 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia , educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	<b>Código:</b> F-PI-038
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Página</b> 1 de 38

## **TRABAJO DE PRÁCTICA**

**ENVIASEO E.S.P**


**Presentado por:**

**CAROLINA VERGARA ARANGO**

**Asesor:**


**DIEGO FERNANDO CASTRO**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CONTADURÍA PÚBLICA  
ENVIGADO  
2015**

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 2 de 38

## TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.....	6
1.1 Centro de práctica.....	6
1.2 Objetivo de la práctica empresarial.....	8
1.3 Funciones.....	9
1.4 Justificación de la práctica empresarial.....	9
1.5 Equipo de trabajo.....	10
2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS .....	10
2.1 Título.....	10
2.2 Planteamiento del problema.....	10
2.3 Justificación.....	11
2.4 Objetivos .....	11
2.5 Diseño Metodológico.....	12
2.6 Cronograma de Actividades.....	13
2.7 Presupuesto .....	13
3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	14
3.1 MARCO DE REFERENCIA.....	14
3.2 Desarrollo y logro de objetivos.....	21
4. CONCLUSIONES.....	36

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 3 de 38

5. RECOMENDACIONES.....	37
6. Bibliografía.....	38

## TABLAS

Tabla 1 Aspectos generales práctica.....	5
Tabla 2 Cronograma de actividades.....	13
Tabla 3 Análisis del procedimiento .....	21

## ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Módulo sin gestión de cobro.....	22
Ilustración 2 Módulo con gestión de cobro.....	23
Ilustración 3 Pendiente Gestión .....	24
Ilustración 4 Pendientes Gestión de cobro.....	25
Ilustración 5 Gestión de Cobro .....	25
Ilustración 6 Gestión de cobro ítems .....	26
Ilustración 7 Áreas gestión de cobro.....	26
Ilustración 8 Cuentas de cobro incluidas .....	27
Ilustración 9 Llamadas realizadas.....	28
Ilustración 10 Actuaciones.....	29



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia , educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 4 de 38

Ilustración 11 Traslado de gestión .....	29
Ilustración 12 Traslado de gestión "Etapa Mercadeo" .....	30
Ilustración 13 Reporte Gestión .....	30
Ilustración 14 Componentes reportes de gestión .....	31
Ilustración 15 Informe detallado por gestión .....	32
Ilustración 16 Relación de traslados .....	33
Ilustración 17 Informe de actuaciones .....	34
Ilustración 18 Resumen de actuaciones .....	35


 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 5 de 38

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

**ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.**

**Tabla 1 Aspectos generales práctica**

<b>Nombre de Estudiante</b>	Carolina Vergara Arango
<b>Programa Académico</b>	Contaduría Pública
<b>Nombre de la AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICA</b>	Enviaseo E.S.P
<b>NIT.</b>	811.012.208 – 9
<b>Dirección</b>	Carrera 43 A N° 46 A Sur 39
<b>Teléfono</b>	403 2000
<b>Dependencia o Área</b>	Administrativa y Financiera
<b>Nombre Completo del Jefe del estudiante</b>	Sol Beatriz Molina Correa
<b>Cargo</b>	Directora Administrativa y Financiera
<b>Labor que desempeña el estudiante</b>	Tesorera
<b>Nombre del Asesor de práctica</b>	Diego Alejandro Castro
<b>Fecha de inicio de la práctica</b>	02 de Febrero de 2015
<b>Fecha de finalización de la práctica</b>	31 de Mayo de 2015

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 6 de 38


## 1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

### 1.1 Centro de práctica.

La empresa en la cual se direccionara el trabajo de prácticas es, ENVIASEO E.S.P, Es una empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Municipal, legalmente constituida mediante Acuerdo No. 025 del 05 de junio de 1996 del Concejo Municipal de Envigado; tiene por domicilio el Municipio de Envigado, Departamento de Antioquia, su duración es indefinida, según los estatutos (Decreto 295 del 10 de diciembre de 1996), posee autonomía administrativa y patrimonial. El objeto social de la empresa es la prestación del servicio público de aseo y demás actividades complementarias definidas en la Ley 142 de 1994.

### **Misión.**

Contribuir a la sostenibilidad de las comunidades y empresas, mediante la prestación del servicio público de aseo ordinario y especial cumpliendo con especificaciones técnicas, legales y contractuales y con los acuerdos de servicios vigentes.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 7 de 38

### **Cumpliendo**


- Especificaciones Técnicas, legales y contractuales.
- Acuerdos de Servicios.

### **Logrando y Mejorando**

- La satisfacción de nuestros clientes y usuarios.
- La Infraestructura y los Procesos de manera eficiente, segura y en armonía con el ambiente.
- La Competencia y motivación del personal.
- La Participación en el Mercado objetivo.
- La Rentabilidad.

### **Visión.**

ENVIASEO, se define para un futuro específico, una MEGA-Meta Estratégica Grande y Ambiciosa. En el 2015 seremos una organización con reconocimiento municipal, nacional y proyección Internacional, con ingresos por venta de servicios de \$ 19.047 millones.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 8 de 38

### **Objetivos institucionales:**


En Enviaseo trabajamos por lograr:

- El mejoramiento de la Infraestructura y los procesos de manera eficiente, segura y en armonía con el ambiente.
- La satisfacción de nuestros clientes y usuarios.
- La competencia y motivación del personal.
- La participación en el mercado objetivo.
- La rentabilidad.

### **1.2 Objetivo de la práctica empresarial.**

Adquirir conocimientos en el interactuar con el campo organizacional y consolidar los ya adquiridos en la academia universitaria aportando los elementos fundamentales obtenidos en el proceso de formación.




	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 9 de 38

### 1.3 Funciones

- Evaluar las condiciones del procedimiento de cartera y las acciones administrativas que este implica.
- Establecer las necesidades de registro y las actuaciones que se hacen necesarias dentro del proceso del cobro de cartera.
- Modelar las herramientas necesarias para la aplicación a implementar en el software.

### 1.4 Justificación de la práctica empresarial.

Se requiere del apoyo de una persona con conceptos y criterios en las implicaciones de la cartera para la estructura financiera de la organización, igualmente es idónea para aportar al desarrollo e implementación de actuaciones administrativas que propicien la gestión de cobro con la ejecución de una aplicación dentro del software existente, es por esto que se hace menester mi participación dentro del equipo de trabajo para aportar a Enviaseo de manera analítica en la solución de la falencia administrativa en lo que compete a la gestión y trazabilidad de la gestión de la cartera.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 10 de 38

### **1.5 Equipo de trabajo.**

El trabajo a desarrollar se llevara a cabo en la Dirección Administrativa y Financiera y harán parte del trabajo de práctica La Directora Financiera, la Coordinadora de Facturación y Cartera.


## **2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS**

### **2.1 Título**

Implementación de Aplicación en el software de facturación, para gestión de cobro de la cartera de Enviaseo E.S.P

### **2.2 Planteamiento del problema.**

Enviaseo E.S.P actualmente no posee un software o herramienta que permita normalizar el proceso de gestión de cartera que se desee adelantar con los usuarios en mora de pago, ni evaluar la trazabilidad de las actuaciones emprendidas para la consecución del pago de facturas sin cancelar y con edades de cartera significativa.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 11 de 38

### 2.3 Justificación.


ENVIASEO E.S.P. actualmente dentro de su estructura administrativa presenta una debilidad en cuanto a que carece de una herramienta de trabajo que permita realizar un seguimiento al estado, comportamiento y actuaciones adelantadas sobre los clientes que presentan morosidad en pago de facturas por los servicios prestados.

Esta necesidad lleva a que se haga necesario el apoyo desde la práctica para estructurar un módulo de cartera dentro del software de facturación con el fin de normalizar el proceso de gestión de cartera desde el registro de las actuaciones que permita el seguimiento y el estado de cartera de un usuario.

### 2.4 Objetivos

#### Objetivo General

Estructurar una herramienta o aplicación para la gestión de cobro dentro del software de facturación, que permita el levantamiento y registro de las actuaciones administrativas adelantadas.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 12 de 38

Lo anterior, con el fin de realizar registros que permitan el seguimiento a los clientes con morosidad de pago y las actuaciones o gestiones llevadas a cabo sobre cartera y soportar posteriores procesos coactivos y permitir la toma de decisiones oportunas.

### **Objetivos específicos**

- Analizar los procedimientos de cartera existentes con el fin de tener argumentos para delimitar la aplicación de gestión de cobro dentro del módulo de cartera.
- Constituir una propuesta de herramientas que permitan el registro y la trazabilidad de evidencias para las actuaciones adelantadas con los clientes en la gestión de cobro
- Apoyar el proceso de implementación de una aplicación de gestión de cobro que sea coherente con los procedimientos, las políticas contables y las actuaciones administrativas.

### **2.5 Diseño Metodológico.**

Trabajo de campo, análisis de la información y registros existentes para conocer la forma de adelantar los procesos en la empresa y de ahí recomendar y participar en las mesas de trabajo para estructurar el módulo dentro del software.


## 2.6 Cronograma de Actividades.

Tabla 2 Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	AÑO 2015			
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
DIAGNOSTICO Y RECOPIACION DE INFORMACION				
ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA PARA ENVIASEO				
ELABORACION Y PRESENTACION DEL FORMATO INICIAL FPI - 34				
ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y EXTRAER LOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES PARA LA PROYECCION DEL MODULO				
DISEÑO DEL MODULO DE CARTERA				
IMPLEMENTACION FINAL DEL PROYECTO				

## 2.7 Presupuesto

La implementación de un módulo de gestión de cartera dentro del software de facturación no implica un costo adicional, dado que el proveedor del software lo asume dentro del contrato de

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b> Ciencia, educación y desarrollo	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 14 de 38


prestación de servicios de soporte y mantenimiento al software de facturación y cartera, PQR, SUI, y ayuda en línea, cuyo valor asciende \$23.785.382,00 e incluye la implementación del módulo. Estos recursos son considerados dentro del presupuesto de gastos de Enviaseo.

### 3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

#### 3.1 MARCO DE REFERENCIA


##### Marco Teórico

Dentro del entorno de la empresa cobra vital importancia para la estructura financiera los recursos representados en la cartera, por lo cual se hace necesario implementar estrategias administrativas y adaptar las herramientas tecnológicas con el fin de simplificar procesos y optimizar recursos que se conviertan en elementos vitales de apalancamiento para la empresa, situación a la cual Enviaseo no es ajeno.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 15 de 38

## Definiciones

- **Cartera:** Se define a cartera como el conjunto de acreencias a favor de la empresa, consignadas en títulos ejecutivos que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible. (Tecno SAS, 2014).
- **Gestión de Cobro:** son todas las actuaciones inherentes y el conjunto de trámites adelantados para la exigencia del derecho de cobro por incumplimiento en pago. (Tecno SAS, 2014).
- **Actuación:** Hecho o conjunto de hechos realizados por una persona o una cosa. (de Wikipedia, 2015).
- **Procedimiento** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias. (de Wikipedia, Wikipedia, La enciclopedia libre., 2014).

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 16 de 38


- **Cobro Persuasivo:** como su nombre lo indica, consiste en la actuación de la administración tendiente a obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas.

La cartera representa la necesidad de su cobro, es así que el principal objetivo de la gestión persuasiva es la recuperación total e inmediata de la cartera, incluyendo los factores que la componen (capital e intereses), o el aseguramiento del cumplimiento del pago mediante el otorgamiento de plazos o facilidades para el pago con el lleno de los requisitos legales, constituyéndose en una política de acercamiento más efectiva con el deudor, tratando de evitar el proceso de cobro coactivo. (Tecno SAS, 2014).

- **Procedimiento Coactivo:** es un procedimiento especial contenido en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario Nacional y artículo 130 de la Ley 142 de 1994, por medio del cual faculta entre otras a la Empresa Enviaseo ESP, para hacer efectivos directamente los créditos a su favor, a través de sus propias dependencias y funcionarios y sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.

Tiene como finalidad obtener el pago forzado de las obligaciones a su favor, mediante la venta en pública subasta de los bienes del deudor, cuando este ha sido renuente al pago voluntario de sus obligaciones. (Tecno SAS, 2014).




 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-038</p>
		<p><b>Versión:</b> 02</p>
		<p><b>Página</b> 17 de 38</p>

- Definición de Software:** Se conoce como software al equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que componen el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware. Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimiento, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

El concepto de software va más allá de los programas de computación en sus distintos estados: código fuente, binario o ejecutable, también su documentación, los datos a procesar e incluso la información de usuario forman parte del software, es decir, abarca todo lo intangible, todo lo no físico relacionado. (de Wikipedia, Wikipedia, La enciclopedia libre., 2015).

- Aplicación:** es la que permite a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo de actividad susceptible de ser automatizado o asistido, con especial énfasis en los negocios. (de Wikipedia, Wikipedia, La enciclopedia libre., 2015).


	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 18 de 38

## Marco Legal

De acuerdo a los principios que regulan la Administración Pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, los servidores público que tengan a cargo el recaudo de obligaciones a favor del Tesorero Público deberá realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de obtener liquidez para el Tesoro Público.

Igualmente, el régimen para la normalización de la cartera pública de la Empresa ENVIASEO E.S.P. requiere estructurar herramientas administrativas acorde con lo consagrado en el Estatuto General Ley 1066 de 2006 y Decreto Reglamentario No. 4473 de 2006 y demás normas que reglamentan, complementan o modifiquen.

Además, el artículo 2 de la ley 1066 de 2006 señala; cada una de las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública debe promover la definición del Reglamento Interno de Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la celebración de acuerdos de pago.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 19 de 38

Incluir en sus respectivos presupuestos de ingresos el monto total del recaudo sin deducción alguna.


Exigir para la realización de acuerdos de pago garantías idóneas y a satisfacción de la entidad.

Reportar a la contaduría General de la Nación, en las mismas condiciones establecidas en la Ley 901 de 2004, aquellos deudores que hayan incumplido los acuerdos de pagos con ellas realizadas, con el fin de que dicha entidad los identifique por esa causal en el Boletín de Deudores Morosos del Estado.

Abstenerse de celebrar acuerdos de pago con deudores que aparezcan reportados en el boletín de deudores morosos por el incumplimiento de acuerdos de pago, salvo que se subsane el incumplimiento y a la contaduría General de la Nación expida la correspondiente certificación.

Regularizar mediante el pago o la celebración de un acuerdo de pago las obligaciones pendientes con otras en entidades públicas a más tardar dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de la presente ley.

Que por la especial condición de ser Empresa Prestadora de Servicios públicos (E.S.P). Nuestra cartera a cobrar o nuestros títulos, base de recaudo ejecutivo, son facturas de Servicios Públicos regidas por un régimen especial regulado principalmente por las disposiciones de la ley 142 de


	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 20 de 38

1994 y disposiciones complementarias, que deben ser parte de la definición del manual, implementar estrategias y gestionar herramientas en procura de la normalización, control y seguimiento de la cartera.

La ley 1564 de 2012 se adoptó el nuevo Código General del proceso, cuyas reglas sobre el proceso ejecutivo se aplica para los cobros administrativos coactivos, atendiendo las reglas de transito de legislación contempladas en el numeral 4. Del Art. 625.

Que es claro que tenemos margen de regulación del cobro persuasivo, permitiendo un manejo de esta etapa por parte de la entidad siendo aquí de vital importancia el buscar sistematizar los registros y las actuaciones asociadas que a nivel interno Enviaseo lleve a cabo con los usuarios que presentan morosidad en pago de facturas asociadas a la prestación de servicios y/o demás obligaciones de un tercero con la empresa; como resultado de hechos económicos que se traduzcan en una cuenta por cobrar o impliquen un derecho cierto de gestión de cobro.

La gestión de cobro igual debe procurar elementos que permitan evidenciar la obligación de pago para con Enviaseo de acuerdo a lo establecido Estatuto Tributario, Código Procedimiento Administrativo, Código General del Proceso, y demás normas concordantes.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 21 de 38

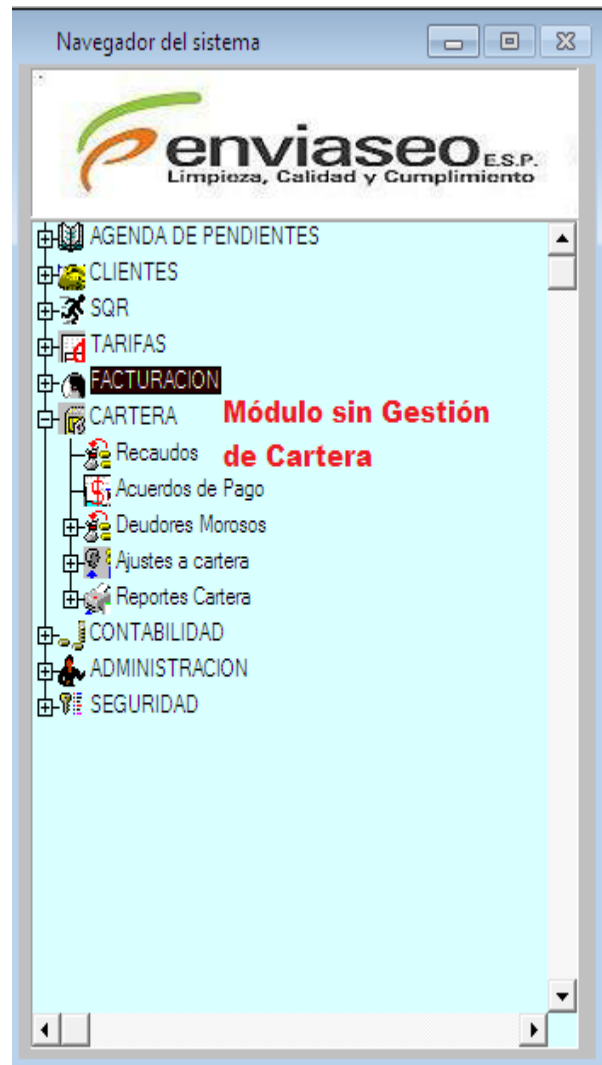
### 3.2 Desarrollo y logro de objetivos

#### Análisis del procedimiento

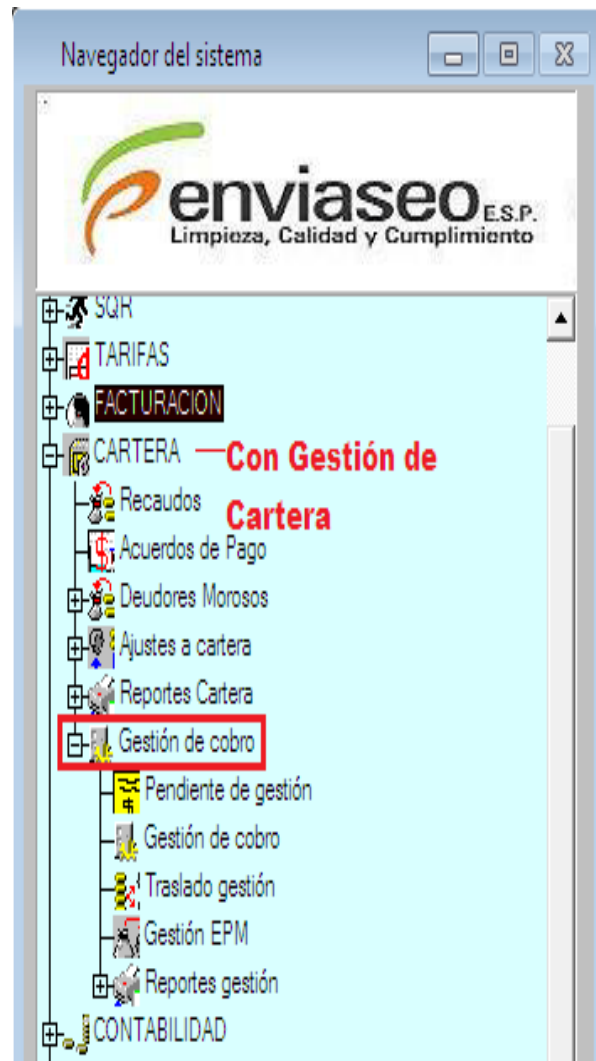
**Tabla 3 Análisis del procedimiento**

IMPLEMENTACION - MÓDULO	PROCEDIMIENTO
1. Registro de las llamadas realizadas adicional con fecha y hora de la llamada, persona que responde, respuesta dada, observaciones y otros aspectos que puedan surgir de la llamada	Realizar llamadas telefónicas con el objetivo de gestionar la cartera de un cliente, incentivándolo al pago o solicitando información de la fecha del último pago. Esto debe realizarse en el momento que el usuario tenga o acumule dos facturas de dos periodos sin pagar, de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Llamada 1:</b> fechas siguiente al día del cumplimiento de la primera fecha sin recargo y antes de la fecha con recargo</li> <li>• <b>Llamada 2:</b> fecha siguiente al día del cumplimiento de la fecha con recargo y antes de la expedición de la factura para un tercer periodo.</li> </ul>
2. Comunicado, desde el módulo de cartera generar automáticamente el oficio	Si de las gestiones anteriores no se tiene respuesta alguna se procede a la generación de un comunicado que debe ser firmado y con fecha por la persona que lo recibe
3. Estructurar una forma dentro del módulo donde se transfiera la información a las otras áreas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento	Traslado de las Gestiones a Mercadeo y/o Jurídica
4. Reportes que permitan el seguimiento de las actuaciones, comportamiento de usuarios en cartera y gestiones	Se implementan como valor agregado de la aplicación que permita verificar el cumplimiento del procedimiento y facilite información de la toma de decisiones

### Aplicación en el software de gestión de cobro




**Ilustración 1** Módulo sin gestión de cobro

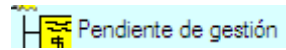


### **Ilustración 2 Módulo con gestión de cobro**

Este es el acceso al módulo de cartera dentro del software que se estructura de acuerdo al trabajo de práctica, se puede visualizar la inclusión del aplicativo de gestión de cobro en el módulo de cartera.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b></p>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 24 de 38

PENDIENTE DE GESTIÓN



### **Ilustración 3 Pendiente Gestión**

Esta opción permite visualizar todos los clientes con morosidad de pago y que no acumulan 2 facturas que impliquen generar una gestión de cobro automática, aquí se listan todos los que no tengan ninguna gestión y se les desee comenzar en un momento determinado o por decisiones administrativas.

Relaciona todas las facturas de un cliente que estén en mora y permite visualizar el valor adeudado, días de vencimiento. Igualmente se activa un botón donde se puede crear una gestión.



Pendientes por gestión de cobro

Deuda mayor a:  Deuda menor o igual a:   Incluir cuentas sin gestión

Días mora mayor a:  Días mora menores a:   Gestiones en proceso

Estado de las cuentas:   Gestiones sin iniciar proceso

Identificación	Nombre del cliente	Nombre comercial	Teléfono	Deuda total	Crear gestión
					Crear gestión
					Crear gestión
					Crear gestión
					Crear gestión
					Crear gestión
					Crear gestión
					Crear gestión

Dirección:

Cuentas de cobro del cliente | Gestiones de cobro del cliente

Número	Período	Fecha	F.Vcto	Valor liquidado	Saldo	Días Vcto	Gestiones	Vencimiento

Servicio:

Empleado que inició gestión:

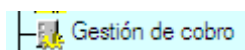
Fecha inicio gestión:

Abonos realizados después del inicio de la gestión

Recibo	Fecha	Valor Abono

**Ilustración 4 Pendientes Gestión de cobro**

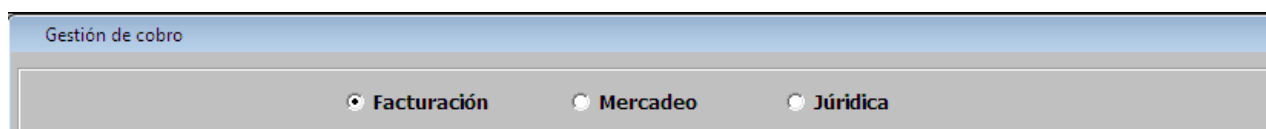
Además en esta aplicación se pueden visualizar todas las gestiones creadas en proceso o sin proceso.



**Ilustración 5 Gestión de Cobro**

Esta aplicación permite el acceso al registro de la gestión de la cartera que se va a adelantar a un usuario determinado, sea que la gestión se creó automáticamente (en el momento de llevarse a cabo el proceso de facturación masiva) o desde la aplicación de “pendientes de gestión”.

Dentro de ésta aplicación encontramos:



### Ilustración 6 Gestión de cobro ítems

Se puede visualizar por áreas, las involucradas en el procedimiento, y en cada una de ellas los usuarios que le competen para la respectiva gestión.

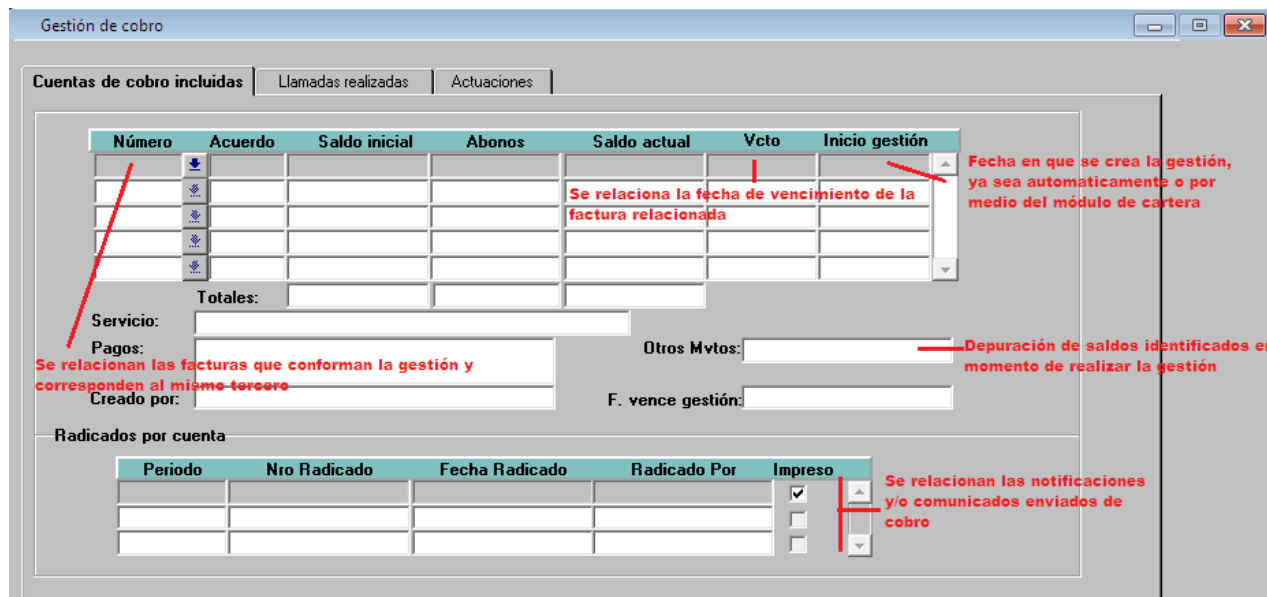


### Ilustración 7 Áreas gestión de cobro

La segunda parte que compone la pantalla de la aplicación registra la información básica de la gestión y los datos del usuario al que corresponde la gestión; igualmente se puede visualizar en qué etapa y área del cobro se encuentra

Posterior a esto se encuentra la parte específica de la gestión y las actuaciones, esto está compuesto por tres pestañas las cuales comprenden “cuentas de cobro incluidas”, “Llamadas realizadas”, y “Actuaciones”, así:

- Cuentas de Cobro Incluidas: Comprende la información básica que hará parte del proceso de gestión, asociada a cada usuario.



**Gestión de cobro**

Cuentas de cobro incluidas | Llamadas realizadas | Actuaciones

Número	Acuerdo	Saldo inicial	Abonos	Saldo actual	Vcto	Inicio gestión
Totales:						

Servicio:

Pagos:  *Se relacionan las facturas que conforman la gestión y corresponden al mismo tercero*

Creado por:

Otros Mvto:  *Depuración de saldos identificados en momento de realizar la gestión*

F. vence gestión:

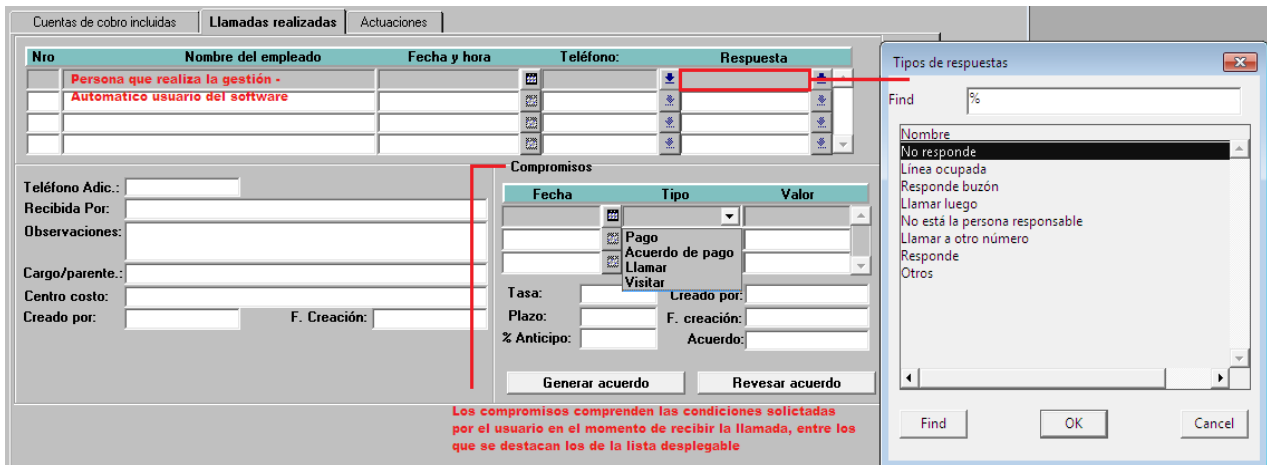
Radicados por cuenta

Periodo	Nro Radicado	Fecha Radicado	Radicado Por	Impreso
				<input checked="" type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>

*Se relacionan las notificaciones y/o comunicados enviados de cobro*

**Ilustración 8 Cuentas de cobro incluidas**

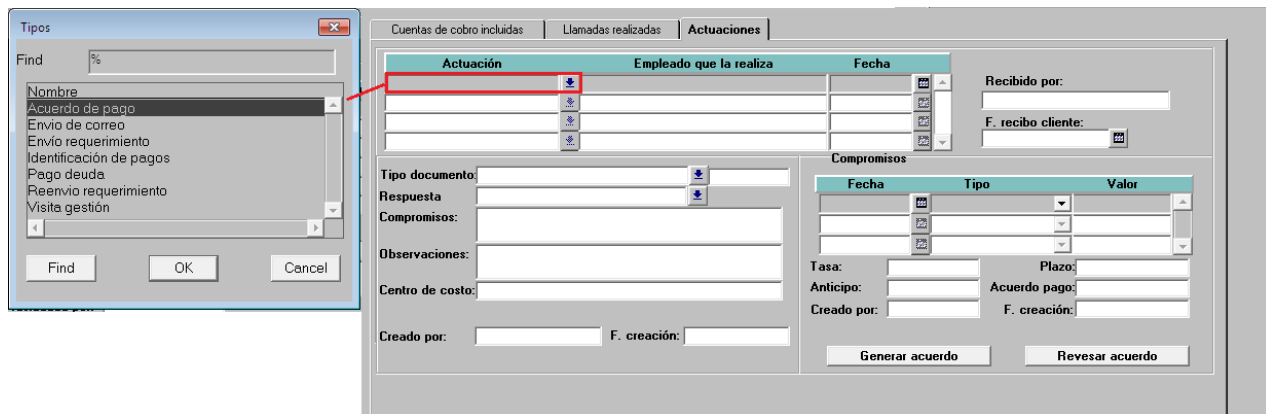
- Llamadas realizadas: Registros de todo lo relacionado y que se genera en el momento de la gestión de cartera con llamada telefónica



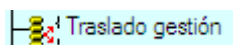
Los compromisos comprenden las condiciones solicitadas por el usuario en el momento de recibir la llamada, entre los que se destacan los de la lista desplegable

### Ilustración 9 Llamadas realizadas

- Actuaciones: Permite el registro de acciones adelantadas diferentes a llamadas para la consecución de pago de cartera



**Ilustración 10 Actuaciones**

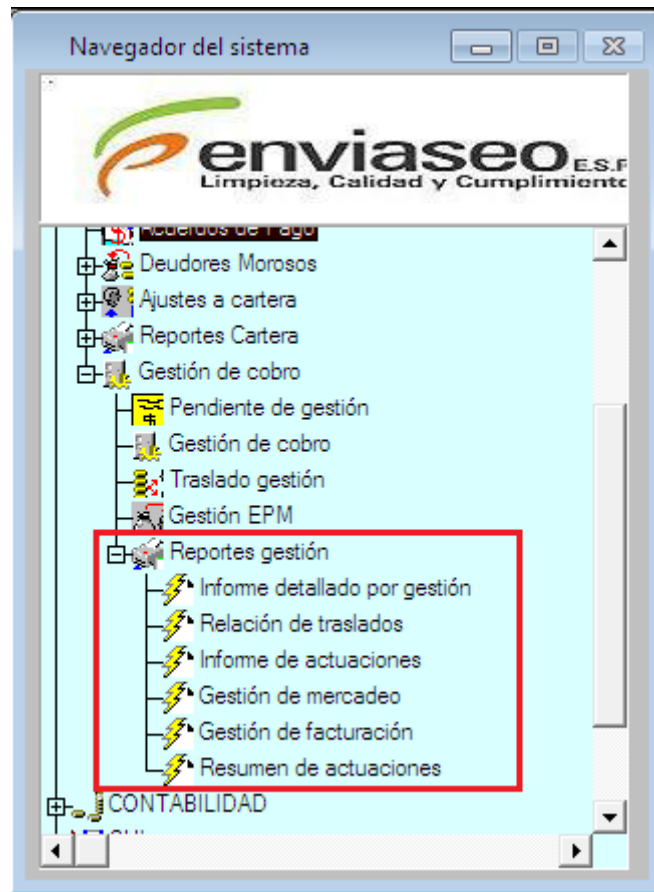


**Ilustración 11 Traslado de gestión**

Esta aplicación permite visualizar todas las gestiones que se encuentran en una etapa de facturación o mercadeo según el procedimiento y desde aquí se realiza el traslado a través del software a una gestión de etapa posterior.

Es importante precisar que si la gestión de cobro está en la etapa de mercadeo, los usuarios del software en esta aplicación sólo visualizarán “pasar a coactivo”.

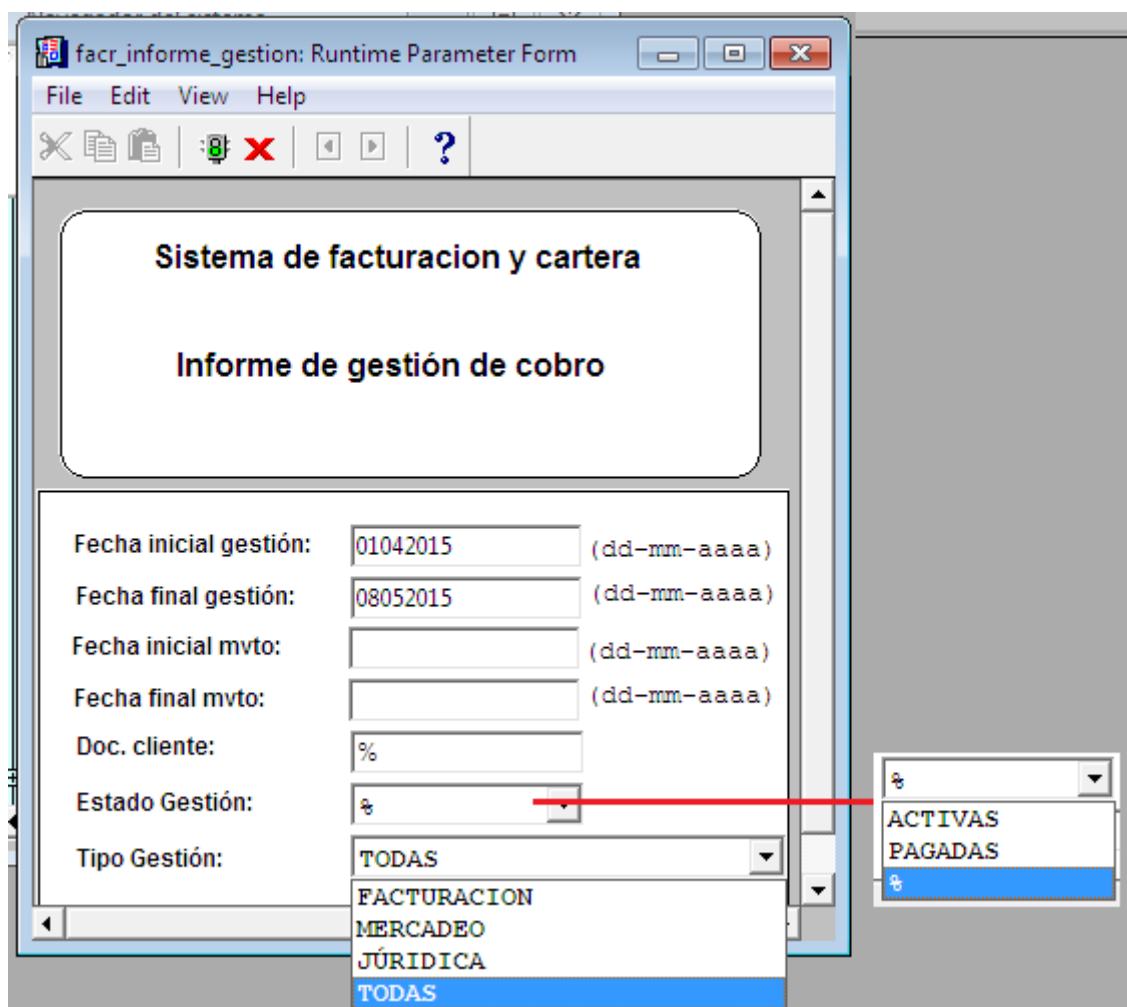




#### **Ilustración 14 Componentes reportes de gestión**

La aplicación de Reportes permite la generación de la información registrada en el módulo en formato reportes donde se destacan:

- Informe detallado por gestión: tiene como finalidad estructurar la información de los usuarios en gestión cartera con rangos de fecha de la gestión, rangos de fecha de los movimientos o actuaciones asociados a estas, por cliente ya sea uno específico o todos, estado de la gestión y tipo de la gestión (en cual área de las que intervienen en el procedimiento se encuentra)

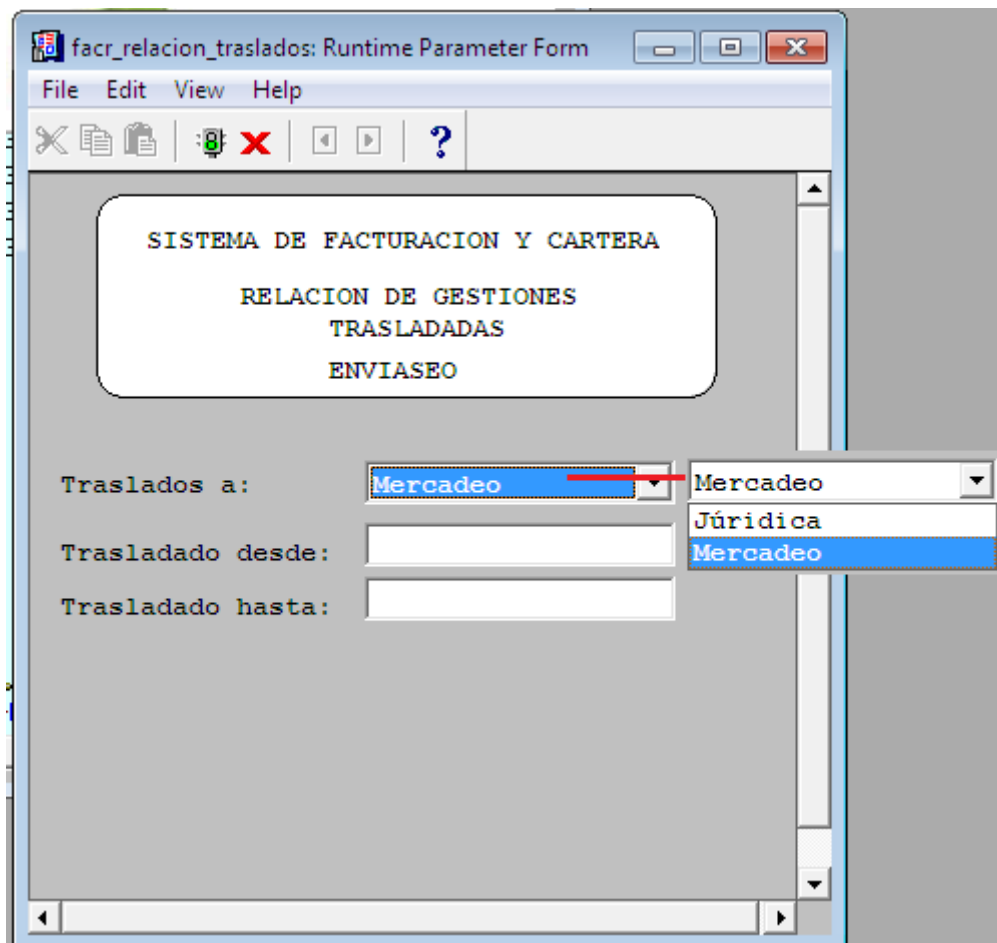


**Ilustración 15 Informe detallado por gestión**

- Relación de traslados: Reporte que permite identificar la información que una vez adelantada las gestiones y sin efecto en una de las áreas que interfieren en el proceso son

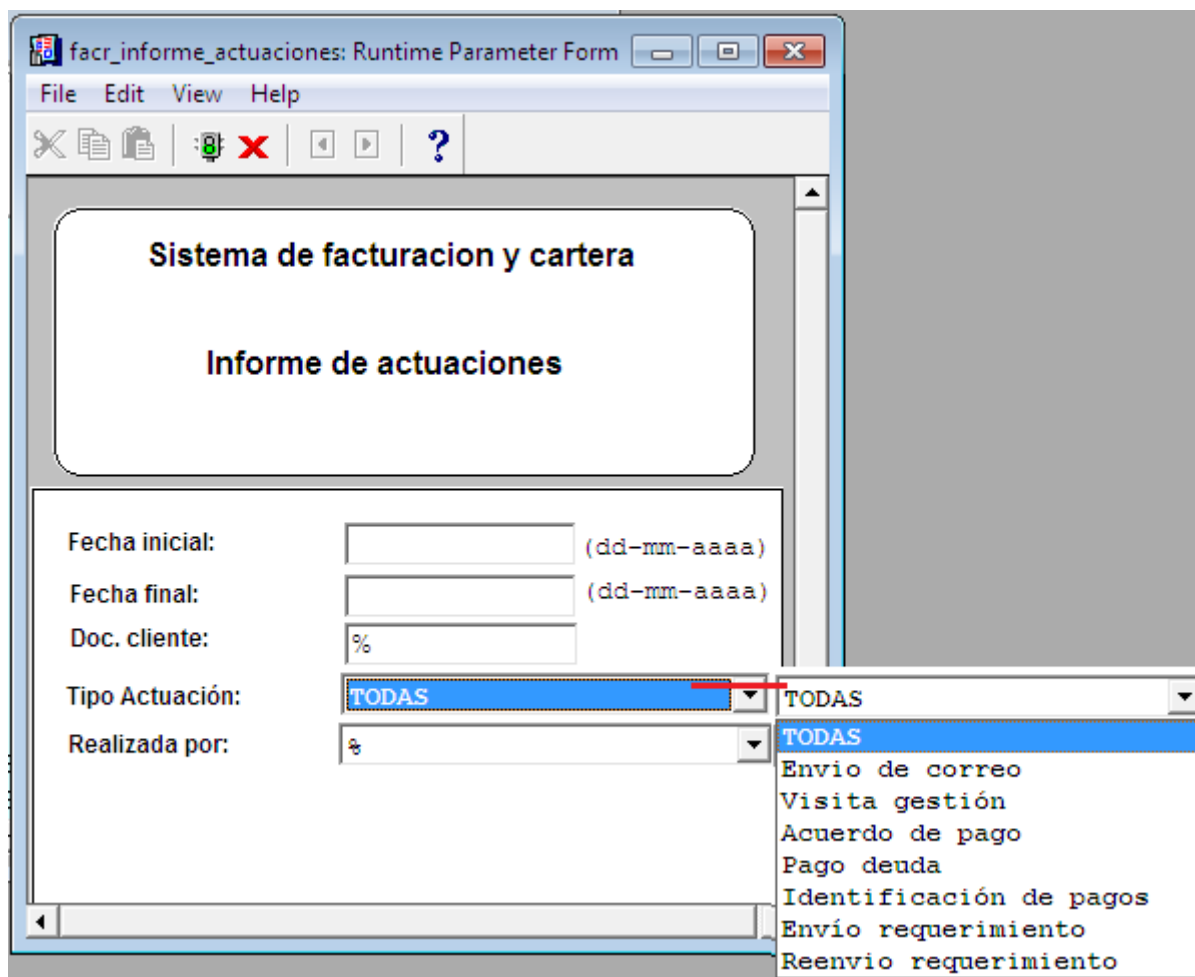


trasladadas a la siguiente área involucrada en el proceso, el reporte permite elegir el área a la cual se realizó el traslado y en un rango de fechas.



**Ilustración 16 Relación de traslados**

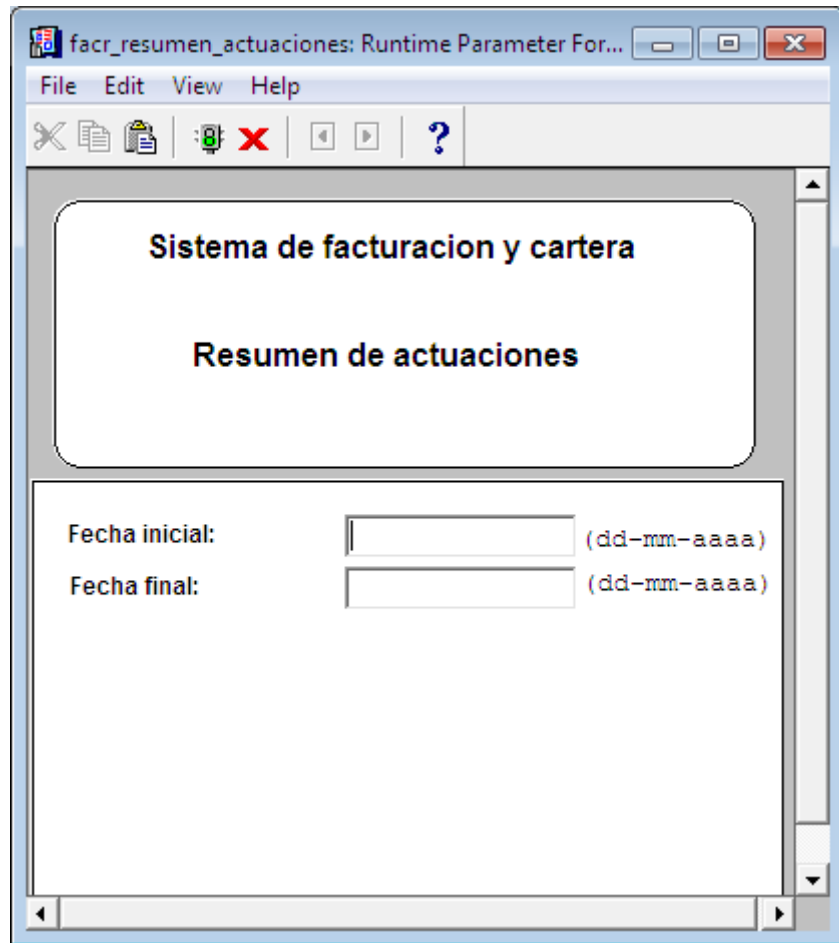
- Informe de actuaciones: Proporciona la información de todas las actuaciones a de una en particular que se han adelantado en un rango de fecha para todos los clientes o uno determinado




**Ilustración 17 Informe de actuaciones**

- Gestión de Mercadeo – Gestión de Facturación: Son dos reportes independientes que buscan proporcionar la información de

- **Resumen de actuaciones:** Estructura la información resumida de todas las actuaciones adelantadas en la gestión de cartera dentro de un rango de fecha determinado




**Ilustración 18** Resumen de actuaciones

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 36 de 38


#### 4. CONCLUSIONES.

- El interactuar con el hacer de la empresa y tener acercamiento con el procedimiento de cartera permitió afianzar conocimientos profesionales y aportar en la implementación de la aplicación.
  
- Se estructura una aplicación dinámica que se ajusta a las necesidades de Enviaseo y proporciona elementos para el registro de las actuaciones adelantadas en la gestión de cobro dentro de las diferentes etapas que integran el procedimientos
  
- A partir del diagnóstico e identificación de las falencias que tenía Enviaseo para las competencias administrativas de la gestión de cobro y las actuaciones inherentes a esto, se aportó al desarrollo de una aplicación dentro del módulo de cartera, buscando la coherencia entre los hechos económicos y las actuaciones asociadas al procedimiento de cartera.
  
- La implementación permite optimización de recursos, trazabilidad y seguimiento a actuaciones adelantadas, información para toma de decisiones oportunas y asertividad en el hacer.

	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 37 de 38

## 5. RECOMENDACIONES.

- El desarrollo de la aplicación, se constituye en una herramienta que facilita la aplicación del procedimiento de cartera y que a su vez da celeridad en las gestiones administrativas propias de la gestión de cobro, proporcionando elementos oportunos para la toma de decisiones que tienen impacto administrativo y financiero lo cual cobra importancia para que tenga continuidad dentro de las funciones propias en cada etapa del mismo.
- La aplicación debe ser ajustada a las necesidades y requerimientos que se hagan necesarios en la utilización de ésta, dada que es una herramienta nueva, o en el momento que las condiciones para el mundo de los negocios que afecten cartera impliquen cambios
- Teniendo presente que la cartera de una organización es cambiante, en respuesta a factores internos y externos, la aplicación debe tener un seguimiento que permita cambios oportunos que atiendan a las situaciones del entorno y de esta forma proporcionar información efectiva y que optimice los procesos.
- Se debe procurar que la aplicación sea una herramienta activa la cual debe estar en procura de los desarrollos tecnológicos y coherente con la infraestructura informática de la organización.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b>	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 38 de 38

## 6. BIBLIOGRAFÍA

de Wikipedia, C. (02 de 09 de 2014). *Procedimiento*. Obtenido de Wikipedia, La enciclopedia

libre.: <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Procedimiento&oldid=76724776>

de Wikipedia, C. (19 de 05 de 2015). *Conocimiento*. (L. e. Wikipedia, Editor) Obtenido de

Wikipedia, La enciclopedia libre.:

<http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Conocimiento&oldid=82557874>

de Wikipedia, C. (25 de 05 de 2015). *Software*. Obtenido de Wikipedia, La enciclopedia libre.:

<http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Software&oldid=82707769>

Tecno SAS, A. (18 de 12 de 2014). *Gestión Integral*. Obtenido de Gestión Calidad:

<http://somosenviaseo.com/gestion-integral/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Firma del estudiante:

*Carolina Vergara A.*

Firma del asesor:

Firma del jefe en el Centro de Práctica:

