

DISEÑO DE LA PARAMETRIZACIÓN DE UN SISTEMA DE
INFORMACIÓN PARA EL AREA DE COBRANZAS DEL BANCO WWB

JUAN SEBASTIAN CARRILLO SANCHEZ

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI
2017

DISEÑO DE LA PARAMETRIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN
PARA EL AREA DE COBRANZAS DEL BANCO WWB

JUAN SEBASTIAN CARRILLO SANCHEZ

Trabajo de grado para optar por el título de
Contador Público

Director
Patricia Gonzalez Gonzalez
Profesora del Departamento de Contabilidad y Finanzas

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURIA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI
2017

Nota de aceptación:

Aprobado por el comité de grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la universidad del valle para optar por el título de contador público.

DIRECTOR

JURADO

JURADO

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme culminar una etapa más y darme la oportunidad de brindar un buen ejemplo a mi hijo que apenas está iniciando el recorrido de la vida, En segundo lugar, a mi madre Josefina Sanchez y padre Nazario Carrillo, quienes siempre confiaron en mis capacidades y cualidades, además de darme una crianza llena de valores que me ayudaron a sortear y salir adelante en todos mis proyectos.

En tercer lugar, quiero agradecer a las personas que ha sido parte de mi vida durante este proyecto, a mis profesores por su dedicación y paciencia, finalmente quiero dar un agradecimiento especial a mi tutora por su tiempo y colaboración.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	8
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
2.1. Contexto del problema	10
2.2. Descripción del problema.....	11
2.3. Formulación del problema	13
3. OBJETIVOS	13
3.1. Objetivo general	13
3.2. Objetivos específicos.....	13
4. JUSTIFICACIÓN.....	14
5. MARCO REFERENCIAL	15
5.1. Marco Conceptual	15
5.2 Marco teórico.....	17
5.3. Marco jurídico.....	29
5.4 Marco contextual	33
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	34
6.1. Tipo de investigación	34
6.2. Método	34
6.3. Fuentes de información	34
6.4. Técnica de recolección de información.....	35
7. CAPITULO 1. DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA SITUACIÓN DEL ÁREA DE COBRANZAS DEL BANCO WWB	36
8. CAPITULO 2. DISEÑO DE PARAMETRIZACIÓN APLICADA AL SEGMENTO DE MICROCREDITO	46
9. CAPITULO 3. PARAMETRIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS ACORDES AL MODELO DE MICROCREDITO DEL BANCO WWB.....	65
10. CAPÍTULO 4. INFORMES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADOS EN INTEGRACIÓN CON LAS AREAS PARTICIPES DEL PROCESO	85
11. CONCLUSIONES.....	93
12. BIBLIOGRAFIA.....	95

LISTA DE CUADROS

Cuadro 2. Política de Segmentación.....	41
Cuadro 3. Procesos Diarios de Gestión	43
Cuadro 4. Tablas de Ingreso de información.....	47
Cuadro 5. Estructura de Campos Temp_Cred	49
Cuadro 6. Estructura de Campos Temp_Client	50
Cuadro 7. Estructura de Campos Temp_Pag.....	51
Cuadro 8. Estructura de Campos Temp_Cuotas	52
Cuadro 9. Estructura de Campos Temp_Relation	53
Cuadro 10. Estructura de Campos Cred_Rej.....	56
Cuadro 11. Estructura de Campos Client_Rej	58
Cuadro 12. Estructura de Campos Temp_Pag_Rej	60
Cuadro 13. Estructura de Campos Temp_Cuotas_Rej.....	62
Cuadro 14. Estructura de Campos Temp_Relation_Rej.....	63
Cuadro 15. Segmentación de Estrategias.....	72
Cuadro 16. Estructura de Campos Estrategias	73
Cuadro 17. Estructura de Campos Estrategia Temprana.....	76
Cuadro 18. Estructura de Campos Estrategia Prodamiento	77
Cuadro 19. Estructura de Campos Estrategia Rodada.....	78
Cuadro 20. Estructura de Campos Estrategia Administrativa.....	79
Cuadro 21. Estructura de Campos Estrategia Media	81
Cuadro 22. Estructura de Campos Estrategia Prejuridica	82
Cuadro 23. Estructura de Campos Estrategia Jurídica	83
Cuadro 24. Estructura de Campos Estrategia Castigo	84
Cuadro 25. Estructura de Perfiles.....	85
Cuadro 26. Estructura de Acciones y Efectos	87
Cuadro 27 Estructura de Efectos y Motivos de No Pago	88
Cuadro 28. Estructura de Contactos.....	89
Cuadro 29. Estructura de Datos Básicos Reporte de Resultados	90

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelado de un Sistema de Información	16
Figura 2. Cambio en la percepción de demanda por nuevos microcréditos.....	38
Figura 3. Eventos necesarios para aumentar el microcrédito en la economía	39
Figura 4. Estructura sistema de gestión Banco WWB	48
Figura 5. Distribución de agencias Banco WWB	71

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente los sistemas de Información forman parte importante en el desarrollo de las organizaciones y hacen parte del crecimiento y expansión de estas, ofreciendo resultados en diversos campos, algunos de ellos menos explorados que otros. Igualmente brindan oportunidades de innovación y desarrollo las cuales ofrecen soluciones eficientes a los usuarios finales. Es así como la implementación de los sistemas de Información en las áreas de cobranzas son una valiosa oportunidad de investigación, mejora de procesos y fortalecimiento del papel del contador dentro de diversos roles para los cuales se está capacitado.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el área de cobranzas dentro de una institución financiera, y la labor que se realiza en la recuperación de la cartera, activo de la entidad financiera, la presente investigación realizó el diseño de la parametrización de un sistema de información para el área de cobranzas del Banco WWB, quienes actualmente carecen de un sistema de información parametrizado de acuerdo a sus necesidades, y que le permita determinar los puntos críticos, de control y de validación del sistema de información, buscando de esta manera proponer mejoras en los procesos de consolidación, procesamiento y transformación de los datos recolectados durante las diversas etapas de la gestión de los clientes en mora.

Para poder abordar la investigación y diseño de la solución se partirán de la definición de conceptos como Sistemas de información, parametrización, diseño y organización, profundizando en la Teoría General de los Sistemas de Información con el propósito de contextualizar la problemática y dar una solución acorde a las necesidades del Banco WWB.

La fuente de información que se posee es de carácter documental y está apoyada en todos los procesos y políticas definidos y aportados por el área de cobranzas del Banco WWB

El tipo de investigación que se desarrollará es la investigación descriptiva, porque el problema de investigación abordado, requiere de especificar las diversas actividades involucradas dentro de la parametrización de un sistema de información para un área de cobranzas.

Al finalizar el proyecto de investigación, se espera poder aportar un diseño de parametrización de software de cobranzas que facilite la realización de las labores de captura, procesamiento y transformación de la información del área de cobranzas de las entidades financieras. Finalmente, la publicación de los resultados del proyecto se realizará en la revista de Ciclo de Riesgo esperando sea permitido realizar la ponencia en su seminario anual, ante todas las entidades de cobranzas en Colombia.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Contexto del problema

La tecnología en la cobranza

El registro de la información de la gestión de recuperación de cartera realizada a los clientes durante las diferentes etapas de la cobranza en las entidades de microcrédito presenta una de las mayores oportunidades de mejora en indicadores tales como tiempo, recursos y optimización de procesos, dentro de las organizaciones de estas características, debido a que durante este proceso intervienen diversos actores cuyo propósito principal es la recuperación del crédito que ha caído en mora.

Algunas de las partes que intervienen dentro de la gestión de los clientes en mora son:

- Analistas de Crédito
- Gerentes de Oficina
- Auxiliares de Cobranzas
- Analistas de Cobranzas
- Casas Externas de Cobro

Esta estructura es similar en todas las entidades financieras que aplican el modelo de microcrédito, algunas veces presentan variaciones en la definición de las partes involucradas, conservando sus funciones.

Cada participante del proceso implementa un método distinto de registro de información, algunos de ellos son en papel, las hojas de datos y notas dentro de la carpeta de desembolso del cliente.

La causa principal de lo anterior, se debe a la falta de implementación de un sistema de información, o en algunos casos la inadecuada parametrización del sistema de información que facilite el registro y consolidación de información registrada por los actores mencionados anteriormente.

La presencia de los sistemas de información en las áreas de cobranzas se ha considerado como, un factor de innovación y evolución hacia nuevas prácticas de gestión de cartera que facilitan la recuperación de los créditos de una manera más eficiente y sostenible.

La implementación de estos sistemas de Información es el principal inconveniente, teniendo en cuenta que la metodología a implementar en los departamentos de cobranzas se ve afectada de acuerdo al tipo de producto financiero que se desea recuperar, los niveles de agrupación o jerarquías de aprobación, dinámicas en la gestión de cobranza, y otros factores, lo que genera una mayor personalización de los sistemas diferenciándose cada uno de una entidad a otra de acuerdo a la aplicación de las estrategias de recuperación parametrizadas para cada una de ellas.

Para poder iniciar nuestro desarrollo del problema tomaremos como referencia el Banco WWB, el cual es una entidad financiera del Valle del Cauca con una amplia proyección de crecimiento, tiene como misión el aportar a la calidad de vida de las personas de bajos ingresos facilitándoles el acceso a productos financieros de manera responsable, rentable y sostenible.

El Banco WWB por ser una entidad financiera especializada en el segmento del microcrédito, presenta actualmente dificultades en la captura de la información en las diversas etapas de la gestión de cobro.

2.2. Descripción del problema

El Banco WWB es una entidad perteneciente al sector financiero, especializada en el segmento de microcrédito. Posee una amplia presencia en el territorio colombiano utilizando el modelo de agencias y corresponsales no bancarios que permite brindar una mayor cobertura de la población objetivo.

Cuenta con un departamento de cartera encargado de la gestión y administración de los clientes con mora superior a 1 día, actividad desempeñada de la mano de los analistas de crédito, siguiendo la metodología implementada en países como Chile y Perú donde se desarrolla este segmento de mercado, por tanto, la recuperación durante los primeros días de mora, debe ser realizada directamente por el analista que ejecutó la colocación de crédito. En caso de continuar en mora después de la intervención de los analistas de crédito y de acuerdo a la altura de días que posea el cliente, se realiza la intervención del área de cartera, algunas veces de manera directa otras a través de los outsourcing o empresa de cobro especializadas.

En el caso de requerir la recuperación de los valores adeudados por la vía judicial, el área de cartera es la encargada de asignar el cliente a uno de los abogados vinculados a la entidad quien llevará todo el proceso hasta el final.

Sin embargo y a pesar de contar con una estructura de recuperación ordenada de una manera adecuada, la mayor dificultad se presenta en el manejo de la información durante las etapas de cobro, debido a que el registro de datos es realizado de diversas formas, algunas de ellas no convencionales, lo que ha causado que la información obtenida no pueda ser almacenada y procesada de una manera adecuada, dificultando la uniformidad y homogeneidad en el manejo de las negociaciones con los clientes ,en consecuencia el procesamiento de información y la generación de informes gerenciales, no cuenta con la disponibilidad de información suficiente que permita constituir una herramienta sólida para la toma de decisiones del área.

De esta manera en busca de una solución, el Banco decidió adquirir un software de cobranzas, para atender las necesidades propias de las labores de recuperación de cartera de la entidad. Sin embargo y debido a que son pocas las entidades del sector financiero que trabajan con el segmento de microcrédito y su metodología, el aplicativo adquirido solo soporta el modelo diseñado para la banca tradicional, por lo cual la operación del área de

cobranzas continuo realizándose de la misma manera, relegando a un segundo plano el software adquirido, debido a que no cuentan con la correcta parametrización que permita la mejora de los procesos como se había esperado.

2.3. Formulación del problema

¿Cómo diseñar la implementación de un software de cobranzas para una entidad financiera con el fin de facilitar el registro, consolidación y procesamiento de los datos en las distintas etapas del proceso de recuperación de los créditos en mora?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Diseñar una estrategia de implementación de un software de cobranzas para una entidad financiera, con el fin de facilitar el registro, consolidación y procesamiento de los datos en las distintas etapas del proceso de recuperación de los créditos en mora.

3.2. Objetivos específicos

1. Elaborar un diagnóstico de la captura y procesamiento de la información que actualmente se realiza en el cobro de créditos en mora del Banco WWB.
2. Diseñar la codificación de la interfaz de entrada y la parametrización de la aplicación con el fin de poder almacenar correctamente la información, para alimentar la estructura del software de cobranzas del Banco WWB de acuerdo a su política vigente de cobro.

3. Definir las estrategias de cobranza, de acuerdo a los periodos de cobro o ciclos de vida de la cartera, proyectando la forma correcta de procesamiento y presentación de la información exportada por el aplicativo.
4. Diseñar un informe de Resultado de gestión, el cual contenga indicadores de acuerdos de pago, indicadores de recuperación de cartera, efectividad en compromisos, en el que de evidencia de los beneficios de tener una correcta implementación un software de cobranzas en una entidad financiera.

4. JUSTIFICACIÓN

4.1. Personal: El desarrollo de los sistemas de información y su evolución hacia nuevas áreas de las empresas constituyen una amplia fuente de estudio y desarrollo a nivel profesional como personal, es la participación en este proceso de innovación y aplicación de nuevas metodologías lo que me impulsa a continuar con la investigación e implementación del proyecto, buscando consolidarme como un profesional integral, que pueda aportar de diversas maneras al crecimiento del papel del contador en ámbitos en los cuales todavía no se ha incursionado.

4.2. Académica: El desarrollo de una teoría de parametrización basada en el conocimiento de los sistemas de información, desde una óptica contable, que permita mejorar los procesos en las áreas de cobranzas, facilitando la captura y procesamiento de la información en las diversas etapas que intervienen en la recuperación de un crédito.

4.3. Social: la Superintendencia Financiera de Colombia en su circular 048 realiza aclaraciones respecto al registro de la información de cobranzas, así como las prácticas, actualmente permitidas para el desarrollo de la gestión de cobranzas a los clientes con una mora superior a 1 Día.

Teniendo en cuenta esta normatividad la parametrización del sistema de información en el Banco WWB permitirá el cumplimiento de la circular 048, asegurando un óptimo cumplimiento de las prácticas aceptadas por el ente del control. Facilitando la labor del banco al poder contar con información confiable y oportuna.

Adicionalmente es una herramienta que aportará un mayor desempeño a todo el recurso humano que se involucra en los procesos de control y registro de gestión del Banco WWB.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. Marco Conceptual

Actualmente los sistemas de información, se han convertido en los protagonistas de muchas de las actividades de ocurrencia cotidiana. Lo que permite se pueda encontrar presentes en todas las organizaciones, debido que cuentan con la ayuda de algún tipo o clase de sistema dentro de su estructura. Esto en consecuencia a que la organización actual entendió que la correcta utilización de la información constituye un instrumento eficaz para la administración, motivo por el cual se busca que todos los datos que se registran en los diversos procesos puedan ser almacenados y procesados de acuerdo a las necesidades de cada organización.

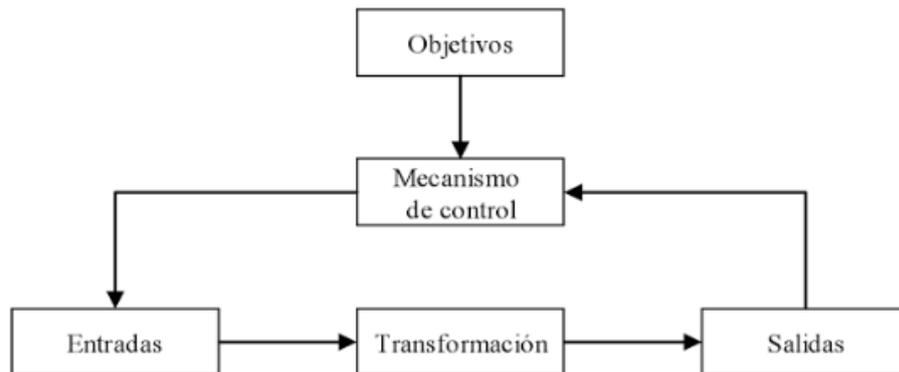
Según James Senn un sistema de información *"es definido como un medio organizado de proporcionar información pasada, presente y hasta futura (proyecciones) relacionada con las operaciones internas y el conocimiento externo de la organización¹".*

Un sistema de información corresponde a un conjunto de elementos materiales e inmateriales que interactúan entre sí, con un objetivo en común. Se

¹ SENN, James A. Análisis y Diseño de Sistemas de información 2 Edición, MCGRAW HILL 2001 P.628

encuentran compuestos por 5 aspectos relevantes de acuerdo a Vicenc Fernandez Alarcón en su libro Desarrollo de sistemas de información, Objetivos, Mecanismos de Control, Entradas, transformación y salidas², tal y como se muestra en la figura a continuación:

Figura 1. Modelado de un Sistema de Información



Fuente: FERNANDEZ ALARCÓN, Vicenc. Desarrollo de sistemas de información una metodología basada en el modelado, Edición UPC 2006. P.11

Por lo que es fácil, darse cuenta que los sistemas de información han tenido presencia en las organizaciones desde hace mucho tiempo de una manera discreta y acorde a las herramientas con las que cuenta cada una de ellas. Sin embargo y con el ingreso del ordenador y las nuevas tecnologías la estructura de los sistemas de información se ha consolidado y convertido en una herramienta estrategia para la toma de decisiones en los diversos niveles de la administración, consolidándose como un aliado importante.

Son muchos los casos de éxito que se pueden estudiar al profundizar en el impacto que ha tenido la relación sistemas de información y nuevas tecnologías, sin embargo, es importante destacar que la eficiencia de todo sistema informativo siempre será medida en la calidad y confiabilidad de sus reportes, es entonces en este punto donde toma importancia el correcto registro de la información. ¿Qué sería de un estado financiero y la toma de

² FERNANDEZ ALARCÓN, Vicenc. Desarrollo de sistemas de información una metodología basada en el modelado, Edición UPC 2006. P.11

decisiones de una compañía si no se contará con toda la información de sus transacciones registrada dentro del sistema?

En el caso de la contabilidad los sistemas de información han permitido mejorar los procesos de análisis y transformación de datos para ser presentados como estados financieros, entregando a los contadores la posibilidad de llevar la profesión a nuevos campos, donde tomará un nuevo protagonismo el contador no solo por la elaboración de los reportes financieros, sino también por la capacidad de análisis de información con la que se presente los informes.

Para el caso en estudio el entendimiento del concepto de la teoría de sistemas y su aplicación en diversos campos del saber y los procesos organizacionales, permite visualizar la aplicación de estos métodos en conjunto con el conocimiento de la problemática, como la oportunidad de brindar una solución a las necesidades del Banco WWB.

5.2 Marco teórico

Desde la aparición del hombre, siempre ha existido la necesidad de llevar un registro detallado de lo que se puede denominar las primeras formas de actividad económica y de patrimonio, lo que permite encontrar que mucho antes de la aparición de la escritura existían pueblos que llevaban registro de sus bienes (comida recolectada, animales que pastoreaba, etc.) implementando un modelo que consistía en una tira de cuero, donde por cada unidad que se deseaba registrar se hacía una muesca, quedando como una pequeña sierra a este método se le denominó la terraja y en conjunto con la tarja que manejaba en mismo principio de la terraja con la diferencia que las muescas se hacían sobre una caña de madera, fueron las primeras forma de registro de transacciones implementadas por el hombre.

Sin embargo, para esta época primitiva todavía no se hablaba del concepto de contabilidad, debido a que estos desarrollos fueron aislados y de diversas

maneras, implementando sistemas de conteo que obedecían a las necesidades de registro que presentaba cada civilización. Al igual que en su progreso actual como disciplina, sigue ligado a la evolución del propio ser humano.

Fue solo entonces con la aparición de quien es considerado el padre de la contabilidad Luca Pacioli y su publicación Summa de Arithmetica donde en unos de sus capítulos se dio desarrollo al concepto de partida doble, cuando se empezó a acuñar el termino contabilidad, en ese entonces el registro de transacciones se reducía a las cuentas de deudores y acreedores, debido a que la principal actividad durante este periodo fue la mercantil, en consecuencia el ejercicio de la profesión hacía referencia únicamente a la teneduría de libros.

Durante los periodos siguiente la evolución del concepto de partida doble, sufrió algunas modificaciones de forma , facilitando el registro de las transacciones y aportando a la aparición de los asientos cruzados en conjunto con el inicio de los conceptos de pérdida y ganancia, posteriormente en Francia se involucraron, también, las primeras cuentas del patrimonio, además de los avances que se registraron con la implementación de los números de manera generalizada y la aparición de la imprenta, donde se dio inicio a lo que se puede determinar como la etapa de divulgación de la contabilidad dando inicio a los primeros balances e informes contables.

El uso de la contabilidad tomó mayor fuerza durante el transcurso de la revolución industrial al evolucionar en conjunto con la economía y el concepto de empresa, permitió el perfeccionamiento de los primeros principios contables y organismos de contadores públicos, entregando un mayor campo de acción a la aplicación de la contabilidad y sus técnicas como una disciplina de carácter económico importante para el desarrollo de las organizaciones, abriendo campo a definiciones de término contable como ³“un proceso que consiste en identificar, registrar, resumir y presentar información económica a quienes toman decisiones.” (CHARLES T. Horngren).

³ CHARLES T. Horngren, SUNDEM, Gary L y ELLOIT, Jhon A. Introducción a la contabilidad financiera Pearson Ed 2. 2000 Pág. 5

Posteriormente con la llegada de la edad contemporánea se continuó el estudio de las escuelas contables, la aplicación y desarrollo de las técnicas en nuevos campos de las organizaciones, fue durante este periodo que se empezó a hablar de la naturaleza de las cuentas y otros conceptos como depreciaciones, amortizaciones, reservas, fondos, etc. pertenecientes a la unidad de valor.

La contabilidad debido al cumplimiento de uno de sus objetivos principales que consiste en aportar información de manera clara , útil y oportuna que soporte los procesos para la toma de decisiones en las organizaciones, o Según GUAJARDO, Gerardo y ANDRADE, Nora E “⁴El propósito básico de la contabilidad es proveer información útil acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios (accionistas, acreedores, inversionistas potenciales, clientes, administradores, gobierno, etc.)”. Es considerada una disciplina económica, con capacidad de aportar desde su campo, muchos conceptos capaces de apalancar el desarrollo de economía en la sociedad.

Partiendo de la anterior afirmación y habiendo desarrollado el concepto contable durante sus inicios hasta la actualidad, es necesario considerar que el progreso paralelo de la contabilidad con otras disciplinas ha permitido que el ejercicio de la profesión contable influya de una manera importante en lo que podemos denominar como política administrativa y su expansión comercial, un claro ejemplo se puede observar en la aparición de conceptos como el de cuentas por cobrar como una respuesta a la necesidad de aumentar los ingresos de las organizaciones de una manera controlada sin afectar el cumplimiento de los objetivos de la administración.

Es entonces de acuerdo a las NIIF que podemos afirmar que, las cuentas por cobrar ⁵son derechos de cobro a favor de una entidad que se originan principalmente por la venta de bienes y prestación de servicios, que lleva a

⁴ GUAJARDO, Gerardo y ANDRADE, Nora E, Contabilidad Financiera, Mc Graw Hill Ed 5. 2008 Pág. 17

⁵ NIF C3 , Definición de términos Pág. 15 numeral j

cabo la entidad como parte de sus actividades primarias que representan su principal fuente de ingresos”.

En consecuencia, corresponden a una de las partidas del activo circulante más importantes de toda organización, debido a que refleja su actividad comercial y los ingresos en ella representados en créditos u otro tipo de transacciones comerciales.

Las cuentas por cobrar pueden ser constituidas dependiendo del plazo del crédito otorgado, es decir; en corto o largo plazo, lo que representa de acuerdo a lo anterior, el tiempo en el cual el ingreso podría hacerse efectivo. Sus principales partidas se encuentran clasificados en algunos conceptos como:

Cientes: los cuales corresponden a todas las transacciones pendientes de recaudo, por concepto de ventas de bienes o servicios, en el desarrollo de la actividad corriente de cualquier organización y su objeto social.

Documentos por cobrar: que hacen referencia a todos los documentos comerciales o mercantiles como pagares, Letras de cambio, Etc., que se derivan del ejercicio de la actividad corriente de una organización y que representan derechos exigibles sobre la misma.

Funcionarios y empleados: Son las cuentas o lo documentos originados en la realización de créditos o préstamos a empleados y funcionarios de la organización.

Deudores diversos: Corresponde a las cuentas pendientes de cobro o documentos originados de transacciones que No son derivadas de las actividades diarias de la organización.

Es importante con la implementación de las cuentas por cobrar, hablar acerca del concepto de administración de cuentas por cobrar, por lo tanto, es trascendental primero entender que este concepto contable se deriva de las transacciones comerciales de toda organización y que corresponde a una partida del activo con una participación significativa dentro de los resultados al final del periodo.

El adecuado registro de todas las transacciones que constituyen una cuenta por cobrar, pertenecen al principal insumo de administración, en conjunto con los plazos otorgados para la recuperación del ingreso y el cumplimiento de los clientes, por lo que es posible afirmar que para una correcta administración de esta partida se debe contar con el desarrollo de algunos conceptos como:

Políticas de Crédito

Políticas de Cobranzas

Rotación de las cuentas por cobrar

Nociones que no pueden ser ignoradas dentro del desarrollo de la actividad económica de todas las estructuras organizacionales que hace uso de esta partida.

Fue entonces con la aparición de las cuentas por cobrar donde se dio apertura a la implementación del crédito , constituyendo una herramienta importante para la consecución de nuevos clientes , apalancando al mismo tiempo la operación y rentabilidad de una organización, sin embargo es preciso que su administración se realice de la mano a la implementación de políticas, que velen por el interés de la empresa y conserven la cartera dentro de márgenes sanos, sin arriesgar la liquides y ganancias durante su ciclo de operación.

Para el autor CORDOBA Marcial ⁶“Las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia.

Entre las variables de políticas a considerar figuran:

- La calidad de las cuentas comerciales aceptadas.
- La duración del período de crédito.

⁶ CORDOBA PADILLA, Marcial. Gestión Financiera Ed ECOE 2012, Pag.205

- El descuento por pronto pago.

Cualquier condición especial, en conjunto con estos elementos, determina en gran parte el período promedio de cobro y la proporción de las pérdidas por cuentas malas. La empresa puede disminuir su estándar de calidad para las cuentas que acepta, siempre y cuando la rentabilidad de las ventas producidas exceda a los costos adicionales de las cuentas por cobrar.”

La política de crédito, constantemente estará ligada de la mano de una óptima política de cobranza, con el objetivo de disminuir los márgenes de riesgo de pérdida en las cuentas que problemas de pago.

La implementación de las políticas de recuperación de cartera o Políticas de cobranza siempre deberán ser definidas por cada una de las organizaciones, de acuerdo a su actividad económica y el riesgo que represente su cartera y cada segmento en que la política de crédito otorgue una obligación.

Dentro de las políticas de cobro se definen aspectos importantes como los son la segmentación de los portafolios, las técnicas de cobranza, los procedimientos de cobro y rotación de cartera.

“⁷Las políticas de cobro son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrables que presente la empresa.

La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también, de la política de créditos en la cual se basa su aprobación.”

Generalmente las políticas de cobro presentan un carácter variable, una política de cobro debidamente definida es la diferencia entre una mayor rentabilidad o un mayor nivel de provisión cartera, de allí la importancia de contar con una estructura sólida que permita el monitoreo constante de las

⁷ Ibíd.,Pag.209

operaciones, con el propósito de tomar decisiones acertadas que no eleven los costos de la cobranza.

La cobranza por otra parte, corresponde al proceso de recuperación de activos improductivos (clientes con mora superior a 1 día), Su principal función es la de dar una mayor liquidez y flujo de efectivo en la organización. Los departamentos encargados de la ejecución de la cobranza, se rigen como hoja de ruta en la implementación de todo lo fuese definido por la organización dentro de su política de cobro, y ejercen adicionalmente funciones de seguimiento y control sobre la evolución de la mora, esto se realiza mediante la ejecución de estrategias de recuperación dirigidas a la optimización del recaudo de la cartera, afectando un indicador importante en la administración de la cuentas por cobrar como lo es el indicador de rotación de cartera.

El concepto de rotación de cartera o rotación de las cuentas por cobrar corresponde al número de veces que se recuperan las cuentas por cobrar de una organización, durante el periodo de tiempo evaluado, es una herramienta financiera que permite diagnosticar de una manera sencilla, el estado de las cuentas por cobrar. A mayor número de veces de rotación, una mayor dinámica de rentabilidad sobre la recuperación de las cuentas, a un menor número de rotación, por consiguiente, mostrará una dinámica más lenta y construirá una alerta respecto a lo definido en las políticas de crédito y las cuentas por cobrar que posee la compañía.

De acuerdo a CORDOBA Marcial la rotación de cuentas por cobrar “⁸Establece el número de veces que, en promedio, se han recuperado las ventas a crédito dentro del ciclo de operación. Es preferible una rotación alta a una rotación lenta. Se deben tomar en cuenta los problemas derivados de pérdidas de clientes por presión en los cobros o concesión de plazos reducidos fuera del promedio de la competencia.”

Este indicador financiero permite evaluar el desarrollo del ciclo de la cartera permitiendo la toma oportuna de decisiones que ayuden a la modificación de la

⁸ Ibíd., Pag.295

política de crédito, de acuerdo a la evolución de la economía y las variables que afectan el ingreso de la organización, el tener recursos acumulados representados en cuenta por cobrar implica que la empresa para poder tener una operación con normalidad o cumplir con el pagos a proveedores recurra a fuentes de financiación externa que regularmente vienen amarradas a un alto costo financiero.

Adicionalmente es necesario dentro de la administración de las cuentas por cobrar, tener en cuenta el riesgo implícito dentro del otorgamiento del crédito, la probabilidad de que existan las denominadas deudas de difícil cobro o cuentas incobrables, que en otras palabras representan todas las transacciones a favor de la empresa cuyo saldo a una altura de 60 días de la fecha exigible de pago, no ha sido recaudo, por consiguiente los valores no recuperados deberán ser tratados como un gasto ,en otras palabras cuando la administración considere nula la probabilidad de cobro de una cuenta por cobrar, la entidad debe reconocer una estimación por concepto de pérdidas crediticias, afectando los resultados del periodo en el que se reconoce la cuenta por cobrar, debe dar de baja el valor neto en libros de la misma, aplicando la cuenta a la estimación para incobrabilidad.

Asimismo, es necesario con el fin de evaluar la eficiencia de gestión de las cuentas por cobrar con la implementación de indicadores como:

Plazo medio de cobranza.

Rotación Promedio de Cartera.

Porcentaje Promedio de Incobrabilidad

Plazo medio de cobranza, que permite apreciar cual fue el tiempo promedio de Cobranza de los clientes de una compañía para un período determinado en días.

$$\text{Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Saldo de Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas Promedio}}$$

Rotación promedio de cartera en veces, que determina el número de veces que rotó el saldo de la cartera de clientes de una empresa para un período.

$$\text{Rotación promedio de la cartera} = \frac{\text{Ventas Anual}}{\text{Saldo Promedio de Cuentas por Cobrar}}$$

Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera, que indica el porcentaje de incobrabilidad sobre la cartera de una empresa en un período determinado de Tiempo.

$$\text{Promedio de incobrabilidad de la cartera} = \frac{\text{Saldo de incobrables}}{\text{Saldo Total de Cartera}}$$

Los indicadores de gestión de la cartera, tienen como objetivo principal mostrar la realidad de la empresa actual y mejorar la cartera con sus diferentes procesos que se muestran en la propuesta.

La administración de las cuentas por cobrar, podemos decir se nutre de las políticas y procedimientos vistos en el desarrollo de este marco, debido a que constituyen una herramienta sencilla que permite valuar los ciclos de efectivo y cobro de una organización, facilitando la toma de decisiones acertadas en cumplimiento al desarrollo económico de las organizaciones.

Por otra parte y en concordancia con el progreso de la contabilidad y su importancia en las empresas es necesario tener en cuenta el impacto de la tecnología y su aplicación a los procesos que se desarrollan propios de la profesión, por lo tanto la implementación de los sistemas de información no son ajenos al estudio de la profesión, debido a que la administración actual demanda de una manera más rápida el conocimiento de la información contable , como base importante en la toma de las decisiones.

Se define entonces un sistema de información como “⁹un conjunto de elementos organizados e interrelacionados, que interactúan entre sí en busca de un fin específico del todo que los agrupa. El resultado de un sistema no puede ser explicado por las particularidades de los componentes que lo forman. Todo sistema está comprendido en un sistema aún mayor. Si el sistema realiza intercambios con lo que está más allá de su límite físico o conceptual podrá ser definido como abierto. En el caso opuesto se caracteriza como un sistema cerrado.” En consecuencia, un sistema de información requiere de diversos componentes que, tras su interacción coordinada, lo que permite que sean aplicables a todas las áreas de las organizaciones y de muchas profesiones, debido a que los principios básicos siempre van a ser los mismos y la diferencia será aportada por la información y el uso que demande según la necesidad de su entorno o usuario final.

En la actualidad existen muchos sistemas de información al servicio de numerosas áreas, lo que ha transformado la manera de ejecutar los procesos y obtener resultados, que en su mayoría de expresiones siempre van a estar ligados a la toma acertada de decisiones sin importar a que área preste sus servicios.

Todo sistema de información realiza sin importar su aplicación 4 actividades básicas, entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información,

Los sistemas de información generalmente son clasificados en 6 clases que presentan interacción entre sí:

SIG – Sistemas de información Gerencial; Estos sistemas también son denominados de nivel administrativo, constituyen el resultado de la interacción entre personas, tecnologías y procedimientos, traducido a datos de utilidad para el mejoramiento de los indicadores de productividad

⁹ SORBERAMURINA, Verónica. (2007, Octubre 30). Sistemas De Información: Concepto Y Aplicaciones. Editum.org. Obtenido en Octubre 06, 2010, de <http://www.editum.org/Sistemas-De-Información-Concepto-Y-Aplicaciones-p-128.html>

STP – Sistemas de Procesamiento de Transacciones, También llamados sistemas operativos, debido a que son los encargados de la recolección, almacenamiento, modificación y recuperación de toda la información que se pueda generar en consecuencia de las transacciones producidas dentro de una organización, la importancia del cumplimiento del objetivo de este sistema, es que sirve como insumo para los sistemas de otros niveles, además de la utilidad en la generación de diversos reportes programados con el objetivo de supervisar el estado de las operaciones de la organización.

SSD – Sistemas de Soporte de Decisiones. tienen características de capacidad de análisis multidimensional lo que facilita poder profundizar en la información que se está trabajando hasta llegar a un nivel de detalle donde pueda dar cumplimiento a objetivo principal que el apoyo en la toma de decisiones dentro de la organización entregado información útil y oportuna,

SAR – Sistemas Para la Administración de Reportes. Corresponde al sistema encargado de la ejecución y administración de los reportes de una organización, es un sistema de información que requiere de parametrización previa, debido a que presenta los reportes en los formatos definidos y con utilidad para la sincronización con otros sistemas.

SIO – Sistema de Información de Oficina. Es un conjunto de herramientas y aplicaciones destinadas a soportar el trabajo diario de una organización, este tipo de sistemas son los encargados de los procesos de automatización de las organizaciones y su mejoramiento a nivel de productividad, eficiencia y efectividad.

