota: Elaborado por el autor

Noviembre

Para el mes de noviembre la cartera entregada el día 16 de noviembre para la gestión fue de un total de 719 clientes, en las gráficas se encuentra una comparativa de los resultados de la gestión de cartera a 6 de diciembre de 2022 día en el que se programaron cortes en el servicio por mora y al día 04 de febrero de 2023, en el cual se realizó la actualización de la información:

Tabla 3: Resultados de la gestión de cartera del mes de noviembre a 6 de diciembre

Concepto	Total
Pago	558
Corte	153
Retiros	8
Total	719

Nota: Elaboración propia

Grafica 3: Resultados



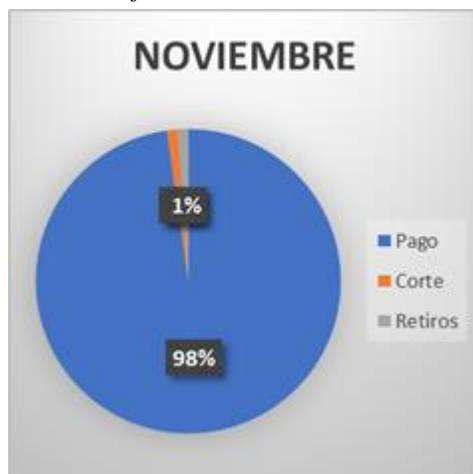
Nota Elaboración propia

Tabla 4: Resultados de la gestión de cartera del mes de octubre a fecha de 05 de febrero.

Concepto	Cantidad
Pago	703
Corte	8
Retiros	8
Total	719

Nota: Elaboración propia

Grafica #4. Resultados



Nota Elaboración propia

Diciembre

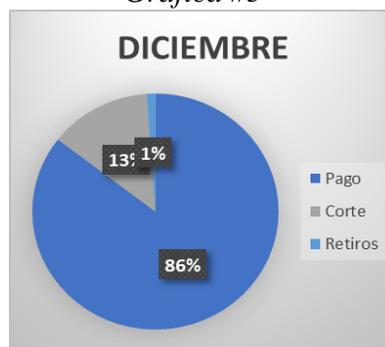
Para el mes de diciembre la cartera entregada el día 16 de diciembre para la gestión fue de un total de 719 clientes, en las gráficas se encuentra una comparativa de los resultados de la gestión de cartera a 03 de enero de 2023 día en el que se programaron cortes en el servicio por mora y al día 04 de febrero de 2023, en el cual se realizó la actualización de la información:

Tabla 5: Resultados de la gestión de cartera del mes diciembre a fecha de 03 de enero

Concepto	Cantidad
Pago	600
Corte	94
Retiros	8
Total	702

Nota: Elaboración propia

Grafica #5



Nota Elaboración Propia

Tabla 6: Resultados de la gestión de cartera del mes de diciembre a fecha de 05 de febrero.

Concepto	Cantidad
Pago	685
Corte	9
Retiros	8
Total	702

Nota Elaboración propia

Gráfico #6



Nota: Elaboración propia

Enero

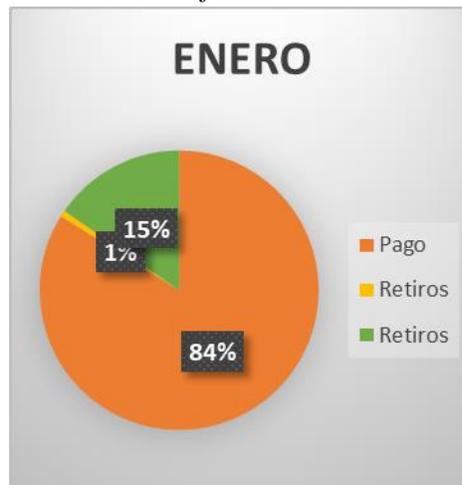
Para el mes de enero la cartera entregada el día 16 de enero para la gestión fue de un total de 819 clientes, en las gráficas se encuentran los resultados de la gestión de cartera a 04 de febrero de 2023, aclarando que la fecha aproximada para los cortes en el servicio por mora sería el día 07 de febrero de 2023:

Tabla 7: Resultados de la gestión de cartera del mes enero a fecha de 05 de febrero

Pago	687
Retiros	6
Cortes	126
Total	819

Nota: elaboración propia

Gráfico #7



Nota: elaboración propia

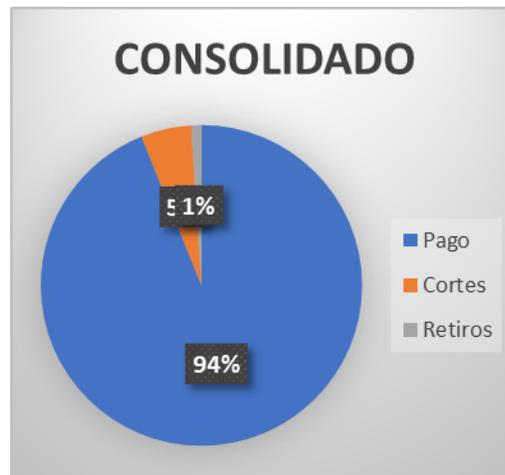
Consolidado General

Tabla 8: Resultados de la gestión de cartera general a fecha de 05 de febrero

Concepto	Cantidad
Pago	2855
Cortes	154
Retiros	31
Total	3040

Nota: Elaboración Propia

Grafica #8. Resultados generales



Nota: elaboración propia

Tabla 9: Resultados de la gestión de cartera general a fecha de 05 de febrero

Concepto	Cantidad
Pago	2713
Cortes	296
Retiros	31
Total	3040

Nota: Elaboración propia

Grafica #9. Resultados generales



Nota: elaboración propia

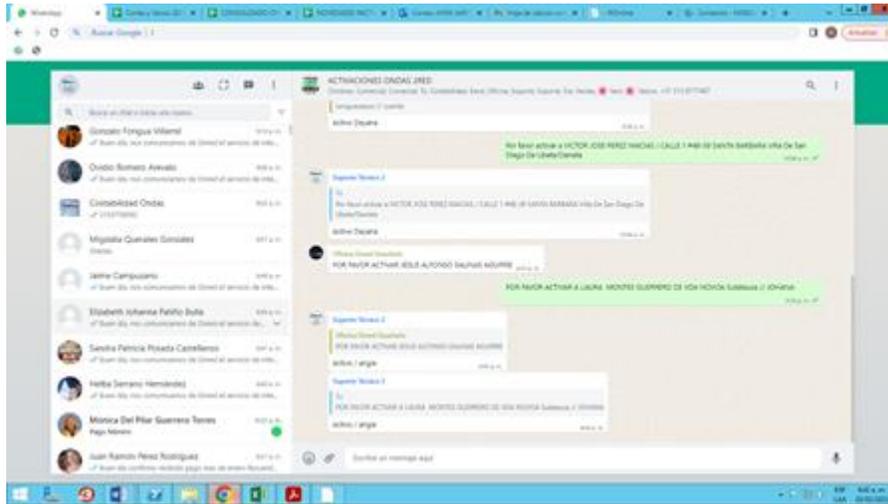
Se encontró que del total de clientes entregados mes a mes para la gestión:

- a) En promedio 594 clientes realizaban el pago durante el proceso de gestión de cartera, entre los que se encuentran:
- ✓ Clientes que hacen el pago en fechas específicas pasada la fecha indicada (acuerdos).
 - ✓ Clientes que generaron compromisos de pago.
 - ✓ Clientes que realizan el pago a los que no se llega a generar compromisos.
 - ✓ Cerca de un 11% de los clientes que a 04 de febrero se encuentran al día con los pagos se encontraban como morosos con la empresa por dos o más meses en periodos anteriores, esta cartera se recuperó debido a la gestión de cartera de edades avanzadas por parte de la directora de cartera
 - ✓ En promedio no se logró contactar de forma directa 158 clientes debido a:
 - ✓ Números de teléfonos apagados o fuera de servicio
 - ✓ Los números de teléfono eran de familiares o personas cercanas que indicaban que le informarían de la situación pero que en cerca de un 70% de los casos no lo hacían.
 - ✓ Se realizaban llamadas telefónicas en múltiples ocasiones, pero estos no contestaban, en ciertos casos estos no contaban con WhatsApp, por lo que no fue posible informar de su situación (Se llegó a enviar mensajes de texto y correos electrónicos, pero igual no se recibió respuesta por parte de los clientes).
 - ✓ - Los números de teléfonos registrados se referían como “equivocados” es decir, pertenecen a personas sin relación alguna con el cliente, o en otros casos dichos números de teléfono pertenecen a personas que conocen a los clientes pero que desde hace tiempo no tienen relación con el mismo.
 - ✓ - Otro de los medios usados para la comunicación con los clientes fue el de mensajes directos por la aplicación WhatsApp, en cerca de un 50% de los mensajes enviados no se registró respuesta alguna de los clientes, inclusive cuando el mensaje se registraba como “visto”.
- b) En cuanto a los retiros del servicio se presentó un total de 31 clientes durante el proceso de gestión de cartera, los principales motivos por los que se dieron dichos retiros fueron:
- ✓ Mal servicio
 - ✓ Cambio de residencia a zonas sin cobertura
 - ✓ No cuentan con los recursos suficientes para pagar el servicio

- ✓ Reducción de costos en el hogar
- c) Otro aspecto relevante de la cartera son las notas créditos generadas de conceptos como:
 - ✓ Facturas emitidas a clientes retirados, congelados o con el servicio en mora
 - ✓ Descuentos generados por fallas en el servicio soportadas por el área de soporte técnico
 - ✓ Notas créditos generadas a clientes que no contaron con el servicio, ya sea por suspensión de este.
 - ✓ Errores en el proceso de facturación (doble facturación, emisión de facturas a clientes diferentes)

En total se generaron 40 notas crédito por los conceptos anteriormente identificados, los cuales ascienden a un valor total de \$1.633.963 durante el proceso de la pasantía, dicho valor hace referencia a las devoluciones hechas a los clientes.

Ilustración 3. Chat de WhatsApp con los clientes



Evidencias fotográficas. Tomado del archivo de la empresa ONRED.

Anexo 5. RAE Economía Digital Crédito y Cobranza

Título del documento:	Economía Digital Crédito y Cobranza
Autores:	Arturo Morales Castro y José Antonio Morales Castro
Tema:	Características del crédito
Fecha de publicación:	2014
Palabras claves:	Crédito, Cobranza, Economía, Cuentas por Cobrar.
Resumen:	<p>El texto citado hace referencia al concepto de crédito, así como sus características y las implicaciones que tiene tanto para personas naturales como para personas jurídicas, y como este afecta la economía de una nación, además de esto contiene información sobre la gestión de cobro.</p>
Institución y tipo de documento:	Grupo Editorial Patria-Libro
Dirección o ubicación del documento:	https://www.academia.edu/35810501

Anexo 5. RAE Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016

Título del documento:	Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016
Autores:	Juliet Mogollón Gómez
Tema:	Gestión de cartera en una empresa financiera y
Fecha de publicación:	Abril 2021
Palabras claves:	Gestión de cobranza, impacto en las finanzas, antigüedad cuentas por cobrar
<p>Resumen:</p> <p>El artículo citado tiene por objeto dar a conocer el impacto que tiene la gestión de cartera en la toma de decisiones por parte de la gerencia de la empresa, teniendo como referente las capacidades del personal encargado de esta, así como la identificación de los riesgos que se presentan en el proceso de gestión.</p>	
Institución y tipo de documento:	Universidad Nacional Autónoma de Huanta- Artículo
Dirección o ubicación del documento:	https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121

16. Bibliografía

Gestión de crédito y cobranza de una EDPYME en Perú de un fondo de inversión de Colombia - 2016 (Tesis Parcial). (2019). *Universidad Privada Del Norte*.

Juliet Mogollón Gómez. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1). <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.12>

Morales, J.A y Morales, A (2014). Crédito y Cobranza, primera edición.
<https://www.academia.edu/35810501/>

García, J. (2021). La gestión de cobro: una revisión de la literatura. *Revista de Gestión Empresarial*, 7(1), 23-32. <https://doi.org/10.1234/rgemp.v7i1.2345>

Pérez, J. (2016). Importancia del cliente en la empresa. *Revista de Investigación Académica*, 4, 28-34.

Referencia: Álvarez, J. (2018). Gestión de la morosidad en las empresas. *Revista de Economía y Finanzas*, 15(2), 35-50

Espín Castro, D. E., & Campoverde Calderón, A. V. (2018). Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

García, M. (2017). Estrategias de fidelización de clientes en la empresa. *Revista de Administración de Empresas*, 25(2), 44-59.

Referencia: Bernal, E. (2016). Gestión de la morosidad en la empresa: análisis de técnicas y herramientas. *Revista de Investigación Académica*, 35, 27-41.

Arcila Moncada, L. F. (2021). Manual de políticas de gestión de cartera. Diseño de un Manual de Políticas de Gestión para Cobro de Cartera: Caso estudio, Los Rosales SA de Pereira, Risaralda.

Ranjan, K. R., & Read, S. (2016). The theory-practice gap in customer relationship management. *Industrial Marketing Management*, 56, 117-126.

Solomon, M. R., Surprenant, C., Czepiel, J. A., & Gutman, E. G. (2019). *Comportamiento del consumidor: comprando, teniendo y siendo* (12ª ed.). Pearson Education.

Normograma Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones.