



Sistematización de la experiencia contrato laboral y contrato de aprendizaje realizado en la empresa Central Cooperativa de Servicios Funerarios COOPSERFUN

Asignatura:
Opción de grado

Función de práctica profesional:
Práctica en donde trabaja el estudiante

ANA MILENA CAICEDO GAMBOA
ID 533973

Tutor:
Carlos Silva

Octubre
2019

Procesos de Cartera en la empresa Central Cooperativa de Servicios Funerarios
COOPSERFUN

Asignatura:
Opción de grado

Función de práctica profesional:
(Vinculación laboral)

ANA MILENA CAICEDO GAMBOA
ID 533973

Tutor:
Carlos Silva

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Facultad de Ciencias Empresariales
Programa de Contaduría Pública
2019

Tabla de contenido

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN.....	6
Capítulo I: Marco metodológico.	7
1.1 Justificación	7
1.2 Formulación del problema a desarrollar en la práctica.....	7
1.3 Objetivos:.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1 Objetivos General	8
1.3.2 Objetivos Específicos	8
1.4 Metodología.....	9
1.5 Marco referencial.....	9
Capítulo II: Descripción general del contexto de práctica profesional en donde trabaja el estudiante.....	12
2.1 Descripción del entorno de práctica profesional.....	12
2.1.1 Reseña histórica.....	12
2.1.2 Misión, Visión y Valores Corporativos.....	13
2.1.3 Organigrama con la ubicación del practicante	15
2.1.4 Logros de la empresa.....	16
2.1.5 Descripción y diagnóstico del área funcional donde se desempeñó.....	16
2.1.6 Matriz FODA de la empresa.....	18
2.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados.....	21
2.2 Datos del Interlocutor, Jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en contrato de aprendizaje.	22
2.3 Funciones y compromisos establecidos	22
2.4 Plan de trabajo	25
2.4.1 Objetivo de la práctica profesional	25
2.4.2 Plan de trabajo semanal	26
2.4.3 Productos a realizar	27
Capítulo III: Resultados de la práctica profesional	28
3.1 Descripción de las actividades realizadas	28
3.1.1 Diagrama de Gantt.....	31
3.1.2 Indicadores de cumplimiento.....	32
3.1.3 Indicadores de evaluación	34

3.1.4	Indicadores de gestión	35
3.2	Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto	35
3.3	Evaluación de práctica a partir de lo planteado en el informe inicial	36
3.4	Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo	37
Capítulo IV: Evaluación general de la práctica		38
4.1	Resultados alcanzados	38
4.2	Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales	38
Conclusiones		39
Referentes y Bibliografía		40
Tablas e Ilustraciones		41

RESUMEN

La Cartera es una parte fundamental en toda compañía, por lo tanto, es importante conocer su comportamiento y analizar cómo se puede mitigar su deterioro, por tal razón en el siguiente trabajo se evaluarán los riesgos, las debilidades y fortalezas de los procedimientos de cartera dentro de la empresa intervenida y conocida bajo el nombre de Central Cooperativa de servicios Funerarios COOPSERFUN.

Para esta labor se estudió el procedimiento de funciones y se clasificaron los clientes según sus fechas o hábitos de pago, lo anterior con el fin de poder ajustar funciones y nuevos reglamentos.

Además de ello, se utilizaron herramientas como Excel, Word, Power Point, módulos contables como Sap One, Sise, Karing y Salas, así como también se trabajó sobre los procedimientos de los procesos generales que existen dentro del área financiera con el fin de buscar causas y consecuencias que afectaban directamente el comportamiento de la Cartera.

Palabras Claves:

Deterioro, edades de la Cartera, procesos de cobranza, procedimientos

INTRODUCCIÓN

La central Cooperativa de Servicios Funerarios COOPSERFUN, es una empresa dedicada al servicio funerario, la misma cuenta con una experiencia de más de 35 años dentro del sector y está conformada por más 30 Cooperativas las cuales trabajan en conjunto con el fin de mantener la marca los Olivos, como una de las mejores marcas dentro del sector funerario de nuestro país.

Esta práctica profesional se enfocó principalmente en la búsqueda de la mayor problemática que se presenta dentro del área de Cartera, lo anterior con el fin de poder entregar un resultado que pudiera brindar un apoyo al proceso general del área, verificando de esta manera nuevos métodos laborales que afectaran las funciones de cada auxiliar de Cartera enfocando su labor a la recuperación de aquella Cartera que por sus días de mora se encontraba en deterioro e igualmente aumentar el recaudo de este activo, para tal efecto se evaluaron riesgos, procedimientos y metodologías que se venían desarrollando por cada funcionario del área con el objeto de poder implementar estrategias de cobro más efectivas.

Una vez verificada esta situación, como resultado final se logró obtener un gran aumento en las cifras de los indicadores, y mitigar el deterioro existente, esto a base de un trabajo en equipo y un compromiso organizacional.

Capítulo I: Marco metodológico.

1.1 Justificación

La práctica profesional es una oportunidad que brinda la Uniminuto, la cual tiene como fin permitir que sus estudiantes puedan reforzar sus conocimientos y aportar sus diferentes destrezas en el ámbito laboral.

Razón por la cual es importante desempeñar con calidad cada labor que se asigne en dicha práctica dentro del ámbito productivo, con el objetivo de brindar apoyo y generar cambios en aspectos que estén perjudicando la Cartera de la compañía.

Igualmente se debe indicar que el estudiante Uniminuto debe hacer uso de todos sus conocimientos y destrezas ya que estas optimizan la calidad de los procedimientos y genera aspectos positivos dentro de la organización, no obstante, toda esta labor debe también ser ejercida con responsabilidad, disciplina, compromiso y sentido de pertenecía, cuyos factores son indispensables en la búsqueda del crecimiento laboral y profesional.

Lo anterior con lleva al siguiente planteamiento:

¿Qué estrategia implementar para mejorar los procedimientos de la cartera en la empresa COOPSERFUN?

1.2 Formulación del problema a desarrollar en la práctica

Ajuste de procedimientos, revisión de procesos operacionales y análisis de gestión con respecto a la forma de ingresar, clasificar y registrar las cuentas.

Lo anterior con el fin de poder dejar en evidencia, la problemática real de la medición de la cartera e igualmente poder especificar las políticas que se deben tener con respecto a diferentes aspectos que se manejan dentro del area

1.2.1 Objetivos General

Desarrollar estrategias que permitan mejorar las políticas y los procedimientos del cobro de la Cartera, con el fin de evitar el aumento de la misma y mitigar el deterioro de este recurso.

Sistematización

- ¿Cómo realizar una caracterización y un diagnóstico del área de Cartera de la empresa COOPSERFUN a fin de identificar sus falencias y dificultades?
- ¿Cómo elaborar políticas de procedimientos de cobranza para el área de Cartera a fin de mitigar el deterioro de la misma?
- ¿Cómo evaluar la efectividad en la implementación de las políticas de Cartera a fin de verificar el mejoramiento en el recaudo de la cartera

1.2.2 Objetivos Específicos

- Conocer el procedimiento de cobranza basados en cada labor, se evaluarán los procedimientos de cobranza con el fin de poder verificar falencias e identificar nuevos métodos de recaudo
- Determinar si la aplicación de pagos en la cartera es o no efectiva, teniendo en cuenta edades de recaudo, se analizará la aplicación de pagos con el fin de poder observar sus variaciones de mora y el comportamiento de pago de los clientes.

- Evaluar los casos críticos de cobro y los ajustes generados, a través de un análisis que permita visualizar las políticas que se manejan en estos casos con el objeto de idear nuevas estrategias.

1.3 Metodología

El desarrollo de toda la práctica profesional se basa en un análisis y estudio general de los procedimientos y políticas que maneja el área de Cartera dentro de la organización, con el fin de poder desarrollar estrategias de trabajo que permitan resultados con efectividad, para esta labor se midieron indicadores de resultados, se generaron cronogramas de trabajo, se realizaron capacitaciones donde se escucha la operación que genera cada auxiliar de cobranza con el fin de conocer su punto de vista frente al plan de trabajo requerido, por otro lado, se facilitaron herramientas que permitieron clasificar los clientes según su comportamiento con el fin de manejar estrategias dentro de la cobranza según cada esquema diferencial encontrado bajo esta calificación, igualmente, se realizaron análisis de aplicaciones de pago dentro del sistema contable con el efecto de conocer su importancia.

1.4 Marco referencial

A continuación, se describe el contexto general de la empresa Coopserfun donde se desempeñó la práctica profesional en la función del direccionamiento y ubicación del estudiante junto con el plan de trabajo realizado en ella en el periodo comprendido entre los meses de mayo 2017 a octubre de 2018.

La Central Cooperativa de Servicios Funerarios Coopserfun, ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Carrera 15 No 97 - 60 – barrio Chico, teléfono: 646 00 00, Página Web:

www.losolivos.com es una de las funerarias más importante del país y la misma presenta cobertura a nivel nacional, creando confianza y otorgando calidad.

El espacio específico de la práctica profesional se ubica en el área de Cartera quien hace parte de uno de los cuatro procesos fundamentales de la Gerencia Financiera, los cuales son el área Contable, el área de Planeación, la Unidad de Suscripción y el área de Cartera.

Como líder de este gran proceso financiero encontramos al Gerente Financiero, quien a su vez cumple con la figura de Representante Legal Suplente, cada Área Cuenta con un Director de Área y estos se apoyan en un Coordinador asignado por proceso, quienes son las personas de retroalimentar y distribuir las funciones de cada auxiliar financiero, dentro del área de cartera específicamente se manejan los siguientes roles:

- **Recaudo de Cartera.** labor generada por diez auxiliares de cobranza, quienes realizan el cobro telefónico, identifican pagos y reconcilian dichas transacciones.
- **Elaboración de extractos.** Tres auxiliares que se encargan de la actualización de cada cuenta de los clientes con respecto a cuentas por pagar contra cuentas por cobrar
- **Partidas conciliatorias.** Dos auxiliares que realizan la depuración y la identificación de todo aquello que no esté referenciado.
- **Cuenta de anticipos.** 2 auxiliares que legalizan las cuentas de anticipos y se encargan de la depuración general de la misma
- **Facturación.** 2 auxiliares que controlan la facturación de las salas de velación y emiten facturas de ventas por web.
- **Elaboración de Notas Crédito.** 2 auxiliares que generan las notas crédito, según cada caso específico.

Es importante indicar que todo el equipo de Cartera, se encuentra debidamente capacitado para desempeñar cada función e igualmente prevalece la iniciativa en busca de la mejora.

Capítulo II: Descripción general del contexto de práctica profesional en donde trabaja el estudiante

2.1 Descripción del entorno de práctica profesional

Como características de la práctica profesional se debe tener en cuenta el perfil que tiene el Contador Público, por lo tanto, se debe contar con las siguientes habilidades:

1. Tener la capacidad de obtener toda la información que sea posible respecto al asunto del cual se vaya a trabajar.
2. Analizar a fondo cada una de las posibles alternativas.
3. Determinar la factibilidad de cada una de ellas, es decir, si realmente pueden llevarse a la práctica o no.
4. Jerarquizar las alternativas, de tal forma que se pueda identificar cuáles son las de mayor importancia.
5. Establecer las estrategias y controles a utilizar que permitan iniciar un trabajo.

Una vez identificadas las características profesionales, es importante tener en cuenta el objeto del informe, así como establecer la dependencia en la cual se va a desarrollar esta práctica profesional.

2.1.1 Reseña histórica

Hace unos años en el Valle del Cauca un grupo de cooperativistas se rebelaron contra lo que era un abuso intolerable en sus vidas: la forma en que muchas funerarias se aprovechaban de la vulnerabilidad de las familias cuando estas perdían a uno de sus seres queridos, situación que en esos momentos con frecuencia algunas funerarias aprovechaban

para poder obtener el máximo provecho de las familias vulnerables que con tal de darle homenajes digno a sus familiares cancelaban servicios muy costosos, por lo tanto un grupo de Cooperativistas decidido proteger a sus asociados y por lo tanto idearon entonces un mecanismo para que sus asociados y su núcleo familiar tuvieran una protección exequial mediante el pago de una módica suma mensual que permitiera el cubrimiento de los gastos funerarios en caso de que este fuera requerido, esta idea fue conocida como un Plan Familiar en Grupo.

Por otro lado, ante la falta de regulación de los servicios exequiales, decidieron montar sus propias funerarias cuya función sería dignificar la prestación del servicio y asistir con sentido humano a los seres querido que parten aun nuevo camino, situación que se vio como una innovación y compasión ante el dolor humano, por lo tanto se creó una marca la cual hoy es líder en la prestación de servicios funerarios y previsión exequial en Colombia, presente en todo el territorio nacional con más de 261 salas de velación propias y aproximadamente 650 salas como convenios exequiales.

Esa marca se llama Los Olivos, y la misma demuestra que la solidaridad es un trabajo de todos y que si existe un apoyo común en beneficio general se pueden obtener beneficios generales.

2.1.2 Misión, Visión y Valores Corporativos

- **Misión:** La misión de La Central Cooperativa de Servicios Funerarios COOPSERFUN dice: “Servimos, acompañamos y asesoramos humanitariamente a las familias honrando la vida y su trascender”.

- **Visión:** La visión de la Central Cooperativa de Servicios Funerarios COOPSERFUN dice: “Ser reconocidos como la mejor solución exequial, de mayor cobertura, excelencia e innovación en el servicio”.
- **Valores Corporativos:** Los valores corporativos de la Central Cooperativa de Servicios Funerarios los Olivos COOPSERFUN son:

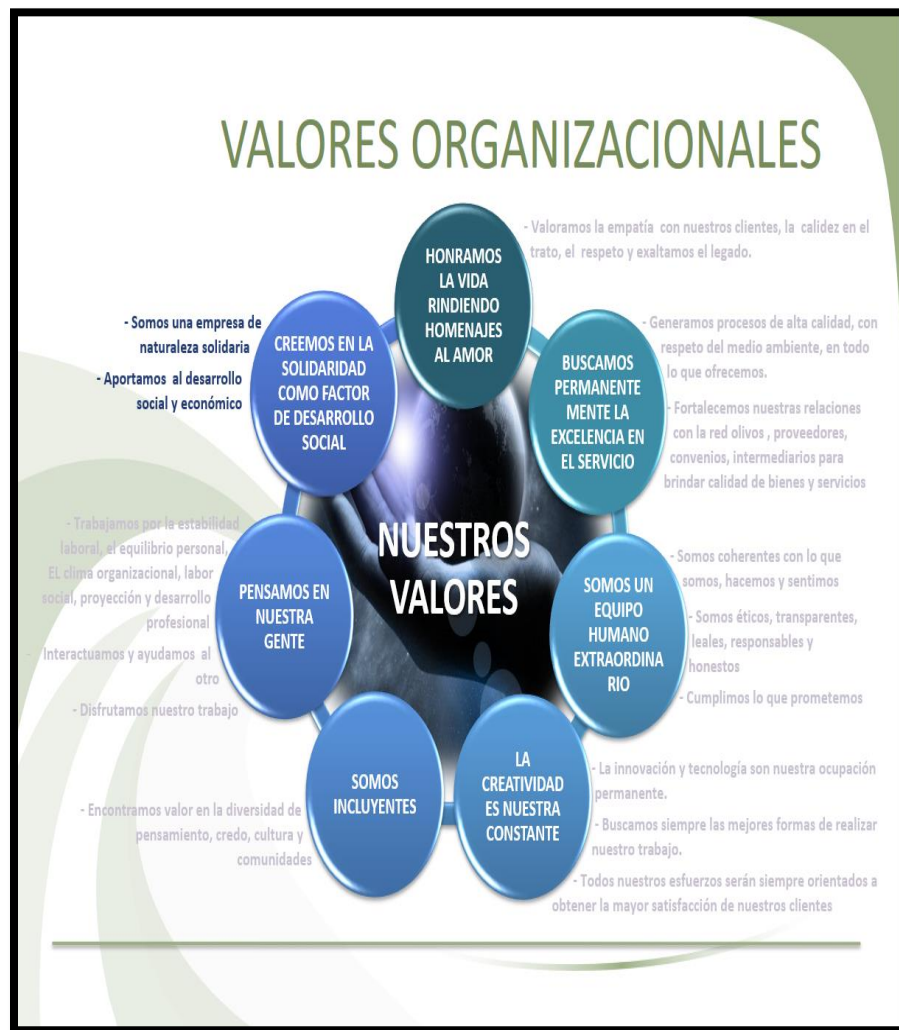


Ilustración 1. Valores Corporativos (fuente: Manual de procesos)

2.1.3 Organigrama con la ubicación del practicante

La compañía cuenta con un organigrama organizacional, compuesto por la Junta Directiva, quienes a través de un Gerente General buscan el crecimiento de la compañía.

Esta Gerencia General cuenta con cuatro Gerentes de apoyo quienes son el gerente Comercial, el Gerente e Homenajes, el Gerente de Mercadeo y el Gerente Administrativo, estos últimos se apoyan en cada Dirección del área, las cuales cuentan con un líder operativo llamado Coordinador, por último, la gestión real y operacional la desempeñan los auxiliares de cada área.

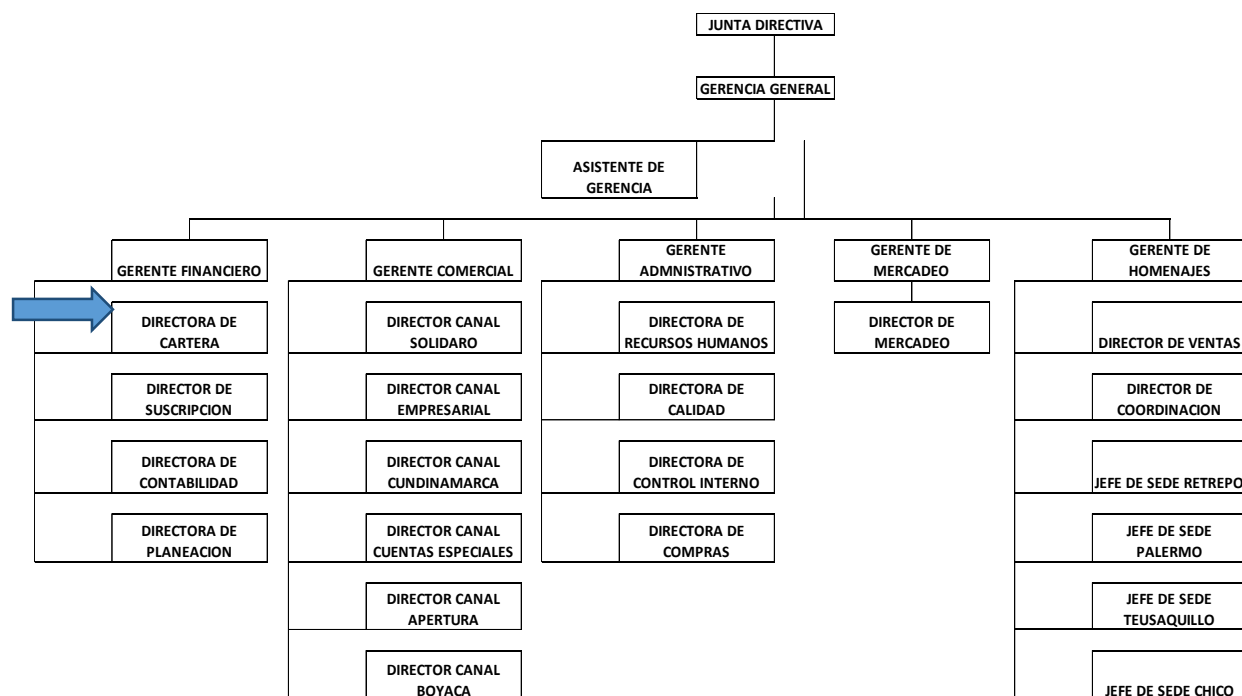


Ilustración 2. Organigrama de la empresa Coopserfun. (Fuente: Manual de Procesos)

2.1.4 Logros de la empresa

En el cargo de Coordinadora de Cartera inicié desde enero del año 2017, logré un ascenso de auxiliar de Cartera a Coordinadora del área, en la empresa donde laboro cumpliré el próximo 04 de abril de 2020 veinte años laborando, bajo esta práctica fue un gran reto poder darme a conocer como líder ya que pase de un momento a otro hacer compañera de trabajo de un grupo operativo a líder de ese mismo grupo.

Este logro trajo consigo un aprendizaje tanto para mí como para los chicos que actualmente lidero, sin embargo, hemos crecido juntos y se han superado muchos obstáculos.

Por lo tanto, considero que a la organización le he aportado entrega absoluta en cada proceso que lidero, he marcado una nueva línea laboral donde el trabajo en equipo se ve como algo que resaltar

Hoy en día se tienen mayores controles en los procesos del área de cartera y se logró establecer fechas de entrega de informes y verificaciones efectivas en los manejos de la cartera de difícil cobro, igualmente es importante decir que el logro más esencial que se puede percibir en el área es la confianza que se ha adquirido entre todo el equipo de trabajo.

Sé que falta mucho por mejorar y aprender, pero cada día es un avance más en la vida y una enseñanza única que se procesa.

2.1.5 Descripción y diagnóstico del área funcional donde se desempeñó

A continuación, se presentan los principales elementos del entorno donde se desarrolló la práctica profesional.

- Nombre de la empresa: Central Cooperativa de Servicios Funerarios COOPSERFUN
– Los Olivo

- Dirección: Carrera 15 97 – 60 Chico
- Teléfono: (031) 646 00 00
- Código CIU: 9604
- Pertenece al grupo 1 en NIIF para Pymes
- Responsabilidades Fiscales:

03- Impuesto al patrimonio

02- Impuesto renta y compl. Régimen especial

07- Retención en la fuente a título de renta

08- Retención timbre nacional

09- Retención en la fuente en el impuesto

11- Ventas régimen común

14- Informante de exógena

16- Obligación facturar por ingresos bienes

40- Impuesto a la Riqueza

42- Obligado a llevar contabilidad

Dentro del área donde se desarrolla la práctica profesional se pudo evidenciar que, dentro de los procedimientos del área de Cartera, se presenta un aumento del deterioro de la Cartera e igualmente se observan falencias en el control de las partidas conciliatorias y en la aplicación de los pagos en el módulo contable.

Por otro lado, se observan serias inconsistencias en la medición del deterioro de la cartera, lo anterior debido a que estas por el tipo de clientes que se manejan dentro del sector

solidario, cuentan con tratamientos especiales según sus acuerdos de pago o contrataciones por lo tanto no se respeta el verdadero deterioro de la Cartera o la antigüedad de la misma.

No se cuenta con una distribución óptima y sana que permita visualizar un buen trabajo de procedimientos, lo que coloca en riesgo las edades de los saldos que presenta la cartera morosa.

Por lo tanto, se debe generar un manejo de forma efectiva y adecuada al cobro de la cartera tanto de personas naturales como jurídicas con el fin de obtener un recaudo positivo en la cuenta de clientes.

La maduración de la Cartera actualmente se tiene con un máximo de 75 días, por lo tanto, hasta que los clientes no se encuentren en dicha mora no empiezan aprovisionar, situación que desmejora la Cartera y perjudica el deterioro, si se tiene en cuenta que no todas las entidades que llegan a dicha mora son deterioradas.

2.1.6 Matriz FODA de la empresa

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento por referencias comerciales, reconocimiento, experiencia y respaldo financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de rotación (particularmente en fuerza de ventas) derivados de deficiencias en procesos de selección, modelo de remuneración y falta de planes de desarrollo e incentivos y la retención de talento con graves consecuencias para los clientes y para la ejecución de estrategias de ventas
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura física de todo tipo y cobertura propia o a través de la red los olivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de objetivos comunes y claridad en las políticas y su aplicación que dificultan la

	comunicación y el trabajo en equipo y la falta de habilidades en estos dos aspectos
<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de valor diferenciada, con diversidad servicios/productos que se adaptan a diferentes necesidades (portafolio completo, diferenciado y flexible) • Certificaciones y procesos bien definidos y estructurados que facilitan la gestión, el seguimiento y la toma oportuna de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencias en la gestión del portafolio, falta de conocimiento y poca innovación que le quitan dinamismo y efectividad a las ventas • Infraestructura tecnológica desactualizada que afecta todos los procesos, productividad, servicio, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano calificado, entrenado y profesional y conocimiento del negocio • Oferta integrada de servicios que cubre toda la cadena de valor y permite controlar el nivel servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades en infraestructura física de transporte y administración, en procesos de administración de la misma y en cobertura a nivel de Bogotá • La cobertura nacional a través de la red no es operativa por falta de coordinación, manejo de la marca, y procesos que no son adecuados
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de servicio • Inversiones de la organización para garantizar el cuidado, bienestar y protección de los colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad instalada subutilizada, costosa de mantener y operar, con beneficios para la competencia (prestación de servicios) • Toma conciencia de los colaboradores frente a los sistemas de gestión ambiental
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento y mejoramiento del conocimiento de la importancia del SGC 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios y vacíos en la regulación que afectan la competencia o van en detrimento de los prestadores formales de los servicios / competidores informales sin control institucional

<ul style="list-style-type: none"> • Participación en el desarrollo, el liderazgo y la promoción de una cultura de importancia en donde están y todas las partes interesadas • Prevención de represalias al reportar incidentes, peligros, riesgos y oportunidades • Mantener procesos de consulta y participación de las partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la competencia por ingreso de competidores internacionales, creación de nuevas redes, adquisición de funerarias por la competencia y entrada del distrito • Cambios y vacíos en la regulación que afectan la competencia en cuanto a la venta de los servicios (falta de claridad en cuanto a seguros, planes, pagos en especie, en dinero) • Competidores con oferta de valor más agresivos (convenios, incentivos, beneficios)
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con información clara, comprensible y pertinente sobre el sgsst • Determinar controles para la contratación externa, adquisiciones y contratistas • Contar con formación que permita asegurar ambientes de trabajo saludables • Disminuir costos asociados a las lesiones y el deterioro de la salud • Disminuir costos asociados a los incidentes internos o externos incluyendo las posibles emergencias. • Asegurar la infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas saludables de acuerdo el riesgo • Cumplimiento y responsabilidad de la seguridad y salud en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sector poco atractivo para la fuerza laboral, con salarios inadecuados y poca capacidad de atraer y retener talento. • Estrategias no convencionales de incentivos a decisores • Ventajas estructurales de la competencia (procesos ligeros, canales, modelos comerciales) • Oferta de valor de la competencia en facilidad de recaudo y canales masivos de comercialización (ss.pp) • Movilidad en Bogotá • Entrada de competidores internacionales con nuevas propuestas de valor • Competencia por el talento en el mercado

Tabla 1. . Matriz Dofa. Elaboracion Propia

2.1.7 Descripción de herramientas y recursos utilizados

- Paquete contable para Cartera de Previsión planes exequibles SISE PLANES modulo contable donde se realizan las causaciones y el registro de cada documento que deba ser reconocido dentro del periodo, en este módulo se lleva a cabo la contabilidad de los planes exequiales de previsión
- Paquete contable para Cartera de Homenajes KARING
Modulo contable donde se registra la parte administrativa de la funeraria
- Paquete contable para Cartera de Homenajes Servicios SALAS
Modulo Contable, donde se registran los servicios funerarios particulares y aquellos que tienen convenios directos con la organización
- Word, herramienta que facilito la entrega de informes tipo resumen ejecutivo a la Dirección de Cartera, Excel, herramienta común y necesaria en el área financiera ya que en ella se generan las matrices de cobranza e indicadores de recaudo, Power Point, se utilizó para la presentación final de informes de recaudo de la Cartera
- Intranet, aplicativo institucional que permite la migración de la facturación al sistema Karing
- Kawak herramienta interna de Olivos Bogotá, aplicativo institucional que se utiliza para revisar procedimientos y dar sugerencias
- Correo electrónico institucional, herramienta donde se recibe y se dan solicitudes
- SAP, aplicativo contable general que actualmente se está implementando con el fin de que la contabilidad se lleve en línea y de manera globalizada

2.2 Datos del Interlocutor, Jefe inmediato, Supervisor, Equipo interdisciplinario con el que interactuó durante su práctica profesional en contrato de aprendizaje.

- Tutores de práctica profesional Carlos Silva y Marianella Barrientos
- Directora de Cartera Magda Viviana Ospina, jefe inmediato en COOSERFUN
- Jhon Jairo Espinosa Tutor Disciplinario

2.3 Funciones y compromisos establecidos

Funciones

- Generar controles para garantizar el recaudo de Cartera, conciliación de estados de cuentas de clientes, reportes de facturación para analizar los estados de cobranza y de cartera,
- Actualizar diariamente los movimientos bancarios, para la validación de pagos por parte de los auxiliares de cartera
- Generar y entregar semanalmente los inventarios de cartera a los auxiliares de cartera con las proyecciones de recaudo y provisión mensual.
- Validar periódicamente que las cuentas contables 2440, 2739 y 2940 se encuentren con su naturaleza contable correcta y se ajusten o apliquen
- Programar visitas de entidades para la conciliación de la cartera
- Analizar los casos críticos de cartera para evitar la maduración de cartera y reportar los mismos a la Dirección de Cartera para la toma de decisiones
- Detallar los casos que por su comportamiento de cartera deban remitirse o cobro jurídico o renovación

- Revisar y analizar los menores valores cancelados por los clientes y con base en los resultados direccionar las actividades de los auxiliares para la corrección o recaudo de los mismos en tiempos inferiores a 90 días
- Validar periódicamente que las cuentas contables "2440, 2940, 2730" se encuentren con su naturaleza contable correcta y se ajusten o apliquen.
- Programar en coordinación con el proceso comercial las visitas a entidades para conciliaciones de cartera.
- Analizar los casos críticos de cartera para prevenir la maduración de cartera y remitir los mismos a la Dirección de cartera para la toma de decisiones.
- Detallar los casos que por su comportamiento de cartera deban remitirse a cobro jurídico o revocación.
- Revisar y analizar los menores valores pagados por los clientes y con base en los resultados direccionar las actividades de los auxiliares para la corrección o recaudo de los mismos en tiempos inferiores a 90días.
- Apoyar la gestión de cobranza para aquellos casos de difícil cobro y que no hayan podido ser resueltos por los auxiliares de cartera.
- Realizar acuerdos de pago con las entidades cuando sea necesario y previa validación con la Dirección de Cartera cuando se trate de acuerdos que puedan afectar la provisión de cartera.
- Atender y dar respuesta a los diferentes requerimientos de las áreas de la Organización cuando así lo soliciten.

- Realizar los informes requeridos por la Dirección de Cartera para ser presentados a la Gerencia Financiera y Comercial en la prioridad que se acuerden.
- Evaluar la emisión diaria de la facturación de homenajes.
- Generar informe de seguimiento y cumplimiento de indicadores de los auxiliares de cartera.
- Autorizar la prestación de homenajes con afectación a planes exequiales cuando se encuentren las entidades en restricción de cheque en garantía.
- Verificar los formatos diligenciados por los auxiliares de cartera que se encuentren en la versión actualizada donde se permita validar el registro y seguimiento que realizan de los casos asignados.
- Desarrollar todas las actividades conducentes al cumplimiento de las metas e indicadores asignados por la dirección de cartera.
- Demás labores asignadas por el jefe inmediato para el cumplimiento de los objetivos del proceso.
- Autorizar los servicios pendientes por cartera de Call center
- Llevar indicadores de gestión de cada uno de los auxiliares a cargo.
- Validar y verificar los pagos de planes en la cuenta bancaria antes de ser entregados a la caja o tesorería.
- Llevar control y seguimiento de la aplicación correcta de los pagos.
- Llevar control y registro individual de los auxiliares de cartera sobre la gestión de cobranza realizada a las entidades asignadas.

Compromisos establecidos

- Respetar los valores de la compañía
- Cumplir con los tiempos de entregar de informes y demás requerimientos útiles para la labor de la entidad
- Actuar en favor de la entidad y bajo los compromisos de la UNIMINUTO
- Mantener cada función al día con el fin de evitar reprocesos
- Respetar los cronogramas de trabajo con el propósito de optimizar cada función
- Utilizar las herramientas suministradas con eficacia y eficiencia

2.4 Plan de trabajo

Para el desarrollo de la función de práctica profesional en (Contrato de aprendizaje o laboral), se exponen en el siguiente apartado los elementos clave del Plan de trabajo a realizar durante el periodo de Práctica.

Las actividades propuestas para ser desarrolladas en el periodo dieciséis (16) semanas.

2.4.1 Objetivo de la práctica profesional

La Práctica Profesional y la responsabilidad Social hacen parte de la estrategia que implementa la UNIMINUTO, con el fin de poder crear un espacio a sus estudiantes para que puedan colocar en práctica todos los conocimientos aprendidos en el transcurso de su carrera, por lo tanto, a través de esta herramienta se puede brindar apoyo en las áreas donde se desea implementar lo aprendido

2.4.2 Plan de trabajo semanal

Semana	Actividades a desarrollar
1	Revisión de funciones y procedimiento para conocer todo el manejo del área.
2	Capacitación con respecto a temas de facturación y seguro que afectan el recaudo
3	Revisión de cuentas de anticipos
4	Revisión de la cartera deteriorada
5	Verificación de saldos de cartera que representen sumas menores a los 50.000 con el objeto de tomar medidas según cada caso, como ajustes y cobranza
6	Generación de cronograma de actividades que permita desarrollar cada función planteada después de las revisiones mencionadas anteriormente con el fin de lograr optimizar el desarrollo de nuevos métodos en el área de cartera.
7	Revisión y consolidación de partidas conciliatorias, con el fin de verificar cuantías pendientes por legalizar y evitar su incremento
8	Elaboración de informes de recaudo y de gestión que ayuden a ver los resultados de la gestión de cobranza, según las nuevas funciones asignadas
9	Elaboración de control de consecutivos de la facturación de Homenajes con el fin de mitigar errores
10	Desarrollo de planes de acción que permitan la rotación de la Cartera para optimizar la gestión de recaudo
11	Elaboración de un modelo de deterioro que pueda medir la maduración de la cartera desde los 91 días

12	Organización de un cronograma general en el equipo de trabajo que permita abarcar des el recaudo hasta la elaboración de un estado de cuenta
13	Revisión de la cuenta de gastos administrativos, con el fin de identificar el motivo por el cual saldos con naturaleza crédito
14	Revisión de la cuenta 2440, con el fin de generar circularización de saldos que ayuden a que dicha cuenta no continúe aumentando
15	Elaboración de metas e indicadores que contribuyen al control y recaudo de la Cartera
16	Se logró generar cronogramas de trabajo, se asignaron nuevas funciones y se determinaron metas individuales y colectivas

Tabla 2. Plan de trabajo. Elaboracion Propia

2.4.3 Productos a realizar

El producto central a realizar en mi práctica profesional fue implementar estrategias que permitieran mejorar los procedimientos y las políticas para el manejo de la Cartera, para obtener este resultado se generaron cronogramas, capacitaciones, distribución de funciones, análisis de indicadores de recaudo y consolidados de actividades de trabajos grupales.

Capítulo III: Resultados de la práctica profesional

3.1 Descripción de las actividades realizadas

A continuación, se presenta la evaluación de la práctica profesional a partir de “lo Planeado” versus “lo Ejecutado” en el desarrollo de la labor desempeñada en la empresa COOPSERFUN.

Durante la práctica de acuerdo con el plan de trabajo le fueron asignadas actividades específicas al estudiante entre ellas: mediante el manejo del sistema contable SAP, realizar apoyo en la función de recaudo de cartera, aplicación de pagos diarios, revisión de partidas conciliatorias, generación de informes de Cartera, las cuales se describen en la siguiente tabla

Semana	Actividades planeadas	Actividades ejecutadas
1	Se generó en conjunto con la Dirección de Cartera el análisis de la problemática del área y se midieron tiempos y resultados de entrega con respecto a los resultados del área.	Se generó un cronograma de actividades. donde se estableció el detalle de las funciones, responsables y fechas establecidas de entrega
2	Contextualizar y capacitar al área de cartera con respecto a las nuevas actividades a realizar	Se generan capacitaciones donde se dan a conocer cambios con respecto a las actividades y se permite evidenciar posibles falencias
3	Capacitación general de funciones generales	Se realizan capacitaciones donde se busca un funcionario de cartera integral.
4	Se revisan las políticas de la compañía con respecto al recaudo de la cartera	Se genera un ajuste que permita el recaudo efectivo de la Cartera y evite

		represamientos de cobro y deterioro de la misma
5 y 6	Campaña de cobro y generación de estados de cuenta	Por jornadas laborales se distribuye el cobro y la elaboración de los estados de cuenta entre el grupo de trabajo permitiendo que se pueda obtener un resultado real de los saldos a cobrar más deteriorados, los posibles ajustes y los recaudos precisos según la clase de cliente
7 y 8	Revisión de cuentas de anticipos	Se genera revisión general de la cuenta de anticipos que permita evidenciar que valor llevado como un anticipo se trata realmente de pagos de cartera morosa, y se realizan las debidas legalizaciones
9 y 10	Revisiones políticas internas con respecto a las partidas conciliatorias	Se genera una política interna que permita mitigar las partidas conciliatorias, igualmente se generan canales de recaudo que según convenio exigen referencias
11-12 13	– Circularización de saldos	Se generan comunicados donde se da a conocer a todos los clientes los saldos pendientes por cancelar y los saldos a favor con el fin de recibir respuesta que permita la legalización de estos valores

14 – 15 y 16	Creación de lineamientos y estrategias del buen servicio según resultado de la practica	Según cada resultado de las actividades mencionadas anteriormente se genera una planeación de lineamientos y estrategias que permitan ajustar actividades y funciones y dar mejoras en los procesos del área de cartera
-----------------	---	---

Tabla 3. Descripción actividades realizadas

3.1.1 Diagrama de Gantt

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD									DESCRIPCION
DURACION	INICIO	FIN	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC		
Revisión de procedimientos	una semana	08 de agosto	15 de agosto						Evaluación general de procedimientos, con el fin de realizar ajustes y mejoras
Revisión de actividades	una semana	17 de agosto	30 de agosto						Medir funciones, con el fin de priorizar actividades
Verificación de políticas	una semana	11 de septiembre	15 de septiembre						Ajustar políticas de cobranza, para un mejor recaudo de la Cartera
Capacitación al grupo de trabajo	dos semanas	25 de septiembre	29 de septiembre						Implementar capacitaciones que permitan dar una mejora continua
Análisis de resultado de gestión	dos semanas	02 de octubre	15 de octubre						Trabajar sobre indicadores para poder medir resultados
Comparación de gestiones de recaudo	dos semanas	16 de octubre	27 de octubre						Verificar tácticas de cobro y consolidar esta información
Reorganización de funciones	dos semanas	13 de noviembre	23 de noviembre						Según cada especialización se distribuirán las actividades y las nuevas funciones
Evaluación de resultados	una semana	27 de noviembre	07 de diciembre						Cierre de indicadores y resultados de cobranza

3.1.2 Indicadores de cumplimiento

INDICADORES	OBJETIVO	FORMULA	PESO DEL INDICADOR	META	CUMPL	SEGUIMIENTO	PLAN DE MEJORA
RECAUDO	Determinar el porcentaje de cumplimiento de recaudo de cartera frente a la meta por auxiliar según cartera asignada gestionable	Total, recaudo mes cartera asignada gestionable / Total Cartera Gestionable asignada en el mes	60%	80%	85%	Verificando de bitácoras de gestión y monitoreo de llamadas	Ninguna
DETERIORO	Determinar el Porcentaje de cartera deteriorada sobre el total de la cartera asignada entre menor sea el porcentaje mejor gestión del auxiliar	Valor Deterioro de entidades asignadas / Total Cartera Gestionable asignada en el mes	30%	2,5%	2,8%	Seguimiento continuo de la cartera más vencida	Ninguna
LLAMADAS	Determina el promedio llamadas realizadas diariamente, mínimo 10 llamadas.	Promedio (llamadas realizadas en el día	10%	300	320	Verificar cumplimiento con el cronograma y las campañas de llamadas	Ninguna
PARTI- CON	Permite medir el seguimiento sobre el porcentaje de las partidas conciliatorias	Partidas identificadas después del cierre del mes anterior/Número total de partidas a identificar del mes anterior	20%	80%	85%	Consolidando información de gestión que permita evidenciar resultados	Adicionar dos días a la semana

APLI_RECIBOS	Permite controlar la concentración de aplicación general de pagos de planes de previsión en el área a cargo de un auxiliar	Numero de recibos aplicados por el auxiliar en el mes / Número total recibos generados en el mes	10%	30%	27,0%	Revisando el reporte de aplicación de pagos, para evitar que no se estén aplicando de manera diaria	Ninguna
REC_REVOC	Permite medir el seguimiento de revocaciones en el mes	valor revocación final planes /valor revocaciones proyectada mes	30%	10,0%	8	Llamando a los clientes que están en posible revocación con el fin de mitigar riesgos	Ninguna
ANULACIONES	Determina el tiempo de anulación de facturas por cambios solicitados	Promedio días anulación (Fecha solicitud anulación Factura - Fecha entrega memorando a contabilidad)	10%	9%	6,0%	Depurando los posibles errores que se pueden presentar para evitar la anulación de documentos	Ninguna
CUENTA 27	Mide el promedio de maduración de las partidas pendientes por identificar que se encuentra en la cuenta 27 y que deben estar en máximo 6 meses	Promedio en mes (Fecha creación partida conciliatoria- Fecha de corte de mes) /30)	10%	9,0%	5	Ejecutando un promedio de gestión mensual según cada registro en contrato en dicha cuenta	Ninguna

Tabla 4. Indicadores de cumplimiento. Elaboracion Propia.

3.1.3 Indicadores de evaluación

INDICADORES	OBJETIVO	PESO DEL INDICADOR	META	EVALUACION	SEGUIMIENTO	PLAN DE MEJORA
CRONOGRAMAS	Determinar funciones bajo tiempos y fechas de entrega	100%	90%	95%	Ratificando día a día el cumplimiento de actividades de gestión	Ninguna
ACTIVIDADES	Ejecución de actividades diarias con remisión de reportes de gestión	90%	85,00%	87,00%	Seguimiento con respecto a cada actividad que genera el auxiliar de cartera con el fin de lograr el cumplimiento de metas diarias	Ninguna
ANALISIS DE CARTERA	Verificar que cada auxiliar cumpla con el análisis de la Cartera, con el fin de evitar riesgos de mora	70%	78%	82	Cumplimiento de análisis de la cartera con el fin de clasificar las edades de mora	Ninguna

Tabla 5. Indicadores de evaluación. Elaboración Propia.

3.1.4 Indicadores de gestión

INDICADORES	PESO DEL INDICADOR	META	GESTION	SEGUIMIENTO	PLAN DE MEJORA
RECAUDO	50%	70%	78%	Recaudo general de la cartera de Previsión y Homenajes, No de llamadas realizadas contra número de llamadas efectivas de cobranza	Ninguna
DETERIORO	20%	10,00%	2,40%	Mitigar provisión o deterioro de Cartera, contemplando riesgos y casos de difícil cobro	Ninguna
APLICACIÓN DE PAGO	30%	20%	27	Medición de recibos de caja sobre cantidad de pagos recibidos	Ninguna

Tabla 6. Indicadores de Gestion. Elaboracion Propia

3.2 Análisis sobre la relación teoría – práctica, durante la aplicación del proyecto

Se genera implementación de todo lo aprendido dentro de la Práctica profesional, se ejercen nuevos retos y se generan pruebas con respecto a las enseñanzas adquiridas dentro de cada curso estudiado dentro de la carrera como de las experiencias adquiridas en medio de la vida laboral, igualmente se conocen diferentes situaciones que generan tanto expectativas como enseñanzas dentro de la vida cotidiana, la cual a su vez impacta la vida profesional.

3.3 Evaluación de práctica a partir de lo planteado en el informe inicial

CRITERIOS	DESCRIPCION
Nivel de compromiso	Con la práctica profesional se midió la disciplina y el cumplimiento, ya que de estas dos fortalezas se basaba el trabajo con calidad
Responsabilidad	Siempre sin ningún tipo de excusa se dio todo el trabajo de forma íntegra y a tiempo
Cumplimiento	Los indicadores de cumplimientos ayudaron a reflejar los resultados según la labor asignada
Creatividad	El cambio de funciones y la reasignación de actividades genero un ambiente diferente y se vio reflejado en el recaudo de la cartera
Capacidad para solucionar problemas	Siempre se buscó una salida eficaz y eficiente
Orientación hacia el trabajo en equipo	Con motivación y buena actitud el equipo de trabajo bajo una sola idea y por un mismo objetivo
Liderazgo	Ser líder es ser único y laboralmente se demuestra con acciones que den solución y brindando apoyo grupal
Capacidad para planear y organizar actividades entre otras	Se lograron generar cronogramas de trabajo, fechas y tiempos de entrega lo que permitio una medición de la cartera exacta

Tabla 7. Evaluación Práctica. Elaboración Propia

3.4 Beneficios logrados en el periodo de trabajo de campo

Campo de action	Beneficios logrados
Personal	<p>Se enfrentan retos que permiten obtener experiencia y enfocar objetivos claros y concretos, se adquiere un compromiso único cuando se conoce el fin de cada labor, se coloca a prueba el sentido de pertenecía y la buena actitud, dejando desarrollar confianza y liderazgo</p> <p>Se alcanzan metas propuestas cuando se trabaja con disciplina, es un cumplimiento de acciones contantes que permiten conocer la calidad de nuestro trabajo y nuestra verdadera forma de ejecutar las cosas</p>
Profesional	<p>Desarrollo de técnicas de trabajo propio del cargo, globalización de conocimientos que no son del área contable pero que enriquecen el saber, practica en el sector contable, en la parte de Cartera y en el ente jurídico con respecto al cobro de la cartera deteriorada.</p> <p>Se adquiere conocimiento general del paquete contable y de todas las herramientas que se requieren para el desempeño de cada función o actividades asignadas</p>
Laboral	<p>Se adquiere experiencia en todo el ámbito laboral, dejando como resultado una persona, segura y completamente dispuesta a continuar aprendiendo.</p> <p>Se identifican ambientes de confianza que se reflejan cuando un líder asigna tareas diferentes a las del trabajo diario debido a que se cree plenamente en la destreza aprendida y el compromiso laboral desempeñado.</p>

Tabla 8. Beneficios en el tiempo de trabajo. Elaboracion Propia

Capítulo IV: Evaluación general de la práctica

4.1 Resultados alcanzados

- Se obtuvo en mejoramiento de la Cartera dentro de la organización
- Se generó confianza dentro del grupo de trabajo
- Se adquirió mayor capacidad de liderazgo y confianza
- Se enfrentaron nuevos retos
- Se consolidó una planeación estratégica de trabajo dentro del área financiera que aumentó el rendimiento de procesos
- Se estimuló el sentido de pertenencia propio y colaborativo

4.2 Beneficios logrados para su perfil profesional una vez terminadas las tres prácticas profesionales

Campo de Practice	Beneficios logrados
Practica Uno	Conocimiento, investigación, sentido de la disciplina y empeño
Practica dos	Agilidad, compromiso, experiencia, actitud y aptitud, y manejo efectivo de recursos para el progreso del proyecto
Practica tres	Se tiene satisfacción porque se consiguen retos y objetivos enmarcados, se logra construir una actitud dinámica de cambio entre compañeros de trabajo y se alcanzan metas de recaudo propuestas.

Tabla 9. Beneficios para el perfil profesional. Elaboración Propia

Conclusiones

Como estudiante de Contaduría Pública de la Uniminuto, se puede concluir que esta unidad denominada Practica Profesional, permite identificar y conocer falencias del estudiante y fortalezas, las cuales aportan para el crecimiento personal, laboral y profesional

Igualmente se adquieren habilidades en el ámbito laboral que permiten un mejor desempeño de funciones, es importante resaltar este punto ya que cada labor trae consigo un objetivo, los cuales se alcanzan con disciplina y mucho trabajo en equipo.

Por otro lado, podemos indicar que en esta práctica también se conoce de manera más profunda cada actitud y aptitud que se tiene como persona, como el hecho de ser líder y capaz de proponer actividades y cambios que permitan ver resultados diferentes tanto en la parte laboral como el ambiente personal de un área.

No obstante, es imposible decir que a través de la práctica se pueda aprender mucho más que las cosas que se aprenden en un aula de clase. Solo con compromiso, disciplina, respeto y sentido de pertenencia se cumplen los sueños y se reciben buenas recompensas.

Referentes y Bibliografía

- Cámara de Medellín. (2019), “Herramientas Empresariales”, Documento que habla de las estrategias de recaudo.
- Los olivos (2016) “Procedimientos del sistema financiero”, Documento que especifica el paso a paso desde la apertura de un negocio hasta el destino final dentro del servicio de homenajes.
- Superfinanciera. (2018), “Guía de mejores prácticas en la gestión de cobranza”, Documento que habla de las mejores herramientas que se deben tener en cuenta a la hora de realizar la gestión de cobranza.
- El portafolio. (2018), “las buenas particas del método de cobranza”, Documento que enuncia los pasos más importantes para generar la cobranza de una Cartera.

Tablas e Ilustraciones

Tabla 1. . Matriz Dofa. Elaboracion Propia.....	20
Tabla 2. Plan de trabajo. Elaboracion Propia	27
Tabla 3. Descripción actividades realizadas.....	30
Tabla 4. Indicadores de cumplimiento. Elaboracion Propia.....	33
Tabla 5. Indicadores de evaluación. Elaboracion Propia.....	34
Tabla 6. Indicadores de Gestion. Elaboracion Propia	35
Tabla 7. Evaluacion Práctica. Elaboracion Propia	36
Tabla 8. Beneficios en el tiempo de trabajo. Elaboracion Propia.....	37
Tabla 9. Beneficios para el perfil profesional. Elaboracion Propia.....	38
Ilustración 1. Valores Corporativos (fuente: Manual de procesos).....	14
Ilustración 2. Organigrama de la empresa Coopserfun. (Fuente: Manual de Procesos)	15