SIE – Sistema de Información Estratégica. Corresponde a la aplicación de la tecnología de la información en la obtención de ventajas de carácter competitivo, trabajan con información pasada y presente lo que les permite efectuar estimaciones respecto al crecimiento a largo plazo y los cumplimientos de los objetivos planteados.

Dentro los sistemas de información gerencia y de procesamiento de transacciones se encuentran ubicados los sistemas de información contable,

entendiendo que estos dependen de la interacción de los sistemas, usuarios y las operaciones ,se pueden definir entonces como “¹⁰un segmento de la empresa en la cual se desarrollan procesos y actividades especiales por la cual, agrupa a personas, recursos con la función de manejar la información que generan sus transacciones, actividades y hechos económicos, a fin de producir y revelar información de carácter contable financiero que sea confiable y útil, de manera que los responsables de la administración dispongan de ella oportunamente para las decisiones sobre el manejo de los recursos y operaciones”

“¹¹El sistema de información contable se diseña y establece con el propósito de que mediante su producto, la información contable sirva de referencia, guíe el trabajo y encauce el uso de los recursos de la empresa”

El objetivo principal de los sistemas contables, consiste en suministrar información útil y oportuna a sus usuarios, estos pueden encontrarse dentro y fuera de la compañía, para poder tomar decisiones de carácter económico; en el caso de los usuarios externos los datos provistos por este tipo de sistemas soportan el riesgo al realizar inversiones en otros segmentos del mercado.

Adicionalmente ligado a los sistemas de información contable podemos encontrar los sistemas de cobranza o sistemas de cartera, este tipo de sistema se encuentran clasificados dentro de los STP teniendo en cuenta que son los que se encargan de recolectar los datos de los clientes que se encuentren en la cartera en mora día a día , para posteriormente entregar información que apoye la oportuna toma de decisiones en aspectos como política de cobro, provisiones y política de crédito de una organización.

La constitución de este tipo de sistemas, al igual que los demás depende de varios aspectos determinantes, como el entorno donde se requiere de su implementación, la organización y tipo de actividad económica que desarrolle.

¹⁰ DELGADILLO R. Diego. El sistema de la Información Contable. Fundamentos y marco de referencia para su administración. Santiago de Cali – Colombia: Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad del Valle, Sede San Fernando, 2001. Pág. 17.

¹¹ *Ibíd.*, Pag.32

Los sistemas de cobranzas, se encargan de dar mayor agilidad y control a los procesos de recuperación de cartera, permitiendo el registro detallado de cada una de las acciones realizadas para la recuperación de los valores en mora, mediante la implementación de herramientas de medición de eficiencia, que facilitan la integración con otras aplicaciones, sin embargo este tipo de sistemas no solo cumplen con funciones de almacenamiento de información, cuentan adicionalmente con la responsabilidad de administrar y procesar los reportes periódicos necesarios para la estimación de la provisión de cartera y su posterior registro por parte del área contable de las empresas, esta labor es desarrollada mediante la segmentación de la cartera en nichos de tiempo, permitiendo la ejecución de estrategias dirigidas a cada segmento de clientes.

Debido a que la cartera y su recuperación constituyen una partida importante dentro de los procesos administrativos, la incursión de las organizaciones en el desarrollo de sistemas de cobranzas ha evolucionado de una manera dinámica, permitiendo a la contabilidad avanzar en lo que hace referencia al papel de contador a nuevos escenarios, donde en conjunto con otras disciplinas se generen nuevos conocimientos aplicables a la organización y a la disciplina contable.

5.3. Marco jurídico

La circular 048 de la superintendencia financiera de Colombia, ¹²*“se aplicará a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, con excepción de aquellas que se encuentren sometidas a algún régimen especial sobre el particular, tales como las entidades administradoras de fondos de pensiones y cesantías quienes deberán atender las disposiciones especiales que resulten aplicables.*

Las instrucciones impartidas a través de la presente circular deberán ser atendidas por las entidades vigiladas, independientemente de que la gestión

¹² COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Circular 048 Título 1, Capítulo Sexto

sea realizada directamente por estas o a través de terceros. En todo caso, la contratación de terceros para realizar las gestiones de cobranza, se hará bajo la entera responsabilidad de la entidad vigilada quien es igualmente responsable de velar porque los terceros contratados, atiendan en forma integral las instrucciones establecidas en la presente Circular.

Las entidades vigiladas deberán incluir en sus contratos una cláusula en la que se señale que el cesionario de la cartera, cuando esta sea transferida, observará las pautas de cobro establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la presente circular.”

La aplicación de esta circular no solo regula las mejores prácticas de cobranzas a las entidades adscritas, también es muy clara referente a la utilización de los sistemas de información de los procesos de cobranzas realizados por las entidades financieras, obligándolos a contar con una solución parametrizada acorde a las necesidades de la organización que le permita tener un archivo histórico de hasta 5 años de todos los registros realizados en las diversas etapas de la recuperación del activo , esta circular tiene como principal objetivo el velar por los derechos de los consumidores.

Adicionalmente la circular 052 de la superintendencia financiera de Colombia, regula la privacidad de la información que registran los clientes al momento de adquirir un producto, actualizar sus datos, o ser objetos de procesos de cobranza, obligando a las entidades financieras a la utilización de sistemas de información que se encuentren homologados con las mejores prácticas de seguridad de la información, dichos sistemas deben cumplir con principios como:

Confidencialidad: Hace referencia a la protección de información cuya divulgación no está autorizada.

Integridad: La información debe ser precisa, coherente y completa desde su creación hasta su destrucción.

Disponibilidad: La información debe estar en el momento y en el formato que se requiera ahora y en el futuro, al igual que los recursos necesarios para su uso

Asegurando que toda la información que se registre de un sistema informativo sea de calidad.

Por otra parte la Ley Estatutaria 1581 De 2012; corresponde a ¹³“*Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.*

La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el presente artículo, con los límites dispuestos en la presente ley y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal”

Esta circular corresponde a la regulación del tratamiento de los datos personales aportados por los clientes a las diversas entidades, los cuales deben ir acompañados de una autorización escrita por parte del titular para poder ser utilizada en procesos como los de mercadeo o cobranzas.

Adicionalmente es importante certificar que el tratamiento de los datos recopilados durante el proceso de cobranzas es acorde a las disposiciones legales, permitiendo obtener nueva información a manera de actualización, que ayude a la ejecución de los procesos de recuperación de la mora.

13 COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA ,Ley Estatutaria 1581 De 2012 ,
Artículo 1

Finalmente es necesario dentro del marco jurídico incluir todo lo relacionado con el sistema de administración de riesgo de crédito (SARC), de acuerdo a la definición de la súper Intendencia Financiera atendiendo las instrucciones especiales señaladas

En el capítulo II de las reglas relativas a la gestión del riesgo crediticio donde manifiesta

¹⁴*“establecimientos bancarios, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, organismos cooperativos de grado superior y todas aquellas entidades vigiladas por la superintendencia financiera de Colombia que dentro de su objeto social principal se encuentren autorizadas para otorgar crédito”.*

¹⁵*El SARC debe contener políticas y procedimientos claros y precisos que definan los criterios y la forma mediante la cual la entidad evalúa, asume, califica, controla y cubre su riesgo crediticio. Para ello, los órganos de dirección, administración y control de las entidades deben adoptar políticas y mecanismos especiales para la adecuada administración del riesgo crediticio, no sólo desde la perspectiva de su cubrimiento a través de un sistema de provisiones, sino también a través de la administración del proceso de otorgamiento de créditos y permanente seguimiento de éstos.*

¹⁶*Las entidades deben desarrollar una estructura organizacional apropiada para la administración del riesgo crediticio. Para el efecto, deben establecer y preservar estándares que permitan contar con personal idóneo para la administración de riesgos. De igual forma, deben quedar claramente asignadas las responsabilidades de las diferentes personas y áreas involucradas en los respectivos procesos, y establecerse reglas internas dirigidas a prevenir y*

14 Superintendencia Financiera de Colombia, las reglas relativas a la gestión del riesgo crediticio capítulo II Consideraciones generales Párrafo 3

15 *Ibíd.* Párrafo 2

16 *Ibíd.* Numeral 1.3.1.1

sancionar conflictos de interés, a controlar el uso y a asegurar la reserva de la información.

Teniendo en cuenta lo anterior la necesidad de contar con un área de cartera debidamente estructurada que permita la correcta administración de las cuentas por cobrar y la implementación adecuada del SARC, aportando desde el desarrollo de las políticas de cobranzas dirigidas a la optimización del recaudo de la cartera.

5.4 Marco contextual

El Banco WWB S.A., Es un establecimiento de crédito que tiene la sede principal de sus negocios en Cali – Colombia, cuyo principal accionista es la Fundación WWB Colombia. El interés principal de su accionista mayoritario es facilitar el acceso al crédito a los sectores social y económicamente menos favorecidos, para lo cual orienta sus actividades principalmente hacia el otorgamiento de créditos al sector de la micro y pequeña empresa.

Es una sociedad comercial anónima, entidad financiera, del tipo de los establecimientos bancarios, constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, que tiene la sede principal de sus negocios en Cali-Colombia, cuyo principal accionista es la Fundación WWB Colombia, que a su vez es una persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, organizada bajo las leyes colombianas y regida por ellas, con domicilio principal en la ciudad de Cali.

La Fundación es una persona jurídica creada para atender servicios de interés común, ajena al fin lucrativo, que tiene por objeto principal promover la financiación de las microempresas informales en Colombia como prestador de servicios financieros, para el apoyo a proyectos auto-sostenibles relacionados con las microfinanzas y la microempresa, de tal forma que su actividad en sí misma, la sitúa fuera del ámbito del lucro particular para sus propietarios o fundadores.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrollará para el presente trabajo, es la investigación descriptiva, debido a que el problema de investigación, requiere de la descripción detallada de las diversas actividades involucradas dentro de la parametrización de un sistema de información para un área de cobranzas.

6.2. Método

Para poder lograr un adecuado desarrollo de todo el proceso de implementación se cuenta con toda la información aportada de manera física y digital por el área de cobranzas del Banco WWB, tomando esta fuente de información realizaremos una descripción inicial de la problemática que presenta la organización y su área de cobranzas.

Adicionalmente profundizaremos en la contextualización referente a la aplicación de los sistemas de información dentro de este tipo de organizaciones que permitirá posteriormente definir el diseño funcional de software de acuerdo a las necesidades encontradas en la evaluación del problema, y de esta forma estructurar una solución acorde a las necesidades de consolidación, captura y transformación de la información correspondiente a la gestión de cobre del Banco WWB.

6.3. Fuentes de información

La fuente de Información para el desarrollo de esta investigación es de carácter primario, teniendo en cuenta que fue el área de cobranzas del Banco WWB quien realizó el aporte de información documental física y virtual de todos los procesos y políticas de cobranzas aplicados para esta organización. Para el desarrollo del proyecto se recurrirá principalmente a la política de gestión de cobranzas vigente en el Banco WWB, donde se encuentra

estructurada la segmentación de la cartera y sus diversas etapas de cobro que requieren de parametrización dentro del desarrollo del proyecto.

Para la información secundaria se tomarán en cuenta las investigaciones y publicaciones realizadas producto de otros autores que han querido incursionar en el tema de implementación de software, así como también circulares de la superintendencia financiera debido a el tratamiento de información que se debe de dar por ser un banco vigilado por la misma

6.4. Técnica de recolección de información

Teniendo en cuenta que la información recibida es de tipo documental, la técnica que se implementará será el análisis documental para el procesamiento de la información, debido a que fue necesario el estudio profundo de las políticas del microcrédito en Colombia desde su originación y colocación, hasta la segmentación de los diversos estados de la mora y políticas de gestión y recuperación de los créditos en mora.

7. CAPÍTULO 1. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA SITUACIÓN DEL ÁREA DE COBRANZAS DEL BANCO WWB

El sistema de Microcrédito en Colombia tiene sus orígenes hacia los años 70, cuyos principales actores eran las ONG, quienes vieron en la implementación de los modelos de Microfinanzas una oportunidad de poder luchar en contra de la falta de recursos de la población, posteriormente fueron apareciendo dentro del panorama las primeras Instituciones Microfinancieras quienes se centraron en la concesión de créditos pequeños al desarrollo de proyectos productivos, una de esas entidades pioneras dentro de este proceso fue el Banco WWB, en ese entonces Fundación WWB Colombia.

Fue solo hacia el año 2000 donde el gobierno Colombiano dio un avance significativo en la regulación y promulgación de Mediana y Pequeña empresas mediante la implantación de la Ley 590, con el objetivo de *“Promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos”*¹⁷

Adicionalmente se reconoció el microcrédito como la línea de crédito especializada en la microempresa, entendiéndose esta como una unidad de negocio dedicada a la explotación económica de actividades, comerciales, agropecuarias, industriales, empresariales y de servicios, rurales o urbanas con una planta de personal de hasta 10 trabajadores y activos hasta por 501 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

La ley 590 no solo contribuyó a lo mencionado anteriormente, si no también bajo esta normatividad se dio inicio al Consejo Superior de Microempresa, creada mediante el Artículo 5º y posteriormente modificado por el Artículo 5º de la Ley 905 de 2004, que hace parte del Sistema Nacional de MIPYMES junto a

¹⁷ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA , LEY 590 del 2000, Artículo 1

otras Entidades como el Consejo Superior de la Pequeña y Mediana Empresa y el Consejo de Microempresas Regionales.

Posterior a esta regulación, el Marco jurídico del microcrédito en Colombia ha venido evolucionando con el propósito de apoyar a que las entidades especializadas en este sector puedan profundizar en este segmento del mercado algunas de ellas son:

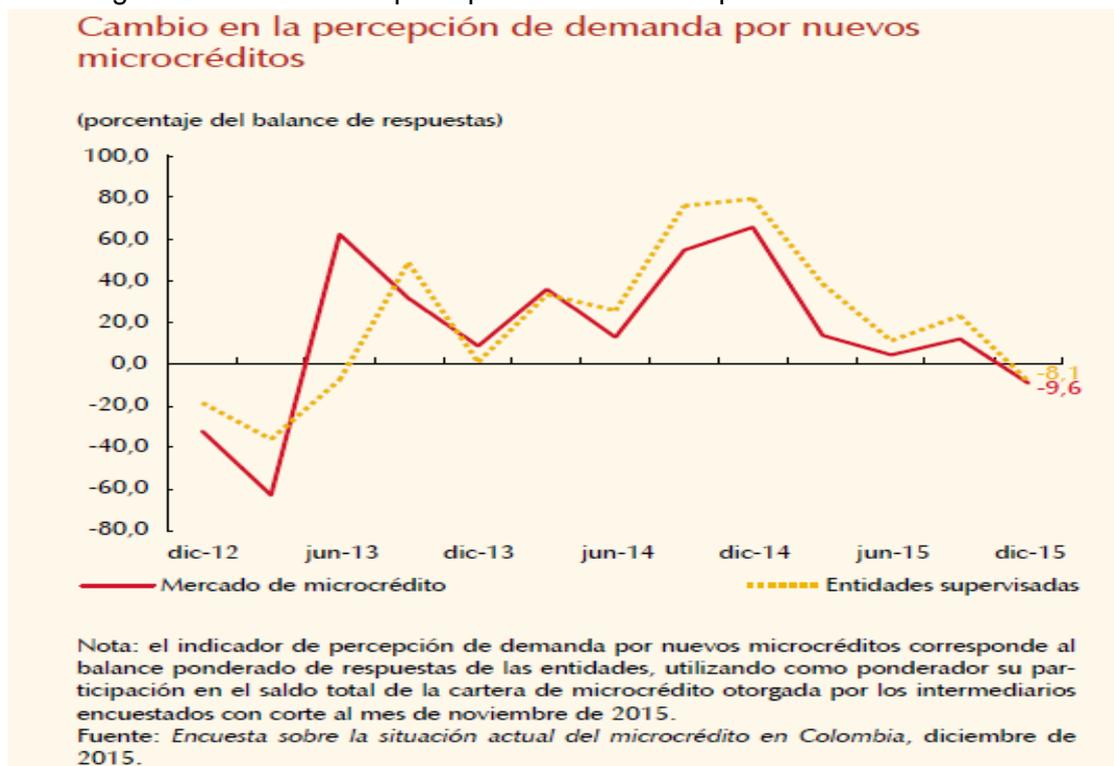
Resolución 01 de 2007; Mediante la cual se reglamenta las tarifas máximas a cobrar al usuario por comisiones y honorarios en los créditos otorgados; según esta resolución, si el crédito es inferior a cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes los honorarios y comisiones no podrán ser superiores al 7.5% anual sobre el saldo del crédito. Si el crédito es superior a cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes, los honorarios y comisiones no podrán ser superiores al 4.5% anual sobre el saldo del crédito.

Decreto 919 de 2008; Por medio de este decreto se determina el monto máximo para la línea de crédito del Microcrédito el cual deberá ser equivalente a 120 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

Sin embargo y a pesar de la alineación de la normatividad de regulación, el nivel de penetración de las entidades de microfinanzas es muy poco, dejando un gran segmento del mercado desatendido, además del actual decrecimiento de la demanda del microcrédito debido a los cambios en la percepción de la misma

De acuerdo a la encuesta del Banco de la República para el último trimestre del 2015 el resultado fue el siguiente

Figura 2. Cambio en la percepción de demanda por nuevos microcréditos



Fuente: COLOMBIA. BANCO DE LA REPUBLICA, Reporte sobre la situación actual del Microcrédito en Colombia – Diciembre del 2015

Algunos de los principales factores que afectan esta demanda se deben a los altos costos administrativos de la colocación del microcrédito que se traducen en tasas más altas en el desembolso de los créditos otorgados, además de factores como la inflación y fenómenos naturales como el del niño, Al reunir tales condiciones, las personas ven reducidos sus ingresos y la capacidad de pago de sus deudas, que crecen a un ritmo elevado por las tasas de interés, lo cual podría llevar a un aumento de los niveles de incumplimiento en los pagos, generando un mayor nivel de cartera para las entidades prestadoras de servicios micro financieros.

De acuerdo a los datos recogidos durante la encuesta realizada por el Banco de la República se puede obtener que ¹⁸ *Durante el cuarto trimestre de 2015 los intermediarios expresaron que los aspectos que impulsarían un aumento del microcrédito son: menores tasas de fondeo, un mayor crecimiento de la*

¹⁸ COLOMBIA. BANCO DE LA REPÚBLICA , Reporte sobre la situación actual del Microcrédito en Colombia – Diciembre del 2015

economía (aunque su relevancia disminuyó con respecto a la pasada encuesta para el total de entidades) y mejor información sobre la capacidad de pago de los prestatarios. Adicionalmente, para el total de entidades se destaca el aumento de otros factores, como proyectos más rentables y mayores tasas de interés de los préstamos. En el caso de las entidades supervisadas, también se destaca una mayor formalización.

Algunas entidades mencionaron, además, una mayor participación de grupos financieros grandes mediante inversión en empresas de microcrédito especializadas y mayor flexibilidad de los requisitos.”

Figura 3. Eventos necesarios para aumentar el microcrédito en la economía



Fuente; COLOMBIA. BANCO DE LA REPUBLICA, Reporte sobre la situación actual del Microcrédito en Colombia – Diciembre del 2015

Finalmente, en el tema de la morosidad la encuesta revela que actualmente las entidades prestadoras de servicios de Microfinanzas presentan un incremento en sus indicadores de mora o IM, pasando de 48,6% a 59,5% entre el tercer y cuarto trimestre del año 2015. Al calcular el IM ponderado por la participación de la cartera de las entidades, se encuentra que la relación entre cartera vencida y bruta fue igual al (6,4%). Generando una mayor carga administrativa en la realización de los diversos procesos de cobranzas para la recuperación de sus carteras.

Por otra parte, La cobranza corresponde al proceso de recuperación de activos improductivos (clientes con mora superior a 1 día), Su principal función es la de dar una mayor liquidez y flujo de efectivo en las diversas organizaciones.

Los departamentos de cobranzas tienen dentro de sus funciones encargarse de la tercerización de los procesos de cobro, así como también del seguimiento y control de la evolución de la mora, esto se realiza mediante la implementación de diversas estrategias de recuperación, acompañadas de estímulos o sanciones que persuadan la normalización de la situación del cliente, Estas estrategias requieren para su aplicación de una segmentación de acuerdo a las etapas de cobro definidas por cada una de las compañías, en la mayoría de los casos la segmentación se realiza de acuerdo a los días de mora presentados por los créditos dentro de estas entidades podemos hallar la descrita a continuación:

El Banco WWB, es una entidad financiera. Perteneciente a la fundación WWB Colombia, su principal interés es facilitar el acceso al crédito a los sectores sociales y económicamente menos favorecidos, para lo cual orienta sus actividades hacia el otorgamiento de créditos al sector de micro y pequeña empresa, cuenta con presencia en 26 departamentos y un total de 132 oficinas distribuidas en el territorio nacional.

El departamento de cobranzas del Banco WWB, es el área encargada de consolidar y transformar la información de la gestión de cobro realizada en las

diversas etapas definidas por la entidad, su función principal es velar por la recuperación del activo improductivo (Cartera de clientes en mora), generando estrategias de recuperación que ayuden al mejoramiento de los indicadores de liquidez. Además de esto tiene como responsabilidad adicional la generación y presentación de los reportes de recuperación y liquidez a la vicepresidencia financiera y gerencia de riesgos, con el propósito de monitorear la evolución de la recuperación de la cartera con mora superior a 1 día.

Las políticas actuales de cobranza del Banco segmentan los procesos de cobro de acuerdo a la edad de mora que presente, dando participación en cada uno de estos segmentos a diversos actores quienes serán los encargados de la recuperación del crédito.

Política actual

Cuadro 2. Política de Segmentación.

Segmento	Encargado
1-15 Días Mora	Analista de Crédito
16-30 Días Mora	
31-60 Días Mora	Gerente de Oficina
61-120 Días Mora	Analistas de Cobranzas y Casas Externas de Cobro
121-360 Días Mora	
Mayor a 360 Días Mora	Abogados Externos e Internos

Fuente: Política de Segmentación Banco WWB

En el cuadro anterior se puede evidenciar los roles de los participantes dentro de la política de recuperación, inicialmente los Analistas de Crédito son los encargados de la parte de comercial es decir la captación de clientes y estudio de capacidad de endeudamiento para posteriormente efectuar los desembolsos de dinero, Estos Analista de crédito tiene la responsabilidad de intervenir

durante la gestión de cobro en la mora de 1-30 días o moras tempranas, con el objetivo de buscar el pago de la obligación y establecer un acuerdo de pago por escrito con el deudor, implementando herramientas de localización como llamadas telefónicas y en caso de no tener contacto con el titular podrá realizar vistas a su lugar de residencia y/o trabajo ,finalmente deberá notificar por escrito al titular y codeudor de la obligación.

La siguiente intervención dentro del proceso de recuperación de cartera la realizan los Gerentes de Oficinas, quienes tienen como función principal el seguimiento de la ejecución de las metas comerciales en la sucursal, para ello tiene a cargo un equipo de analista de crédito con las funciones descritas en el párrafo anterior. Adicionalmente los gerentes de oficina deben velar por el indicador de mora y cuidar que los índices de rodamiento del segmento de 1-30 días se mantengan en un margen inferior al 5% de la cartera de la sucursal, interviene en la gestión del segmento de 31-60 días con el propósito de recuperar los clientes rodados del segmento anterior realizando una gestión comercial con herramientas de normalización como reestructuraciones, cambios de fecha y acuerdos de pago para la normalización dentro del mes en curso todo ello teniendo en cuenta las capacidad de pago del cliente y sus causales de mora.

En el segmento de 61-360 días de mora encontramos la gestión conjunta de los analistas de cobranza y las casas externas de cobro, los analistas de cobranzas, son los encargados de velar por el cumplimiento de las metas de recuperación de los clientes con mora superior 60 días, dentro de sus funciones principales se encuentra el seguimiento y capacitación de las casas de cobro en las estrategias y políticas de recuperación del Banco. A su vez las casas de cobro son el Outsourcing encargado de realizar gestión, telefónica, presencial e investigativa de los clientes asignados en sus repartos, deben presentar diariamente reportes de gestión con los avances respectivos por cada segmento asignado, a este tipo de gestión se le denomina gestión pre jurídica, lo cual significa un conjunto de acciones persuasivas para que se

genere el pago de la deuda antes de elevar la obligación a una estancia jurídica si es que el monto presenta merito ejecutivo.

Finalmente, para clientes con moras superiores a 360 días, se realiza la gestión por la vía jurídica, la cual corresponde a la gestión de cobro, de operaciones que poseen avanzados estados de mora y reducida factibilidad por vía de la negociación, tiene como objetivo presionar la recuperación del crédito, mediante el embargo de los Bienes Patrimoniales del crédito haciendo exigible la totalidad de la obligación, estas funciones son ejecutada por los abogados internos y externos del Banco WWB.

A su vez cada uno de los actores que intervienen de acuerdo a la política, realiza un método distinto de registro de información, con base a las herramientas que tengan a su alcance, como las señaladas en el cuadro 2

Cuadro 3. Procesos Diarios de Gestión

<i>Encargado</i>	<i>Método de Registro</i>
Analista de Crédito	Notas , Cuadernos , Carpeta de Desembolso
Gerente de Oficina	Bitácora de Seguimiento, Notas, Carpeta de Desembolso
Analistas de Cobranzas y Casas Externas de Cobro	Libros de Excel

Fuente: Adaptado procesos diarios de desarrollo de gestión Banco WWB

En el caso de los Analistas de crédito, la información es recibida a través de acciones como llamadas o visitas que realizan diariamente de acuerdo al vencimiento de la cuota de cada uno de los clientes de su listado de asignación, una vez se obtiene la información del cliente se procede con el registro en cuadernos que posteriormente son archivados dentro de los registros de la oficina o en otros casos se lleva en anotaciones que se realizan de manera directa sobre la carpeta de desembolso de cada cliente. Lo que hace que la labor de consulta de la gestión se catalogue como imposible si

tenemos en cuenta que actualmente el Banco cuenta con una planta de 1000 analistas de crédito en todo el territorio colombiano.

En el siguiente segmento se encuentra el registro realizado por los gerentes de oficina, quienes también implementan acciones de llamado o visita dentro de su labor de recuperación, pero en este caso la información es registrada dentro de una bitácora (cuaderno) que se guarda en el cajón de gerente, limitando el acceso a la información allí contenida.

Como tercer actor dentro del proceso de cobro están los analistas de cobranzas y casas externas de cobro, en este caso las acciones van más allá de la llamada telefónica y las visitas, para este proceso el registro de la información es llevado dentro de libros de Excel y se consolida de manera histórica, Estos libros son enviados cada mes después del cierre a un funcionario del área de cobranzas quien es el encargado de la consolidación y custodia de los datos.

Para la presentación de los informes la parte operativa de cobranzas debe procesar la información consolidada y compartirla con cada una de las sucursales que tiene el Banco, con el propósito de tener una base de consulta que facilite la realización de la recuperación de la cartera improductiva.

La consolidación de información presenta uno de los mayores problemas para el área de cobranzas del Banco WWB, Debido a que es necesario la implementación de 2 analistas y 1 Auxiliar por espacio de una semana para poder llevar a cabo este proceso, que implica la búsqueda y consolidación de los datos capturados en los diversos medios (hojas de cálculo, Cuádrenos y Apuntes) , haciendo que la labor se convierta en dispendiosa y manual, lo que crea adicionalmente un grado de riesgo en lo que respecta a la calidad de la información a procesar.

El Banco WWB tiene actualmente un software de cobranzas que no se encuentra parametrizado de acuerdo a las necesidades del segmento de microcrédito y principal producto de la entidad, algunas de ellas son:

- Segmentación de la Mora por Producto y Edad
- La instrumentación de una herramienta de consolidación en el ambiente de Windows Mobile para dispositivos Móviles y Windows para dispositivos de escritorios.
- Definición de las Acciones –Efectos y Motivos de No pago de acuerdo a las políticas del microcrédito.
- Incluir dentro de las sucursales parametrizadas las nuevas agencias del Banco
- La realización de reportes consolidados de gestión de cobro durante las diversas etapas de acuerdo a las políticas definidas.
- Captura, consolidación y transformación de la información referente al proceso de la gestión de cobro.

Es necesario tener en cuenta que la compra del software del Banco se efectuó sobre la plantilla de un software que en sus condiciones normales se diseñó para clientes con productos financieros distintos al microcrédito, por lo tanto algunos componentes requieren de una correcta parametrización para asegurar su óptimo funcionamiento , en consecuencia a lo anterior la implementación del software de cobranzas ha tardado más tiempo de lo que se había definido, y el área de cobranzas ha tenido que seguir con la ejecución de sus procesos de manera manual, requiriendo del doble del tiempo para poder desarrollar labores como generación y entrega de reportes. Además de dificultar el seguimiento de la gestión realizada en las diversas etapas de recuperación, por lo cual se reitera la necesidad de poder realizar la parametrización del software de acuerdo a las etapas del proceso de cobro, con el fin de facilitar los procedimientos de registro y procesamiento de la información.

8. CAPÍTULO 2. DISEÑO DE PARAMETRIZACIÓN APLICADA AL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO

Actualmente el Core de cartera del Banco WWB es la plataforma tecnológica Flexcube, diseñada por La empresa de tecnología Oracle. La aplicación de cobranzas se alimenta de archivos planos generados por la entidad financiera o de cobranzas, con información de deudores, obligaciones en mora, garantías reales, pagos y relaciones.

Estos archivos son cargados en tablas temporales que a través de procesos nocturnos actualizan o ingresan a las tablas principales del sistema o tablas maestras.

Esta información se debe reportar en medio magnética, electrónica o listada, clasificada en archivos así:

- Datos demográficos
- Información adicional del deudor
- Obligaciones en mora o sobrecupo
- Información adicional de la obligación
- Garantías reales
- Pagos
- Obligaciones no morosas
- Información de relaciones (codeudores y relaciones parametrizadas).
- Para poder realizar el ingreso de los datos se requiere que el sistema tenga registrada la siguiente información:
 - La información de la Entidad Financiera que emite los datos y sus parámetros para el ingreso de obligaciones (monto y porcentaje, sobre el saldo, mínimo por obligación y los días máximos en mora permitidos)
 - La información de las Sucursales de la Entidad Financiera a las que se realizará cobro.

- La información de cada uno de los productos pertenecientes a la Entidad Financiera.
- La información referente a cada uno de los ciclos establecidos por la Entidad Financiera.
- La información referente a los parámetros operativos, y ciclos del sistema.
- La información de tipos de relaciones admitidas en el sistema (Deudor, Codeudor, Familiar, etc.).
- La Entidad Financiera debe emitir cumplidamente (de acuerdo a los periodos establecidos en el momento de su afiliación), la información correspondiente a las obligaciones en mora.

La información se envía a través de las interfaces de manera privada, implementando certificados de seguridad digitales para su codificación, asegurando que los datos no queden expuestos en ningún punto desde el cargue hasta la consulta por el usuario final

Los procesos de interfaz constan como primer paso del cargue de la información, para la cual los datos son extraídos desde la aplicación Flexcube para posteriormente realizar el diligenciamiento una a una de las 5 tablas temporales según la información, que requiere del software.

Cuadro 4. Tablas de Ingreso de información.

Tabla	Descripcion
Temp_Cred	Tabla de Creditos
Temp_Client	Tabla de Clientes
Temp_Pag	Tabla de Pagos
Temp_Cuotas	Tabla de Cuotas Mora
Temp_Relation	Tabla de Relaciones

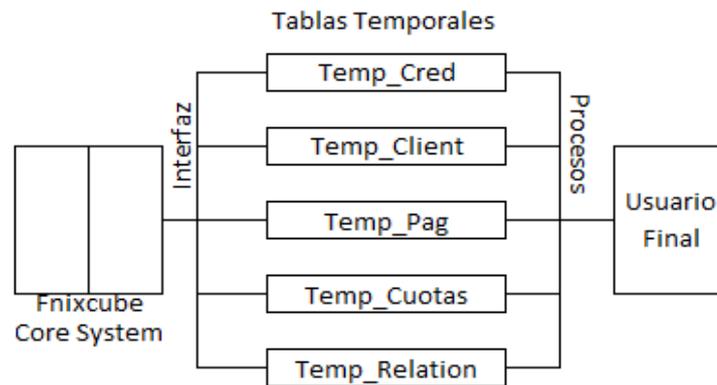
Fuente: Sistema de Gestión de Cobranzas Banco WWB

La función de las tablas denominadas como temporales es la de almacenar los datos del sistema Core en un ambiente seguro, que permita la ejecución de las tareas de cargue del software de cobranzas sin afectar la operatividad de las otras aplicaciones. Una vez se cuenta con toda la información requerida, se

procede de manera automática a ejecutar los procesos de actualización de las listas, que consiste en pasar la información de las tablas temporales a las tablas definitivas que se encuentran dentro del aplicativo, para posteriormente correr las tareas que se encargan de organizar la información para su presentación al usuario final.

El éxito en la ejecución de los procesos de cargue, consisten en la alineación de las tablas temporales de acuerdo a los campos requeridos por el área de cobranzas del Banco, lo que permitirá poder contar en un tiempo oportuno con toda la información necesaria para la gestión y seguimiento de los créditos en mora.

Figura 4. Estructura sistema de gestión Banco WWB



Fuente: Estructura sistema de gestión de cobranzas Banco WWB

A continuación, detallaremos cada una de las tablas temporales correspondientes al proceso de cargue de información.

Temp_Cred:

Esta tabla corresponde al cargue de toda la información financiera de cada una de las obligaciones reportadas al aplicativo.

Su estructura tiene como objetivo cumplir con las necesidades de información financiera manifestada por el área de cobranzas del BANCO, cuenta con un total de 26 campos de almacenamiento de datos, cuyas características de

llenado dependen del tipo de información que se requiera en el caso de los datos financieros los campos fueron definidos de carácter numérico, para las fechas la definición se realizó en la estructura dd;mm;aa y para las tasas la parametrización se definió porcentualmente.

Cuando una obligación es cancelada por completo, se podrá visualizar la información de la obligación con sus respectivos valores en 0, esto con el fin de poder visualizar fácilmente el cumplimiento de los acuerdos realizados con los clientes.

La distribución de los campos la podemos observar en el cuadro No 4 siguiente a esta descripción

Cuadro 5. Estructura de Campos Temp_Cred

Estructura de Campos Temp_Cred	
Nombre de la Columna	Descripcion
CUSTOMER_ID	Etidad Del Credito
PRODUCT_ID	Tipo De Producto
ACCOUNT_NUMBER	No De Obligacion
CUST_BRANCH_ID	Sucursal Del Credito
ORIGINAL_BALANCE	Valor Desembolso
PRINCIPAL_BALANCE	Saldo De Capital
INTEREST_BALANCE	Intereses Corrientes
PRINCIPAL_DELINQUENT	Capital En Mora
INTEREST_DELINQUENT	Intereses De Mora
OVERLIMIT	Sobregiro O Sobrecupo
CYCLE_DAY	Día De Corte
BILLING_DAY	Fecha De Facturación
DAYS_DELINQUENT	Días De Mora
PAYMENT_FREQUENCY	Frecuencia De Pago
COLLECTION_CHARGE	Cargo Por Cobranza
INSURANCE_AMOUNT	Valor Seguro
INTEREST_RATE	Tasa De Interés
PROVISIONED_AMOUNT	Valor Provisionado
LAST_ENTRANCE_DATE	Fecha De Actualización
ACCOUNT_STATUS	Estado De La Obligación
UPDATE_DATE	Fecha De Actualización Del Registro
LAST_REST_DATE	Fecha Última Reestructuración
OPENING_DATE	Fecha De Desembolso
PAYMENT_DATE	Fecha De Pago
EXPIRATION_DATE	Fecha De Finalizacion Del Credito
QUALIFICATION	Calificación De La Obligación

Fuente: Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Temp_Client:

El objetivo de la tabla Client es el de consolidar toda la información demográfica y personal de los diversos tipos de relaciones (Codeudor, Cónyuge y Referencia), en torno al deudor permitiendo de una manera más ágil la consulta del cliente en el módulo de gestión de cartera de la aplicación.

Esta tabla contiene toda la información personal de Deudores, codeudores, Referencias y Cónyuges junto a sus datos demográficos (Direcciones y Teléfonos).

Debe ser diligenciada al presentarse algunos de los siguientes casos: cuando ingrese un nuevo codeudor a una obligación, cuando un crédito ingrese en mora o cuando se presente la actualización de la información demográfica.

Cuadro 6. Estructura de Campos Temp_Client

Estructura de Campos TEMP_CLIENT	
Nombre Del Campo	Descripcion
IDENTITY_CODE	No De Identificacion
STRATEGY	Estrategia Asignada
STRA_ENTRANCE_DATE	Fecha De Entrada A La Estrategia
STRA_EXPIRE_DATE	Fecha De Salida De La Estrategia
FIRST_SURNAME	Primer Apellido
SECOND_SURNAME	Segundo Apellido
FIRST_NAME	Primer Nombre
MIDDLE_NAME	Segundo Nombre
BIRTH_DATE	Día De Nacimiento
PERSONS_IN_CHARGE	Personas A Cargo
LANGUAGE_ID	Idioma
SEX	Sexo
CIVIL_STATUS	Estado Civil
COMPANY	Empresa Donde Labora
OCUPATION	Cargo
PROFESSION	Profesión
INCOME_PAYMENT_DAY	Día Pago Remuneración
INCOME_PAYMENT_TYPE	Frecuencia Pago Remuneración
QUALIFICATION	Calificación Del Cliente
STATE_ID	Estado Actual De La Asignacion
NEXT_ACTIVITY_DATE	Fecha De Próxima Acción
USER_ID	Analista Que Desembolso
ADDRESSES_HOME	Direccion De Casa
ADDRESSES_WORK	Direccion De Trabajo
TELEPHONES_HOME	No Telefono Casa
TELEPHONES_WORK	No Telefono Trabajo
TELEPHONES_MOBILE	No Telefono Celular
LAST_CONTACT_DAY	Fecha Del Último Contacto

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Temp_Pag:

Contiene la información de pagos emitidos por la entidad financiera de obligaciones registradas en la aplicación, adicionalmente contiene los pagos recibidos por el personal del front en las distintas sucursales y permite realizar la clasificación del tipo de aplicación efectuada del pago , para los casos de acuerdos de pagos permite diferenciar la transacción identificándola como una CPAP (Cuenta por pagar Acuerdo de Pago) facilitando el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos y agilizando los procesos de aplicación para el caso de condonaciones o descuentos de normalización de los créditos.

Esta tabla es necesario que sea alimentada diariamente ya que permite dar validez a los cambios en los valores que sufren los créditos una vez registran un abono, cancelación o normalización de las cuotas en mora, es importante tener en cuenta adicionalmente que por cada crédito que se envíe en ceros o normalizado en la tabla account es necesario soportar con el registro que respalde dicha transacción con el fin de finalizar o activar la gestión de los deudores.

Cuadro 7. Estructura de Campos Temp_Pag

Estructura de Campos TEMP_PAG	
Nombre Del Campo	Descripción
IDENTITY_CODE	Identificación Del Deudor
PRODUCT_ID	Identificación Del Producto
ACCOUNT_NUMBER	Número De La Obligación
PAYMENT_DATE	Fecha De Pago
PAYMENT_TYPE	Forma De Pago
TRANSACTION_TYPE	Tipo De Transacción Credito, Debito
CUST_BRANCH_ID	Oficina A La Que Pertenece El Credito
PAYMENT_AMOUNT	Valor
SUPPORT_ENTITY	Entidad Mandante Que Respalda El Pago
CHECK_NUMBER	Número De Cheque
PAYMENT_LOCATION	Oficina Donde Se Realiza El Pago
AGE	Edad De La Mora
ACCOUNTING	Cuenta Contable Cxp

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Temp_Cuotas: Esta tabla contiene la información detallada de las cuotas en mora de cada obligación cargada en la tabla account, Su principal función es facilitar la consulta de los valores adeudados durante los periodos registrados en mora, su descripción de campos corresponde a la siguiente

Cuadro 8. Estructura de Campos Temp_Cuotas

Estructura de Campos TEMP_CUOTAS	
Nombre Del Campo	Descripcion
CUSTOMER_ID	Entidad Del Deudor.
IDENTITY_CODE	Identificación Del Deudor
ACC_CUSTOMER_ID	Entidad De La Obligación
PRODUCT_ID	Producto Al Que Pertenece La Obligación
ACCOUNT_NUMBER	Número De La Obligación
AGE	Edad De La Mora
DELINQUENCY	Valor De La Mora
PRINCIPAL_DELINQUENCY	Mora Sin Intereses De Mora
INTEREST_DELINQUENT	Monto Interés De La Cuota En Mora
COMMISSION	Monto Comisión De La Cuota En Mora
INSURANCE_DESG	Monto Del Seguro De Desgravamen De La Cuota En Mora
INSURANCE_FIRE	Monto Del Seguro De Incendio De La Cuota En Mora
OTHERS_REASONS	Monto Otro Campo Cuota En Mora
DUE_DATE	Fecha De La Factura
LAST_ENTRANCE_DATE	Fecha De Actualización
QUOTE_STATUS	Estado De La Cuota

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Temp_Relation:

Este archivo provee la información pertinente a las posibles relaciones que están en torno al deudor (CODEUDOR, CÓNYUGE, PARIENTE, GARANTE etc.) y que puede servir como datos adicionales para la realización de la gestión de cobranza, en especial porque para cada una de las relaciones definidas puede cargar todos los datos demográficos.

Cuadro 9. Estructura de Campos Temp_Relation

Estructura de Campos TEMP_RELATION	
Nombre Del Campo	Descripcion
CUSTOMER_ID	Entidad Mandante
IDENTITY_CODE	Identificación Del Deudor
PRODUCT_ID	Identificación Del Producto
ACCOUNT_NUMBER	Número De La Obligación
RELATIONSHIP_TYPE	Tipo De Relación
REVIEWED	Rechazado (D), Procesado (I) O Pendiente Por Procesar (N).

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Es necesario tener en cuenta para el proceso de cargue de información los siguientes aspectos:

1. Se requiere que los campos alfanuméricos sean justificados a la izquierda y rellenos con blancos, si son vacíos deben venir con blancos.
2. Si el dato es alfanumérico se marca en la casilla Alf, con una X, si es numérico en la casilla Núm. y si es fecha en la casilla Date.
3. Los datos alfanuméricos deben estar justificados a la izquierda y rellenos con blancos.
4. Los campos numéricos se deben llenar con 0 así estos no sean obligatorios.

Adicionalmente el sistema contará con la opción en caso de presentarse el diligenciamiento inadecuado de las tablas temporales con un proceso que se encargará de validar cada uno de los parámetros registrados en las tablas temporales contra los parámetros de la base de datos.

En el caso que un registro no cumpla con estos parámetros será rechazado, es decir, se elimina de la tabla temporal correspondiente y se graba en una tabla temporal con el nombre y la estructura similar a la original, pero agregando el motivo por el cual el registro no pasa la validación. El nombre de la tabla es el mismo nombre de la tabla temporal y el sufijo *_REJ.

El proceso de validación se encarga de revisar los siguientes aspectos de los registros presentes en las tablas temporales contra los parámetros de la base de datos:

- El producto y la entidad a los cuales pertenece una obligación, deben estar definidos en los Parámetros.
- Los datos de una obligación deben estar acompañados de datos demográficos o de pagos, o de ambos.
- Una obligación a ser actualizada en el sistema debe venir reportada con la misma identificación del deudor con la cual está asociada en el sistema.
- La entidad y la sucursal a los cuales pertenece una persona, deben estar definidos en los Parámetros
- Los datos de una persona deben estar acompañados de datos de obligaciones o de relaciones o de ambos.
- El tipo de dirección de cada una de las direcciones de la persona debe estar definido en los Parámetros.
- El tipo de teléfono de cada una de los teléfonos de la persona debe estar definido en los Parámetros ejemplo Tel para números fijo y Cel. para móviles.

- Los datos de las personas especificadas en las relaciones a ser actualizadas, deben ser o bien de una persona ya registrada en la base de datos, o de una persona cuyos datos estén en la tabla temporal.
- Los datos de las obligaciones especificadas en las relaciones a ser actualizadas, deben ser o bien de una obligación ya registrada en la base de datos, o de una obligación cuyos datos estén en la tabla temporal.
- Los pagos a ser registrados en la base de datos no deben haber sido registrados previamente. En la carga inicial de datos se rechazan todos los pagos.
- Todo pago a ser registrado en la base de datos debe acompañarse de los datos Correspondientes a la actualización de la obligación sobre la cual se hizo.

Uno de los principales objetivos de las tablas de rechazos es permitir que el proceso de cargue no se detenga y que el técnico, la estructura de tablas de rechazo es igual a la que se planteó en las tablas temporales con el adiconamiento de un campo denominado RETUN_ID, donde vendrá la descripción del motivo por el cual es descartada la operación.

Teniendo en cuenta que son varios los motivos por los que puede ser rechazada una operación es necesario tener una guía gráfica de las tablas de rechazo y sus causales para una mayor comprensión

Cred_Rej; Esta tabla contiene todos los créditos rechazos dentro del cargue de la tabla temporal denominada Temp_Cred.

Cuadro 10. Estructura de Campos Cred_Rej

Nombre de la Columna	Descripción
CUSTOMER_ID	Entidad del Credito
PRODUCT_ID	Tipo de Producto
IDENTITY_CODE	Identificación del Deudor
ACCOUNT_NUMBER	No De Obligación
CUST_BRANCH_ID	Sucursal del Credito
ORIGINAL_BALANCE	Valor Desembolso
PRINCIPAL_BALANCE	Saldo de Capital
INTEREST_BALANCE	Intereses Corrientes
PRINCIPAL_DELINQUENT	Capital En Mora
INTEREST_DELINQUENT	Intereses De Mora
OVERLIMIT	Sobregiro o Sobrecupo
CYCLE_DAY	Día De Corte
BILLING_DAY	Fecha De Facturación
DAYS_DELINQUENT	Días De Mora
PAYMENT_FREQUENCY	Frecuencia De Pago
COLLECTION_CHARGE	Cargo Por Cobranza
INSURANCE_AMOUNT	Valor Seguro
INTEREST_RATE	Tasa De Interés
PROVISIONED_AMOUNT	Valor Provisionado
LAST_ENTRANCE_DATE	Fecha De Actualización
ACCOUNT_STATUS	Estado De La Obligación
UPDATE_DATE	Fecha De Actualización Del Registro
LAST_REST_DATE	Fecha Última Reestructuración
OPENING_DATE	Fecha De Desembolso
PAYMENT_DATE	Fecha De Pago
EXPIRATION_DATE	Fecha De Finalización Del Credito
QUALIFICATION	Calificación De La Obligación
RETURN_ID	Motivo Por El Cual Se Rechaza La Obligación

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Los motivos por los cuales podemos ubicar una operación es esta tabla corresponden a los siguientes:

- Parámetros del sistema o de la entidad no disponibles
- No existen datos del deudor

- No hay obligaciones a insertar
- Datos de deudor y de obligación insertados
- No fue posible insertar datos de la obligación
- Las obligaciones no cumplen con parámetros de entrada
- No fue posible asignar estado a la obligación
- No fue posible iniciar el proceso
- No hay entidades para procesar
- Deudor rechazado. No fue posible insertar sus obligaciones.
- No fue posible obtener datos de obligaciones
- Entidad, Producto o Sucursal Inválido
- Obligación sin datos de deudor o pagos
- Deudor sin obligaciones asociadas
- No existen datos de la obligación
- No hay actualización de la obligación
- No fue posible completar validación de obligaciones
- No hay parámetros definidos para esta entidad
- No fue posible insertar morosidad
- Error al procesar Edad de cuentas
- No fue posible procesar entidad
- No fue posible actualizar la estrategia al deudor
- Acción invalida
- Relación Incorrecta de Entidades
- No se encuentra la estrategia definida del deudor
- Nuevo Producto Insertado
- Nueva Sucursal Insertada
- Deudor Inactivo
- Entidad no existe
- el ingreso de obligaciones ha pasado el límite permitido por licenciamiento
- productos sin entidad DEFAULT
- sucursales sin entidad DEFAULT

- Cuenta nueva en estado Inactivo
- Campo tipo fecha con formato invalido
- Campo tipo número o valor con formato invalido
- No fue posible obtener datos del deudor o de la cuenta
- Campo con tipo de formato invalido
- Se está incluyendo una obligación Inactiva y ya está Inactiva

Client_Rej: Corresponde a la tabla encargada de recibir los clientes rechazados de la tabla Temp_Client en la ejecución de la interfaz diaria.

La estructura de la tabla es igual al Temp_Client sin embargo se detalla su estructura en el siguiente cuadro.

Cuadro 11. Estructura de Campos Client_Rej

Estructura de Campos TEMP_CLIENT_REJ	
Nombre Del Campo	Descripcion
IDENTITY_CODE	No De Identificacion
STRATEGY	Estrategia Asignada
STRA_ENTRANCE_DATE	Fecha De Entrada A La Estrategia
STRA_EXPIRE_DATE	Fecha De Salida De La Estrategia
FIRST_SURNAME	Primer Apellido
SECOND_SURNAME	Segundo Apellido
FIRST_NAME	Primer Nombre
MIDDLE_NAME	Segundo Nombre
BIRTH_DATE	Día De Nacimiento
PERSONS_IN_CHARGE	Personas A Cargo
LANGUAGE_ID	Idioma
SEX	Sexo
CIVIL_STATUS	Estado Civil
COMPANY	Empresa Donde Labora
OCUPATION	Cargo
PROFESSION	Profesión
INCOME_PAYMENT_DAY	Día Pago Remuneración
INCOME_PAYMENT_TYPE	Frecuencia Pago Remuneración
QUALIFICATION	Calificación Del Cliente
STATE_ID	Estado Actual De La Asignacion
NEXT_ACTIVITY_DATE	Fecha De Próxima Acción
USER_ID	Analista Que Desembolso
ADDRESSES_HOME	Direccion De Casa
ADDRESSES_WORK	Direccion De Trabajo
TELEPHONES_HOME	No Telefono Casa
TELEPHONES_WORK	No Telefono Trabajo
TELEPHONES_MOBILE	No Telefono Celular
LAST_CONTACT_DAY	Fecha Del Último Contacto
RETURN_ID	motivo por el cual se rechaza al deudor

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Los motivos por los que podemos ubicar un cliente en esta tabla corresponden a los siguientes:

- Parámetros del sistema o de la entidad no disponibles
- No fue posible insertar datos del deudor
- Datos de deudor y de obligación insertados
- No fue posible obtener datos del deudor
- Datos del usuario no disponibles
- No fue posible iniciar el proceso
- No hay entidades para procesar
- Entidad, Producto o Sucursal Inválido
- Obligación con identificación de deudor diferente
- No existen datos de la persona
- No fue posible completar validación de deudores
- No hay parámetros definidos para esta entidad
- Tipo de dirección inválido
- Tipo de Teléfono inválido
- No fue posible insertar dirección
- No fue posible insertar teléfono
- No fue posible insertar relación
- No fue posible actualizar dirección
- No fue posible actualizar teléfono
- Estado Civil Inválido
- Sexo inválido
- Tipo de ubicación de teléfono inválida
- No fue posible procesar entidad
- No fue posible actualizar la estrategia al deudor
- Acción invalida
- Relación Incorrecta de Entidades
- La secuencia de la dirección NO comienza con 1
- No existe la zonificación registrada para la ciudad
- No es posible calcular la secuencia de la dirección para el deudor

- No es posible calcular la secuencia del teléfono para el deudor
- No se encuentra la estrategia definida del deudor
- Entidad no existe
- Campo tipo fecha con formato invalido
- Campo tipo numero o valor con formato invalido
- No fue posible obtener datos del deudor o de la cuenta
- Campo con tipo de formato invalido
- Actualización Datos Demográficos Unificados

Payment_Rej: en esta tabla se observan todos clientes que presentan rechazo en los pagos cargados en la aplicación y que no cumplen los requisitos del aplicativo, se alimenta de la tabla Temp_Pag y su estructura corresponde a la expuesta en el siguiente cuadro

Cuadro 12. Estructura de Campos Temp_Pag_Rej

Estructura de Campos TEMP_PAG_REJ	
Nombre Del Campo	Descripcion
IDENTITY_CODE	Identificación Del Deudor
PRODUCT_ID	Identificación Del Producto
ACCOUNT_NUMBER	Número De La Obligación
PAYMENT_DATE	Fecha De Pago
PAYMENT_TYPE	Forma De Pago
TRANSACTION_TYPE	Tipo De Transacción Credito, Debito
CUST_BRANCH_ID	Oficina A La Que Pertenece El Credito
PAYMENT_AMOUNT	Valor
SUPPORT_ENTITY	Entidad Mandante Que Respalda El Pago
CHECK_NUMBER	Número De Cheque
PAYMENT_LOCATION	Oficina Donde Se Realiza El Pago
AGE	Edad De La Mora
ACCOUNTING	Cuenta Contable Cxp
RETURN_ID	Motivo Por El Cual Se Rechaza El Pago

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Los motivos de rechazos para los pagos corresponden a los siguientes:

- Parámetros del sistema o de la entidad no disponibles
- No fue posible actualizar tipo de transacción en tabla temporal
- No fue posible iniciar el proceso

- No hay entidades para procesar
- Entidad, Producto o Sucursal Inválido
- Pago ya existe
- Tipo de transacción o tipo de pago inválido
- No fue posible completar validación de pagos
- No hay parámetros definidos para esta entidad
- No registro pagos para la entidad
- No registro el pago, actualizo la cuenta o no actualizo cuentas activas.
- No fue posible procesar entidad
- No fue posible actualizar la estrategia al deudor
- Acción invalida
- Documento invalido
- Relación Incorrecta de Entidades
- No se encuentra la estrategia definida del deudor
- Entidad no existe
- Falta la revisión del acuerdo aprobado por el supervisor
- No se encontró la cuenta para pago en línea
- Tipo de Pago debe ser ONLINE
- No viene cuota asociada a la cuenta
- Campo tipo fecha con formato inválido
- Campo tipo número o valor con formato invalido
- No encontró la cuota para pago en línea
- Campo con tipo de formato invalido
- El valor del pago no puede ser cero
- El pago se está registrando sobre una obligación que se encuentra Inactiva

Cuotas_Rej: Esta tabla es la encargada de recibir los clientes rechazados de las cuotas cargadas al aplicativo y que no cumplen los requerimientos del sistema, se alimenta de la tabla Temp_Cuotas, su estructura corresponde a la del cuadro inferior

Cuadro 13. Estructura de Campos Temp_Cuotas_Rej

Estructura de Campos TEMP_CUOTAS_REJ	
Nombre Del Campo	Descripcion
CUSTOMER_ID	Entidad Del Deudor.
IDENTITY_CODE	Identificación Del Deudor
ACC_CUSTOMER_ID	Entidad De La Obligación
PRODUCT_ID	Producto Al Que Pertenece La Obligación
ACCOUNT_NUMBER	Número De La Obligación
AGE	Edad De La Mora
DELINQUENCY	Valor De La Mora
PRINCIPAL_DELINQUENCY	Mora Sin Intereses De Mora
INTEREST_DELINQUENT	Monto Interés De La Cuota En Mora
COMMISSION	Monto Comisión De La Cuota En Mora
INSURANCE_DESG	Monto Del Seguro De Desgravamen De La Cuota En Mora
INSURANCE_FIRE	Monto Del Seguro De Incendio De La Cuota En Mora
OTHERS_REASONS	Monto Otro Campo Cuota En Mora
DUE_DATE	Fecha De La Factura
LAST_ENTRANCE_DATE	Fecha De Actualización
QUOTE_STATUS	Estado De La Cuota
RETURN_ID	Motivo Por el Cual se Rechaza la Cuota

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Los motivos de rechazos para la tabla de cuotas corresponden los siguientes:

- Parámetros del sistema o de la entidad no disponible
- No fue posible iniciar el proceso
- No hay entidades para procesar
- Entidad, Producto o Sucursal Inválido
- No hay parámetros definidos para esta entidad
- No fue posible procesar entidad
- No fue posible actualizar la estrategia al deudor
- Acción invalida
- Relación Incorrecta de Entidades

- No se encuentra la estrategia definida del deudor
- Entidad no existe
- No viene obligación asociada a la cuota
- No viene cuota asociada a la cuenta
- Campo tipo fecha con formato inválido
- Campo tipo número o valor con formato invalido
- No encontró la cuota para pago en línea
- Campo con tipo de formato invalido

Relation_Rej : Esta Tabla Corresponde a los titulares rechazados de las relaciones cargadas durante los procesos del aplicativo y que no cumple con los requerimientos del diligenciamiento de la tabla Temp_Relation, su estructura se describe en el recuadro inferior

Cuadro 14, Estructura de Campos Temp_Relation_Rej

Estructura de Campos TEMP_RELATION	
Nombre Del Campo	Descripcion
CUSTOMER_ID	Entidad Mandante
IDENTITY_CODE	Identificación Del Deudor
PRODUCT_ID	Identificación Del Producto
ACCOUNT_NUMBER	Número De La Obligación
RELATIONSHIP_TYPE	Tipo De Relación
REVIEWED	Rechazado (D), Procesado (I) O Pendiente Por Procesar (N).
RETURN_ID	Motivo Por El Cual Se Rechaza Al Deudor

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Los motivos por los que se puede ubicar un registro en esta tabla corresponden a los descritos en los siguientes puntos:

- Parámetros del sistema o de la entidad no disponibles
- No fue posible iniciar el proceso
- No hay entidades para procesar
- Entidad, Producto o Sucursal Inválido
- Relación ya existe

- No hay parámetros definidos para esta entidad
- No fue posible actualizar relaciones
- Relación redundante
- Tipo de Relación inválida
- No fue posible procesar entidad
- No fue posible actualizar la estrategia al deudor
- Acción invalida
- Relación Incorrecta de Entidades
- No se encuentra la estrategia definida del deudor
- Entidad no existe
- Campo tipo fecha con formato inválido
- Campo tipo número o valor con formato inválido
- Campo con tipo de formato inválido

Una vez corridos los procesos y validados los resultados del log de tablas temporales y de rechazo, el cargue de la interfaz se puede denominar como culminado, dando paso de esta manera a que el aplicativo pueda proceder con la distribución de la base de datos de clientes cargada de acuerdo a las parametrizaciones de estrategias realizadas y la segmentación requerida.

Las estrategias para el caso del Banco WWB, fueran definidas de acuerdo a la segmentación de clientes por edad de mora y serán detalladas en el siguiente capítulo.

9. CAPÍTULO 3. PARAMETRIZACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS ACORDES AL MODELO DE MICROREDITO DEL BANCO WWB

La segmentación de cartera e implementación de estrategias de recuperación son actividades propias de los departamentos de cobranzas de la mayor parte de las empresas, estas definiciones son realizadas teniendo en cuenta diversos factores que afectan indicadores como provisión de cartera, castigo y rodamiento (cuentas que superan la mora de 30 días de un mes a otro), razón por la cual es importante el conocimiento de la empresa y su estructura, además de algunos aspectos relevantes como actividad económica, política de provisiones y castigo. Permitiendo ser más asertivos en la aprobación de estrategias.

Para el caso a desarrollar se requiere adicionalmente tener en cuenta que para la provisión de cartera de acuerdo a la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia, dentro del capítulo II de la Gestión del Riesgo de Crédito, es necesario como primera medida conocer la calificación en la que se encuentra la cartera de acuerdo a los días de mora y de acuerdo a esta calificación realizar la aplicación de los porcentajes definidos de acuerdo al segmento de cartera al que pertenece la obligación.

De acuerdo al capítulo II el procedimiento de calificación de cartera y provisión corresponde al siguiente:

¹⁹4. CALIFICACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

Analizados y debidamente ponderados los criterios enunciados en el numeral 1 de este capítulo, y los demás que correspondan según el caso, todos los contratos deben clasificarse en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio:

Categoría A o “riesgo normal”

¹⁹ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, Circular Externa 011 de 2002, Capítulo II Gestión del Riesgo de Crédito Numerales 4 y 5

Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”

Categoría C o “riesgo apreciable”

Categoría D o “riesgo significativo”

Categoría E o “riesgo de incobrabilidad”

En el caso de las entidades que cuenten con un SARC no objetado por la Superintendencia Bancaria y en plena operación, las calificaciones internas se homologarán con las de la Superintendencia de acuerdo con las probabilidades de incumplimiento, siguiendo las instrucciones que se dicten para el caso.

4.1 Categoría "A": *Crédito con riesgo crediticio NORMAL. Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.*

4.2 Categoría "B": *Crédito con riesgo ACEPTABLE. Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito o contrato.*

En el caso de las entidades cuyo SARC está objetado o no está operación plena, sin perjuicio de que existan otros criterios para calificar un crédito como de riesgo aceptable, las siguientes son condiciones objetivas suficientes para clasificar obligatoriamente en esta categoría:

MODALIDAD DE CREDITO	N° DE MESES EN MORA (rango)
<i>Vivienda</i>	<i>Más de 2 hasta 5</i>
<i>Consumo</i>	<i>Más de 1 hasta 2</i>
<i>Microcrédito</i>	<i>Más de 1 hasta 2</i>
<i>Comercial</i>	<i>Más de 1 hasta 3</i>

4.3 Categoría "C": Crédito deficiente, con riesgo APRECIABLE. Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

En el caso de las entidades cuyo SARC está objetado o no está operación plena, sin perjuicio de que existan otros criterios para calificar un crédito como de riesgo apreciable, las siguientes son condiciones objetivas suficientes para clasificar obligatoriamente los correspondientes créditos en esta categoría de riesgo:

MODALIDAD DE CREDITO	N° DE MESES EN MORA (rango)
<i>Vivienda</i>	<i>Más de 5 hasta 12</i>
<i>Consumo</i>	<i>Más de 2 hasta 3</i>
<i>Microcrédito</i>	<i>Más de 2 hasta 3</i>
<i>Comercial</i>	<i>Más de 3 hasta 6</i>

4.4 Categoría "D": Crédito de difícil cobro, con riesgo SIGNIFICATIVO. Es aquél que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

En el caso de las entidades cuyo SARC está objetado o no está operación plena, sin perjuicio de que existan otros criterios para calificar un crédito como de riesgo significativo, las siguientes son condiciones objetivas suficientes para clasificar obligatoriamente los correspondientes créditos en esta categoría de riesgo:

MODALIDAD DE CREDITO	N° DE MESES EN MORA (rango)
Vivienda	Más de 12 hasta 18
Consumo	Más de 3 hasta 6
Microcrédito	Más de 3 hasta 4
Comercial	Más de 6 hasta 12

4.5 Categoría "E": Crédito IRRECUPERABLE. Es aquél que se estima incobrable.

En el caso de las entidades cuyo SARC está objetado o no está operación plena, sin perjuicio de que existan otros criterios para calificar un crédito como irrecuperable, las siguientes son condiciones objetivas suficientes para clasificar obligatoriamente los correspondientes créditos en esta categoría de riesgo:

MODALIDAD DE CREDITO	N° DE MESES EN MORA (rango)
<i>Vivienda</i>	<i>Más de 18</i>
<i>Consumo</i>	<i>Más de 6</i>
<i>Microcrédito</i>	<i>Más de 4</i>
<i>Comercial</i>	<i>Más de 12</i>

5. PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN Y NORMAS DE RECALIFICACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

5.1 Periodicidad de la evaluación

Siguiendo los criterios y principios enunciados en el numeral 1 de este capítulo, y los demás contemplados en las metodologías internas de valoración de riesgo crediticio utilizadas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria, éstas deben evaluar permanentemente el riesgo de su cartera de créditos introduciendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones cuando haya nuevos análisis o información que justifique dichos cambios.”

Por otra parte, en lo que respecta a los porcentajes de provisión se manifiesta de la siguiente manera:

“²⁰6.2.2.2.2. Provisiones para microcrédito, créditos de consumo y comerciales

²⁰ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, Circular Externa 011 de 2002 , Capítulo II Gestión del Riesgo de Crédito Numerales 6.2.2.2.2 y 6.2.2.2.1

6.2.2.2.2.1. *Las entidades deben mantener en todo momento, en relación con sus operaciones de microcrédito, créditos de consumo y comerciales, una provisión no inferior al porcentaje que se indica, calculada sobre el **saldo pendiente de pago neto de garantías, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6.2.2.2.2.2.***”:

CALIFICACIÓN DE CREDITO	PORCENTAJE MÍNIMO DE PROVISIÓN
<i>B</i>	1%
<i>C</i>	20%
<i>D</i>	50%
<i>E</i>	100%

Actualmente la política de provisión de cartera del WWB se encuentra alineada a lo definido en la circular citada , sin embargo para la segmentación de las estrategias adicional a la altura de mora y provisión de cartera se incluye un tercer aspecto de carácter demográfico que permite llevar un mejor seguimiento de la gestión de recuperación de cartera de acuerdo a la zonificación actual del WWB, facilitando de esta forma la toma de decisiones acuerdo a la evolución de sus indicadores dentro del mes que se encuentre en curso.

La estructura de zonificación actual para el WWB corresponde a la siguiente:

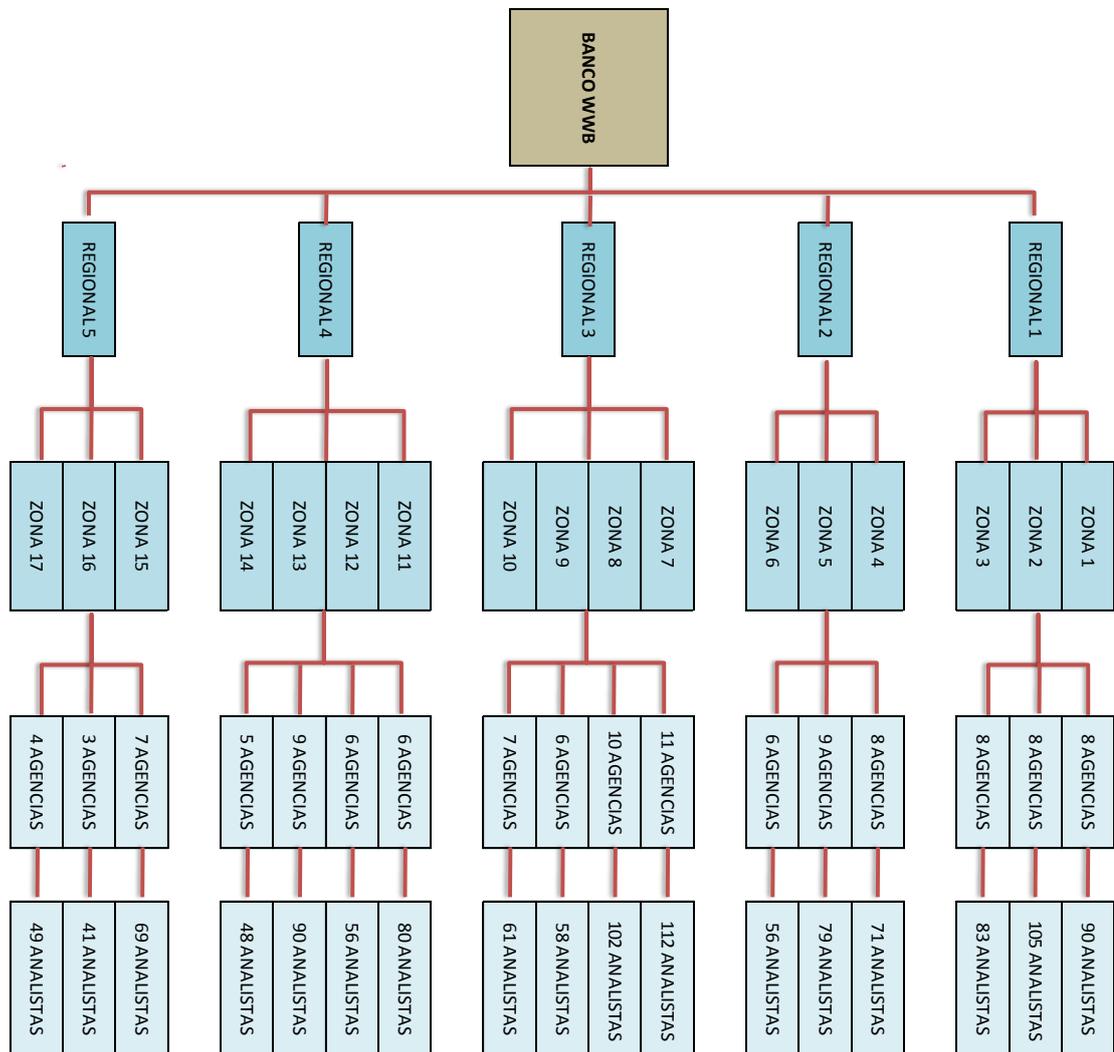


Figura 5. Distribución de agencias Banco WWB

Fuente: Adaptado distribución zonal y regional de agencias Banco WWB

Por ser una entidad de microcrédito el recaudo de la cartera en sus primeras etapas es realizado por los analistas de crédito que realizan la colocación del producto, para posteriormente a su rodamiento entrar a recibir apoyo de parte de las empresas especializadas en la recuperación de cartera contratadas por la entidad, razón por la cual dentro del mapa de estructura se incluye el ítem de los analistas.

La distribución de las estrategias se realizará teniendo en cuenta la calificación de cartera y % de provisión, de acuerdo a los lineamientos de la superintendencia financiera de Colombia, sin afectar la segmentación interna definida por la entidad y sus participantes dentro del proceso de recuperación.

Cuadro 15. Segmentación de Estrategias

Segmento	Estrategia
1-15 Dias Mora	Temprana
16-30 Dias Mora	Prodada
31-60 Dias Mora	Rodada
61-90 Dias Mora	Administrativa
91-120 Dias Mora	Media
Mayor a 120 Dias Mora	Prejuridica
> 120 Con Marca Juridica	Juridica
> 120 Con Marca Castigo	Castigo

Fuente: Adaptado Segmentación de Estrategias Banco WWB

Cada segmento será asociado con una estrategia de recuperación y nombrado para una mejor identificación de la estrategia dentro de las políticas.

Sin embargo podemos encontrar algunos casos de clientes multiproductos en el que los clientes pueden pertenecer a diversas estrategias, debido a que cuenta con más de 2 créditos activos a su nombre y cumple con cada uno de ellos potencialmente con los criterios definidos; en estos casos la asignación del cliente se realizará teniendo en cuenta el crédito con mayor mora de los que presente activos, es decir que si tenemos un titular con 2 créditos uno que cumpla con los parámetros de asignación a la estrategia temprana y el otro cumpliendo con los requerimientos de la estrategia Jurídica , la asignación se realizará solo a la estrategia jurídica , debido a que dentro de los procesos de gestión de cartera se debe velar por la recuperación integral del crédito desde la mora que presente un mayor deterioro

Para poder parametrizar una estrategia dentro de la aplicación es necesario la creación y diligenciamiento de los siguientes parámetros del módulo de configuración del aplicativo.

Cuadro 16. Estructura de Campos Estrategias

CAMPO	
1	Estrategia
2	Prioridad
3	Estado
4	Dias Mora inicial
5	Dias Mora Final
6	Producto
7	Segmento
8	Marca de Castigo
9	Marca de Judicializado
10	Monto Minimo Permitido Por Promesa
11	% Minimo Permitido Por Promesa
12	Dias de Gracia Para Cumplimiento de una Promesa
13	Dias sin Actividad para envio a revision
14	% de Provision
15	Calificacion

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

El detalle de cada uno de ellos

- 1- Estrategia: Corresponde al nombre que se asignará a la estrategia a crear.
- 2- Prioridad: Define el orden en que el sistema ejecutará la estrategia, tomando el orden ascendente como parámetro principal para la ejecución de las estrategias.
- 3- Estado: Activa (para las estrategias en ejecución) e Inactiva (para las estrategias que no se encuentran en uso).
- 4- Días Mora Inicial: Parámetro de inicial de días en los que se ejecutará la estrategia.

- 5- Días Mora Final: Corresponde al parámetro final o día en el cual se correrá por última vez la estrategia.
- 6- Producto: Código de producto en que se realizará la segmentación de la estrategia en el caso de no presentarse una segmentación de este tipo el sistema tomará por defecto todos los productos.
- 7- Segmento: Corresponde al tipo de cartera en la que corre la estrategia, los segmentos pueden ser; Comercial, Consumo y Microcrédito que son las líneas que maneja el WWB.
- 8- Marca de Castigo: Corresponde a la estrategia de cartera castigada y es la marca que permite la identificación de los créditos que ya fueron castigados por cumplir con sus márgenes de provisión y días de mora.
- 9- Marca de Judicializado: Esta marca corresponde a los créditos que presentan algún tipo de proceso ejecutivo activo, por lo que se requiere de su identificación para establecer otro tipo de manejo de la negociación, se encuentra asociada al segmento de cartera judicializada.
- 10-Monto Mínimo Permitido Por Promesa: Monto mínimo aceptado para ser tomado como una promesa válida sobre la obligación en mora.
- 11- Porcentaje Mínimo Permitido Por Promesa: Porcentaje sobre la cuota o valor en mora mínimo permitido para ser tomado como una promesa válida.
- 12- Días de Gracias Para el Cumplimiento de una promesa: Días de espera para recibir el reporte del pago de la promesa después haberse cumplido la fecha pactada.

- 13- Días sin Actividad Para él Envió a Revisión: Número de días sin que el cliente sea gestionado en la aplicación, una vez se cumpla con este parámetro la cuenta es reportada al jefe del usuario encargado de la gestión del crédito para verificar los motivos por los cuales no hay información sobre acciones de recuperación de la obligación.
- 14- Porcentaje de Provisión: Provisión aplicar de acuerdo a la calificación y los lineamientos definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia
- 15- Calificación: Calificación de acuerdo a altura de mora y lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia

Temprana 1-15 Días Mora

En esta estrategia podremos ubicar a todos los clientes que posee una edad de mora ubicada entre 1 y 15 días, la gestión es realizada de manera directa por los analistas de crédito, y su desarrollo tiene como objetivo principal la recuperación temprana de los créditos que ingresan en este segmento.

Está considerada una alerta temprana para la cartera y su visualización se realiza de manera directa en los dispositivos móviles de los analistas y los equipos de escritorios de los demás actores del proceso de recuperación.

Esta estrategia tiene como característica principal que su ciclo de cierre está definido para realizarse diariamente, con el propósito de verificar el volumen de clientes que ingresan a esta mora y salen de ella, permitiendo realizar un análisis de comportamiento del cliente para posteriormente entregarle una calificación dentro del aplicativo dándole prioridad de gestión dentro de las tareas del día, facilitando la gestión de mora temprana ,ubicando como primera medida a los clientes con hábitos de pagos menos saludables y dejando para el

final de la tarea aquello que poseen la mejor calificación. NO provisiona por su edad de mora.

Cuadro 17. Estructura de Campos Estrategia Temprana

	CAMPO	DESCRIPCION
1	Estrategia	TEMPRANA
2	Prioridad	1
3	Estado	Activa
4	Dias Mora inicial	1 Dias
5	Dias Mora Final	15 Dias
6	Producto	Todos
7	Segmento	Microcredito
8	Marca de Castigo	No
9	Marca de Judicializado	No
10	Monto Minimo Permitido Por Promesa	50,000
11	% Minimo Permitido Por Promesa	100%
12	Dias de Gracia Para Cumplimiento de una Promesa	1 Dias
13	Dias sin Actividad para envio a revision	3 Dias
14	% de Provision	0%
15	Calificacion	A

Fuente: Estructura de tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Prodamiento 16-30 Días Mora

Esta estrategia corresponde a los clientes que por su altura de mora se encuentran próximos a cruzar los 31 días , momento en el cual se debe iniciar con la provisión de cartera afectando los indicadores de la entidad, es por ello que esta estrategia se diseñó como un método de identificación de los clientes que se encuentran bajo estas condiciones , con el propósito de realizar una gestión de recuperación más efectiva y eficiente que aporte a la reducción de los márgenes de provisión de cartera y que conserve los valores de la mora dentro de los indicadores requeridos por los entes vigilantes.

Al igual que la estrategia de mora temprana posee un ciclo de cierre de carácter diario, con el propósito de verificar el volumen de cuentas por cada regional y agencias que continúan hacia la estrategia de Rodamiento.

La gestión dentro de este segmento es realizada directamente por el analista de crédito quienes centran sus esfuerzos en normalizar la operación o en su defecto disminución de la mora hasta llevarlo a un rango que al corte de fin de mes no supere los 30 días, adicionalmente cuentan con el apoyo del área de cartera quienes se encargan del envío masivo de mensajes de texto recordando el pago de la obligación en los días pactados al momento del desembolso.

El diligenciamiento de la estrategia en el sistema se debe realizar de la siguiente forma:

Cuadro 18. Estructura de Campos Estrategia Prodamiento

CAMPO		DESCRIPCION
1	Estrategia	PRODAMIENTO
2	Prioridad	1
3	Estado	Activa
4	Días Mora inicial	16 Días
5	Días Mora Final	30 Días
6	Producto	Todos
7	Segmento	Microcredito
8	Marca de Castigo	No
9	Marca de Judicializado	No
10	Monto Mínimo Permitido Por Promesa	50,000
11	% Mínimo Permitido Por Promesa	100%
12	Días de Gracia Para Cumplimiento de una Promesa	1 Días
13	Días sin Actividad para envío a revision	3 Días
14	% de Provision	0%
15	Calificacion	A

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Rodada 31-60 Días Mora

El rodamiento de cartera es definido así, debido a que muestra el movimiento de clientes que pasan de una estrategia de menor riesgo a otra de mayor, por lo general se denomina cartera rodada a los clientes que ingresan a una mora

igual o superior a 31 días, momento en el cual se inicia el provisionamiento de las cuentas en mora que se ubiquen en este segmento

En esta estrategia se ubican todos los clientes con mora entre 31 y 60 días, su gestión se desarrolla encaminada a la devolución de clientes a estados de normalización o segmentos en los cuales no se afecten los indicadores de mora y provisión de cartera, tiene la particularidad de que sus cierres son de carácter semanal debido a que requiere de un mayor esfuerzo la recuperación de los créditos que ingresan al rodamiento.

La provisión aplicada a este segmento se realiza sobre el 1% y la calificación del cliente quien ya presenta un deterioro en el pago de sus obligaciones se reporta con la letra B dentro del score de crédito.

La parametrización dentro del sistema para esta estrategia corresponde a la siguiente

Cuadro 19. Estructura de Campos Estrategia Rodada

CAMPO		DESCRIPCION
1	Estrategia	RODADA
2	Prioridad	1
3	Estado	Activa
4	Días Mora inicial	31 Días
5	Días Mora Final	60 Días
6	Producto	Todos
7	Segmento	Microcredito
8	Marca de Castigo	No
9	Marca de Judicializado	No
10	Monto Minimo Permitido Por Promesa	100,000
11	% Minimo Permitido Por Promesa	75%
12	Días de Gracia Para Cumplimiento de una Promesa	1 Días
13	Días sin Actividad para envio a revision	4 Días
14	% de Provision	1%
15	Calificacion	B

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Administrativa 61-90 Días Mora

Esta estrategia corresponde al nicho de clientes que se encuentren con una edad de mora entre los 61 y 90 días, presenta ciclos de cierre quincenal, en los que se tiene como objetivo principal efectuar la evaluación respecto a la dinámica de operaciones que ingresan a la estrategia, las que son devueltas a moras de inferior valor de provisión y los que se conservan en el rango.

En este segmento de mora inicia la intervención de las empresas especializadas en recuperación de cartera, sin embargo, los indicadores de recuperación presentan una dinámica un poco más lenta, debido a que las herramientas de recuperación del segmento son limitadas a la normalización de sus cuotas.

Cuenta con un porcentaje de provisión del 20% y una calificación de cartera Representada con la letra C, la parametrización de la estrategia en el sistema se debe realizar de la siguiente forma:

Cuadro 20. Estructura de Campos Estrategia Administrativa

CAMPO		DESCRIPCION
1	Estrategia	ADMINISTRATIVA
2	Prioridad	1
3	Estado	Activa
4	Días Mora inicial	61 Días
5	Días Mora Final	90 Días
6	Producto	Todos
7	Segmento	Microcredito
8	Marca de Castigo	No
9	Marca de Judicializado	No
10	Monto Minimo Permitido Por Promesa	100,000
11	% Minimo Permitido Por Promesa	50%
12	Días de Gracia Para Cumplimiento de una Promesa	2 Días
13	Días sin Actividad para envio a revision	5 Días
14	% de Provision	20%
15	Calificacion	C

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Media 91-120 Días Mora

En este segmento se pueden localizar aquellos clientes que posean una edad de mora entre 91 y 120 días, se denomina estrategia media en consecuencia a que corresponde a una estancia intermedia a la judicialización de los créditos, presenta ciclos de cierre quincenales los cuales permiten la identificación de los clientes que serán judicializados.

Dentro de esta estrategia adicionalmente a las labores de localización y recuperación realizadas por las empresas de cobro, se tiene como objeto principal la ejecución de todos los trámites administrativos de investigación de bienes muebles e inmuebles, como de garantías que posean los créditos en mora en preparación a su posterior marca Jurídica para proceder con la judicialización de la obligación al cumplimiento del día 120.

En el caso de los créditos que no presentan garantías, el proceso de recuperación continuará de manera normal de acuerdo a las estancias definidas teniendo en cuenta su edad de mora.

En este segmento el porcentaje de provisión de cartera definido corresponde al 50% y la calificación del cliente se representa con la letra D. La parametrización de la estrategia corresponde a la presentada en el siguiente esquema:

Cuadro 21. Estructura de Campos Estrategia Media

CAMPO		DESCRIPCION
1	Estrategia	MEDIA
2	Prioridad	1
3	Estado	Activa
4	Días Mora inicial	91 Días
5	Días Mora Final	120 Días
6	Producto	Todos
7	Segmento	Microcredito
8	Marca de Castigo	No
9	Marca de Judicializado	No
10	Monto Minimo Permitido Por Promesa	100,000
11	% Minimo Permitido Por Promesa	50%
12	Días de Gracia Para Cumplimiento de una Promesa	2 Días
13	Días sin Actividad para envio a revision	8 Días
14	% de Provision	50%
15	Calificacion	D

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Pre jurídica Mayor a 120 días mora

El segmento pre jurídico alberga todas las cuentas que presentan una mora superior a los 120 días y que no cumplen con los requisitos de judicialización o castigo de cartera, Presenta un solo ciclo de cierre y este es realizado el último día hábil del mes en curso.

El objetivo principal de este nicho de clientes corresponde al de la recuperación de la cartera por medio de la implementación de campañas de normalización amarradas a métodos de reestructuración o condonación, una vez cumplido los ciclos de gestión la cartera es clasificada para su venta a otras entidades y poder darle de baja en los indicadores.

Para estos clientes se cuenta con un porcentaje de provisión del 100% y una calificación de cartera representada con la letra E, la parametrización de esta estrategia se debe realizar de la siguiente manera:

Cuadro 22. Estructura de Campos Estrategia Prejuridica

CAMPO		DESCRIPCION
1	Estrategia	PREJURIDICA
2	Prioridad	1
3	Estado	Activa
4	Días Mora inicial	121 Días
5	Días Mora Final	360 Días
6	Producto	Todos
7	Segmento	Microcredito
8	Marca de Castigo	No
9	Marca de Judicializado	No
10	Monto Minimo Permitido Por Promesa	50,000
11	% Minimo Permitido Por Promesa	30%
12	Días de Gracia Para Cumplimiento de una Promesa	2 Días
13	Días sin Actividad para envio a revision	8 Días
14	% de Provision	100%
15	Calificacion	E

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Jurídica 31-9999999 Días Mora- Con marcación

Corresponde a todos los clientes que posean una mora superior a 31 días que cumplan con las características definidas para la judicialización, en la mayoría de los casos el ingreso a esta estrategia se realiza después del cumplimiento de 120 días en mora, sin embargo, hay excepciones donde la recuperación del crédito debe realizarse de una manera más eficiente y se realiza la marcación del crédito a partir del día 31 de mora. La recuperación de la mora en este segmento no solo es limitada a la vía judicial, actualmente se cuentan con estrategias de conciliación con los clientes siempre y cuando el proceso no haya librado mandamiento de pago.

Esta estrategia cuenta con un ciclo de cierre mensual, en donde se evalúan los avances de los procesos desde su presentación y a través de todas sus diversas etapas.

El porcentaje de provisión para este tipo de segmento corresponde al 100%, y la calificación de cartera asignada se representa con la letra E, la

parametrización para el correcto funcionamiento de la estrategia debe realizarse como se muestra a continuación.

Cuadro 23. Estructura de Campos Estrategia Jurídica

CAMPO		DESCRIPCION
1	Estrategia	JURIDICA
2	Prioridad	1
3	Estado	Activa
4	Días Mora inicial	31 Días
5	Días Mora Final	9999999999 Días
6	Producto	Todos
7	Segmento	Microcredito
8	Marca de Castigo	No
9	Marca de Judicializado	SI
10	Monto Minimo Permitido Por Promesa	50,000
11	% Minimo Permitido Por Promesa	100%
12	Días de Gracia Para Cumplimiento de una Promesa	3 Días
13	Días sin Actividad para envio a revision	30 Días
14	% de Provision	100%
15	Calificacion	E

Fuente: estructura de Tablas internas software de cobranzas Banco WWB

Castigo 31-9999999 Días Mora- Con marcación cartera castigada

A esta estrategia corresponden los clientes con una mora superior a 30 días, que adicionalmente presente las características para ser castigada su cartera, dentro del flujo normal de la cobranza este segmento es poblado con clientes con mora superior a 120 días, sin embargo, en algunos casos excepcionales se reciben clientes con moras inferiores dentro de este segmento.

Esta estrategia presenta un solo ciclo de cierre durante el mes y este ciclo tiene como objetivo principal la evaluación de los clientes y estrategias de recuperación que se implementan. Por ser una cartera con una provisión del 100% segmento cuentan con beneficios de condonación sobre todos los rubros que componen el crédito.

10. CAPÍTULO 4. INFORMES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADOS EN INTEGRACIÓN CON LAS AREAS PARTICIPES DEL PROCESO

Para conocer sobre los reportes que muestran los resultados de la parametrización anterior, es necesario en primera estancia entender cómo se realiza la administración del aplicativo y cuáles son los perfiles de los usuarios que intervienen en sus procesos.

Actualmente cuenta con 5 perfiles preestablecidos con funcionalidades concedidas de acuerdo a su nivel de responsabilidad dentro de los procesos de recuperación de cartera, estos perfiles son asignados dentro del Banco según el cargo que posea y según su intervención en las distintas estrategias diseñadas.

Los perfiles preestablecidos corresponden a

Cuadro 25. Estructura de Perfiles

Perfil	Descripcion
Creator	Creación y activación de usuarios
Administrador	Administrador de la aplicación
Supervisor	Supervision de Agentes y/o Agencias
Agente	Agentes de Gestion y/o Analista
Consulta	Audidores o Consultores

Fuente: Adaptado de la estructura de perfiles Software Banco WWB

La aplicación permite de acuerdo a su nivel o perfil, otorgar el acceso a diferentes funcionalidades y/ o restringir los permisos con los que cuenta cada usuario, los accesos más comunes para los perfiles son los siguientes:

Creator: Este perfil es el encargado de la creación y activación de los usuarios del aplicativo, su acceso se encuentra limitado solamente al módulo de parámetros de usuarios. Su nivel dentro del sistema corresponde al de un usuario secundario.

Administrador: Corresponde a un usuario de nivel primario , su acceso dentro de la aplicación no se encuentra limitado , debido a que su objetivo principal es

la parametrización y ajuste del sistema a las necesidades de la compañía, dentro de sus funciones se encuentra la creación y generación de los reportes administrativos y financieros, desbloqueo de usuarios, activación y seguimiento a las estrategias de recuperación y todas las actividades que refieran al correcto funcionamiento del aplicativo y sus componentes.

Para el banco actualmente solo se han definido dos personas con acceso a este perfil y todas sus características.

Supervisor: Refiere a un perfil de nivel primario con acceso limitado, puede acceder a los módulos de gestión, generación de reportes y asignación de cartera del aplicativo. Al ser un perfil con acceso limitado, la información que puede observar este rol es definida por el administrador, con el objetivo de poder generar reportes con una información más oportuna y verás del estado de la gestión de cartera, entregando herramientas para poder efectuar negociaciones más sólidas y acorde a las necesidades del cliente.

Para este caso, este perfil es asignado a todos los analistas de cartera, gerentes, coordinadores y personal que intervenga en los procesos de seguimiento en la ejecución de las estrategias de recuperación.

Agente: Es un perfil de carácter secundario, direccionado a todas las actividades que tengan que ver con la gestión de los clientes en mora que el supervisor le asigne, para el caso del banco este perfil es entregado a los analistas de crédito y cartera que intervienen en las estrategias de gestión, por ser un perfil secundario sus accesos se encuentran limitado al módulo de gestiones del software.

Consulta: perfil de nivel terciario, como su nombre lo indica solo posee permisos de consulta de información, su acceso se encuentra limitado al módulo de gestiones y no presenta autorización para la generación de reportes.

Para el objeto de estudio las personas con este tipo de perfil corresponden a los analistas de auditoria o consultores que trabajen con la entidad.

Teniendo en cuenta que el módulo de reportes permite que sean generados de acuerdo a la manera en la que se realiza la gestión de cartera, es necesario comprender como se ejecutan una gestión dentro del aplicativo, el cual cuenta con la información tabulada en campos de texto y numéricos que posteriormente pueden ser incluidos en los informes del reportador, actualmente la aplicación implementa un sistema de acciones , efectos, motivos de no pago y contactos organizados de manera secuencial ,permitiendo ordenar la información que se registra en la aplicación. Su definición dentro del aplicativo corresponde a la siguiente:

Acciones: corresponde a toda acción que se ejecuta con el objetivo de establecer un contacto con el cliente, como hacer llamada, hacer visita, recibir llamada, recibir visita.

Efectos: son el resultado de las acciones, es decir, si realizamos una llamada el efecto podría ser no contacto en caso no contestar, mensaje, etc, cada efecto va ligado a una acción de manera coherente por lo que si la acción es hacer visita el efecto no podrá ser no contesta, es por eso que para la aplicación los efectos se podrán visualizar de la siguiente manera;

Cuadro 26. Estructura de Acciones y Efectos

Accion	Efecto
RECIBIR LLAMADA	Acuerdo De Pago
	Fallecido
	llocalizado
	Insolvente
	Interesado
	Programar Visita
	Reclamacion
	Renuente

Accion	Efecto
HACER LLAMADA	Acuerdo De Pago
	Fallecido
	Fuera de Servicio
	llocalizado
	Insolvente
	Interesado
	Mensaje
	No Contacto
	Programar Visita
	Reclamacion
	Renuente

Accion	Efecto
VISITA	Carta Bajo Puerta
	Carta Entregada
	Dir Errada
	Dir No Existe
	Fallecido
	llocalizado
	Insolvente
	Interesado
	Reclamacion
	Renuente
	Ya no Reside
Zona Roja	

Accion	Efecto
RECIBIR VISITA	Fallecido
	Insolvente
	Interesado
	Reclamacion
	Renuente

Fuente: Adaptado tabla de parametrización de acciones y efectos, software Banco

WWB

Motivos de no pago: los motivos de no pago como su nombre lo indica corresponde a las razones expresadas por el titular o la persona contactada por la cuales se generó la mora de la obligación. Como los efectos, esta lista está ligada al tipo de efecto antepuesto y lleva una coherencia expresa de la relación de la gestión. No todos los efectos tienen asignado la selección de un motivo de no pago, solo aquellos que tengan algún tipo de contacto el sistema les permitirá la selección de estas opciones, para el banco WWB los motivos de no pago se pueden visualizar de la siguiente manera:

Cuadro 27 Estructura de Efectos y Motivos de No Pago

Efecto	Motivos de No Pago	Efecto	Motivos de No Pago	Efecto	Motivos de No Pago
Acuerdo de Pago	Cierre de Negocio	Mensaje	Cierre de Negocio	Renuente	Cierre de Negocio
	Desplazamiento Forzado		Desplazamiento Forzado		Desplazamiento Forzado
	Disminucion de Ingresos		Disminucion de Ingresos		Disminucion de Ingresos
	Endeudamiento con Terceros		Endeudamiento con Terceros		Endeudamiento con Terceros
	Enfermedad		Enfermedad		Enfermedad
	Olvido Pagar		Olvido Pagar		Olvido Pagar
	Credito Para Terceros		Credito Para Terceros		Credito Para Terceros
	Pago no Aplicado		Pago no Aplicado		Pago no Aplicado
Insolvente	Cierre de Negocio	Programar Visita	Cierre de Negocio	Interesado	Cierre de Negocio
	Desplazamiento Forzado		Desplazamiento Forzado		Desplazamiento Forzado
	Disminucion de Ingresos		Disminucion de Ingresos		Disminucion de Ingresos
	Endeudamiento con Terceros		Endeudamiento con Terceros		Endeudamiento con Terceros
	Enfermedad		Enfermedad		Enfermedad
	Olvido Pagar		Olvido Pagar		Olvido Pagar
	Credito Para Terceros		Credito Para Terceros		Credito Para Terceros
	Pago no Aplicado		Pago no Aplicado		Pago no Aplicado
Interesado	Cierre de Negocio	Reclamacion	Cierre de Negocio	Reclamacion	Cierre de Negocio
	Desplazamiento Forzado		Desplazamiento Forzado		Desplazamiento Forzado
	Disminucion de Ingresos		Disminucion de Ingresos		Disminucion de Ingresos
	Endeudamiento con Terceros		Endeudamiento con Terceros		Endeudamiento con Terceros
	Enfermedad		Enfermedad		Enfermedad
	Olvido Pagar		Olvido Pagar		Olvido Pagar
	Credito Para Terceros		Credito Para Terceros		Credito Para Terceros
	Pago no Aplicado		Pago no Aplicado		Pago no Aplicado

Fuente: Adaptado tabla de parametrización de Motivos de no Pago, software Banco WWB

Contactos: Corresponde a la persona objeto de la acción, en otras palabras, la persona que atiende o responde a la acción ejecutada. Pueden ser de tipo directo o indirecto.

Cuadro 28. Estructura de Contactos

Contactos	
Directos	Indirectos
Titular	Tercero
Codeudor	Familiar
Conyugue	Contestador
	Refrencia

Fuente: Adaptado tabla de parametrización de contactos, software Banco WWB

Esta parametrización de acciones y efectos es lo que permite la correcta tabulación de la información registrada a los clientes, facilitando su tabulación y procesamiento por el módulo de reportes del aplicativo.

El software actualmente cuenta con un módulo que permite la generación de informes de acuerdo a las características que sean requeridas por el personal encargado y el perfil que desee acceder a la información.

Para el caso del Banco WWB se estableció de manera prediseñada un reporte tipo sabana que cuenta con diversos campos de información, puede ser generado en formatos como xls, csv o txt, los usuarios con acceso a la generación de reportes corresponden principalmente a aquellos que poseen características de supervisor o superiores.

El objetivo principal del módulo reporteador es facilitar el seguimiento de los acuerdos de pago, las provisiones de cartea, rodamiento de clientes, comportamiento de cartera, además de la aplicación contable de las partidas que intervienen dentro del proceso de recuperación de cartera en mora, los campos definidos para este reporte fueron sometidos a consideración de las áreas que participan dentro de todo el flujo de cartera y posteriormente incluidos dentro del reporte , lo que asegura que la generación de esta sabana pueda servir de insumo no solo para el área de cartera del Banco , sino que también pueda proveer información clara para el área contable y sus procesos

La estructura del reporte se encuentra segmentada en 4 de acuerdo al tipo de información a divulgar, en el primer segmento se encuentran los datos básicos, el segundo segmento muestra la liquidación del crédito, mientras en el tercero se puede ubicar todo lo contable hasta final en el cuarto segmento donde se ubica lo referente a la gestión de la mora, la estructura de cada segmento corresponde a:

Datos Básicos: Como su nombre lo indica, muestra la información básica del titular o codeudor y de la obligación adquirida, los campos a visualizar en el informe corresponden a los de la estructura de la parte inferior.

Cuadro 29. Estructura de Datos Básicos Reporte de Resultados

Datos Basicos				
Identificacion	Numero de Obligacion	Id Producto	No Agencia	Días Mora
C1002025193	001MH0103566	MH01	2	27
C10023967	009MH0406961	MH04	3	28
C1031134584	009MH0407017	MH04	9	28
C1047455045	008MH0408029	MH04	9	42
C1088324649	009MH0407013	MH04	4	63
C1115068793	009MH0407016	MH04	1	162
C13719307	001MH0103567	MH01	2	179
C16481193	001MH0103556	MH01	1	188
C16482635	003MI1000079	MI10	4	229
C20429981	003MI1100074	MI11	3	234

Fuente: Adaptado reporte de resultados, software Banco WWB

Liquidación de Crédito: Esta parte del reporte tiene como objetivo principal, mostrar de una manera sencilla todos los ítems que componen la liquidación de un crédito, adicionalmente incluye el porcentaje % de honorarios a aplicar en cada una de las alturas de mora, la importancia de esta información radica en la planeación de campañas de recuperación en las que se pueda jugar con la condonación de algunas partidas con el objetivo de recuperar la obligación y ayudar al cliente a continuar con un hábito de pago saludable para su economía.

La visualización de la información se realiza de la siguiente manera:

Cuadro 30. Estructura de Liquidación de Crédito Reporte de Resultados

Liquidación Credito									
Saldo Capital	Interés Corriente	Interese Mora	Valor Seguro	Comisión Dif e Iva Comisión	Valor Normalizacion	Valor Pago total	% Honorarios	Honorarios	Valor Pago total Con honorarios
136,792,686	4,910,937	269,829	-	-	15,928,723	141,973,452	0.00%	-	141,973,452
30,557,152	4,556,991	300,883	81,127	-	8,745,191	35,496,153	0.00%	-	35,496,153
17,092,955	2,590,913	109,834	50,097	-	3,253,540	19,843,799	0.00%	-	19,843,799
366,780	11,657	62,394	1,384	10,494	452,709	452,709	0.00%	-	452,709
116,153	3,183	32,120	-	5,220	156,676	156,676	11.60%	18,174	174,850
13,982,457	2,989,657	332,911	63,635	-	5,335,403	17,368,660	19.72%	3,425,100	20,793,760
316,806	11,995	-	561	13,247	342,609	342,609	19.72%	67,562	410,171
3,092,828	997,466	1,193,348	25,830	207,564	5,517,036	5,517,036	19.72%	1,087,959	6,604,995
3,553,136	968,718	2,616,949	28,880	221,680	7,389,363	7,389,363	20.00%	1,477,873	8,867,236
4,744,497	1,741,010	3,019,426	62,238	362,404	9,929,575	9,929,575	20.00%	1,985,915	11,915,490

Fuente: Adaptado reporte de resultados, software Banco WWB

Información Contable: Esta parte del informe, fue diseñada para permitir el control de provisiones y su respectivo registro en las cuentas, además de mostrar los valores de recaudo de la cartera en conjunto con su distribución en el aplicativo de caja, permitiendo manejar los indicadores de recaudo y provisión de cartera en un solo reporte, la visualización en el reporte se encuentra de la siguiente manera:

Cuadro 31. Estructura de Información Contable Reporte de Resultados

Información Contable										
% provision	Vlr Prov Cartera A	Vlr Prov Cartera B	Vlr Prov Cartera C	Vlr Prov Cartera D	Vlr Prov Cartera E	Calificación	Fecha Pago	Vlr Ultimo Pago	Nota Contable CPAP	Nota Contable Honorarios
	51700505	51700506	51700507	51700508	51700509				25909523	25909511
0%	-					A	25/05/2017	63,481		
0%	-					A	20/05/2017	518,054		
0%	-					A	20/05/2017	409,914		
1%		3,668				B	25/05/2017	604,988		
20%			23,231			C				

Fuente: Adaptado reporte de resultados, software Banco WWB

Información de gestión: Muestra el resultado de la última gestión efectuada al cliente, con su respectiva observación, permitiendo conocer la tipificación actual del crédito y en caso de presentarse compromisos facilitar la proyección, control y seguimiento de cada uno de ellos.

La estructura del reporte conserva la secuencia de acciones efectos, motivos de no pago y contactos definidos en la parametrización del software, su visualización corresponde a la siguiente:

Cuadro 32. Estructura de Información de Gestión Reporte de Resultados

Informacion de Gestion						
Ultima Accion	Ultimo Efecto	Ultimo Motivo de no pago	Ultimo Contacto	Observaciones	Fecha Promesa	Vlr Promesa
Hacer Llama	No Contacto					
Recibir Llama	Acuerdo de Pago	Olvido Pagar	Titular		20/05/2017	518,000
Hacer Llama	Mensaje	Enfermedad	Familiar			
Hacer Llama	Mensaje	Pago no Aplicado	Conyugue			
Visita	Carta Bajo Puerta					
Visita	Carta Entregada					
Visita	Dir Errada					
Visita	Dir No Existe					
Visita	Carta Entregada					
Visita	Ya no Reside					

Fuente: Adaptado reporte de resultados, software Banco WWB

El reporte anterior constituye una herramienta fundamental para el área de cartera del Banco WWB, la parametrización del aplicativo e conjunto con sus módulos ha permitido que los indicadores de recuperación de la cartera en mora presente una mejor administración, además de poder verse reflejados en los indicadores financieros, la facilidad de administración del software permite la toma de decisiones oportunas, ayuda al seguimiento de los acuerdos de pago realizados con los clientes y contribuye al monitoreo del manejo de provisiones de cartera en tiempo real.

11. CONCLUSIONES

El papel del contador y el desarrollo de su profesión, han venido presentando cambios en las diversas formas de ejercer sus funciones, gracias al ingreso de nuevas tecnologías que permiten el registro de las transacciones contables y la generación de los estados financieros. Elevando el desarrollo de la contaduría no solo a la generación de reportes financieros para la toma acertada de decisiones, si no también obligándolo a explorar nuevos campos en los que desde su conocimiento pueda aportar al desarrollo de las organizaciones modernas.

Es así como la participación de la profesión ha tomado un nuevo protagonismo más allá del registro de libros y la muy representativa partida doble, el desarrollo de este trabajo es el ejemplo de como la contaduría puede interactuar con otras ciencias para generar nuevos conocimientos aplicados a las empresas y sus necesidades, teniendo en cuenta que el área contable de toda organización corresponde al último eslabón de la cadena administrativa de los procesos.

El objetivo principal es demostrar la importancia de contador y su participación en la construcción de los procesos administrativos organizacionales desde el inicio de la cadena, permitiendo tener una mayor calidad en cada una de las estancias y traduciéndose finalmente en la obtención de resultados más oportunos y acordes a los lineamientos normativos propios de la profesión , es así como podemos decir que una organización puede crecer en su estructura física y tecnológica , pero esto a su vez no le asegurara que el desarrollo obtenido sea el necesario para la compañía, debido a que en muchos casos las empresas no tienen en cuenta algunos aspectos al momento de la toma de sus decisiones, en el caso del desarrollo tecnológico en la organizaciones, se puede observar que terminan adquiriendo softwares que están diseñados bajo premisas de otra compañías causando que la empresa deba adecuarse a estas y no el software a la organización, terminando finalmente en perdida de la inversión económica o en el mejor de los casos con programa sub-utilizado.

Para el caso en estudio. La intervención desde el papel desarrollado por la profesión contable , permitió además de la parametrización correcta del software de cobranzas adquirido, la integración de áreas administrativas como cartera , riesgo y contabilidad desde una sola óptica , optimizando no solo los procesos de recolección de información y gestión de clientes en mora , si no también impactando de manera directa temas como causación de provisiones y la mitigación de los riesgos registrados en los mapas de riesgo de la organización, viéndose reflejado en sus indicadores de cartera reportados a la superintendencia financiera de Colombia y en los estados financieros que presenta la entidad actualmente.

Es así como no solo es importante el desarrollo de las organizaciones, si no también necesario la interacción del contador con los demás procesos organizacionales, llevando la profesión más allá del paradigma de la teneduría de libros y registro de cuentas, colocando al contador de frente a nuevos retos dignos de una profesión protagónica en todas las organizaciones.

12. BIBLIOGRAFIA

- CHARLES T. Horngren, SUNDEM, Gary L y ELLOIT, Jhon A. Introducción a la contabilidad financiera Pearson Ed 2. 2000 Pág 5.
- COLOMBIA. BANCO DE LA REPÚBLICA, Reporte sobre la situación actual del Microcrédito en Colombia – Diciembre del 2015.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley Estatutaria 1581 De 2012, Artículo 1.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA, LEY 590 del 2000, Artículo 1.
- COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, Circular Externa 011 de 2002, Capítulo II Gestión del Riesgo de Crédito Numerales 4 y 5 , Crédito Numerales 6.2.2.2.2 y 6.2.2.2.2.1 ,
- COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Circular 048 Título 1, Capítulo Sexto.
- CORDOBA PADILLA, Marcial. Gestión Financiera Ed ECOE 2012, Pag.205, 209, 295
- DELGADILLO R. Diego. El sistema de la Información Contable. Fundamentos y marco de referencia para su administración. Santiago de Cali – Colombia: Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad del Valle, Sede San Fernando, 2001. Pág. 17, Pág. 32.
- FERNANDEZ ALARCÓN, Vicenc. Desarrollo de sistemas de información una metodología basada en el modelado, Edición UPC 2006. P.11.

- GUAJARDO, Gerardo y ANDRADE, Nora E, Contabilidad Financiera, Mc Graw Hill Ed 5. 2008 Pág. 17
- SENN, James A. Análisis y Diseño de Sistemas de información 2 Edición, MCGRAW HILL 2001 P.628.
- SORBERAMURINA, Verónica. (2007, Octubre 30). Sistemas De Información: Concepto Y Aplicaciones. Editum.org. Obtenido en octubre 06, 2010, de <http://www.editum.org/Sistemas-De-Información-Concepto-Y-Aplicaciones-p-128.html>.
- SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, las reglas relativas a la gestión del riesgo crediticio capítulo II Consideraciones generales Párrafo 2, Párrafo 3, Numeral 1.3.1.1.