

INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL COOPERATIVA DE TRANSPORTES

EL MOTILON LTDA



GOMEZ AGUAS ALEX DAVID

COD. 1.002.495.623

SUPERVISOR ANDRES FELIPE CARVAJAL VILLAMIZAR

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA PAMPLONA, NORTE**

SANTANDER

2019

INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL COOPERATIVA DE TRANSPORTES

EL MOTILON LTDA



GOMEZ AGUAS ALEX DAVID

COD. 1.002.495.623

SUPERVISOR ANDRES FELIPE CARVAJAL VILLAMIZAR

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OPTAR AL TITULO DE
CONTADOR PÚBLICO DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA PAMPLONA, NORTE
SANTANDER**

2019

TABLA DE CONTENIDO

ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
PRIMER INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, COOPERATIVA DE TRANSPORTES EL MOTILON “COOPTMOTILON” LTDA	10
1.1 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA (Cooptmotilon Ltda)	10
1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS (Cooptmotilon Ltda)	13
1.2.1 MISIÓN	13
1.2.2. VISIÓN	13
1.2.3. VALORES	13
1.3. DIAGNÓSTICO	14
1.3.1. ÁREAS DE COOPTMOTILON	14
1.3.2. ORGANIGRAMA	16
1.3.3. MATRIZ DOFA	17
1.3.3.1 DOFA DEMÁS ÁREAS	17
1.3.3.2. MATRIZ DOFA ÁREA DE CONTABILIDAD	19
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO (Cooptmotilon Ltda)	20
1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL PASANTE	22
1.6 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	23
1.6.1. TITUTO	23
1.6.2. OBJETIVOS	23
1.6.2.1 GENERAL	23
1.6.2.2. ESPECIFICOS	23
1.6.3 JUSTIFICACIÓN	24
1.6.4. CRONOGRAMA	25
1.6.5 EVIDENCIA	26
2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	28
2.1 TITULO	28
2.2 ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA	28
2.2.1 OBJETIVO	28
2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO	28

2.2.3 CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE CARTERA	29
2.2.4 NIVELES DE CALIFICACIÓN	30
2.2.5 RECLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS RESTRUCTURADOS	30
2.2.6 SUSPENSIÓN DE LA ACUSACIÓN DE INTERESES	30
2.2.7 PROVISIONES	31
2.2.8 RECUPERACIONES	32
2.3 COBRANZA ADMINISTRATIVA.....	32
2.3.1 COBRANZA PREJURIDICA.....	32
2.3.2 COBRANZA JURÍDICA.....	33
2.4 DESARROLLO DEL MANUAL DE PORCEDIMIENTOS AL AREA DE CARTERA	34
2.5 PROCEDIMIENTO DE CARTERA	37
2.6 CONCLUSIONES	43
2.7 RECOMENDACIONES	44
2.8. ALCANCE DE LA PRÁCTICA.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46

LISTA DE GRÁFICAS

GRÁFICA N°1 Organigrama de la Cooperativa

GRÁFICA N°2 Procedimiento de cartera

LISTA DE IMÁGENES

IMAGEN N°1 Generación y exportación de archivos planos

IMAGEN N°2 Fondo de reposición

IMAGEN N°3 Relación de tiquetes

IMAGEN N°4 Correo de transporte

IMAGEN N°5 Lugar donde el practicante realiza las practicas

IMAGEN N°6: Certificado de culminación de practicas

IMAGEN N°7: autoevaluación

IMAGEN N°8: Evidencia de la sustentación del manual de procedimiento de cartera y sus funciones

IMAGEN N°9: Evaluación por parte del jefe

IMAGEN N°10: Carta de presentación

IMAGEN N°11: Carta de aceptación

LISTA DE TABLAS

TABLA N°1 Cronograma de actividades

TABLA N°2 Días de mora

TABLA N°3 Porcentaje de provisión

TABLA N°4 Procedimiento de cartera

ABSTRACT

Portfolio management is one of the most important processes for a Cooperative, it must be aligned and soaked with the other departments and must provide real and updated information on the status of each of the accounts receivable. In the work a manual of procedures regarding the portfolio area is made to serve as a basis for those involved in the process.

There is no documented procedures manual in the cooperative. The absence of this manual has led to errors in the way of classifying credits, interests, clients, etc; This situation is mainly caused by the lack of control, the lack of continuous monitoring of debtors and the gaps due to non-compliance with regulations.

This manual will help the cooperative to the correct control in the process and to each of its procedures and improve the efficiency in each of its processes.

INTRODUCCIÓN

Las practicas se convirtieron en una oportunidad para adquirir conocimiento real y experiencia antes de salir al ámbito laboral, lo cual nos brinda una oportunidad (al practicante) de poder encontrar ese primer empleo que para nosotros significa satisfacción poder ejercer en el área donde nos desempeñamos como estudiantes.

En este trabajo se creará un manual de cartera para poder implementarlo en la cooperativa de transporte el motilón “cooptmotilon” Ltda lo cual se basará en información como préstamos a los asociados, clientes, entre otros.

La idea principal de este trabajo es poder mostrarle a la cooperativa que con un manual de cartera va hacer más fácil poder verificar los pagos, abono de capital e interés, que estos mismo se hagan en el tiempo estipulado, poder contar con una provisión individual a las deudas que se encuentra en cobros pre jurídicos, poder compararlos con lo que tenemos en sistema contable (TNS).

Para llegar a esto, previamente se hizo una recopilación de la información de la cooperativa de transporte el motilón “cooptmotilon” Ltda y el departamento donde se desempeñan las prácticas profesionales, seguidamente hará un diagnóstico para determinar las falencias de la cooperativa y posteriormente darles dichas recomendaciones.

PRIMER INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, COOPERATIVA DE TRANSPORTES

EL MOTILON “COOPTMOTILON” LTDA

1.1 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA (Cooptmotilon Ltda)

Un grupo de personas deciden conformar una empresa cooperativa de transporte, de la nada, solo contaban con la entereza típica de los hombres que sueñan a pesar de las circunstancias. Resultaba natural la reacción de otras empresas transportadoras que se opusieron rotundamente a la conformación de lo que ellos consideraban una competencia directa, Cooptmotilón empezó con solo nueve socios sin dinero ni conocimientos suficientes sobre el tema, y como alguna vez dijo sarcásticamente uno de los abogados que querían retrasar nuestro trabajo "esa gran empresa que tristemente atiende en un escaño del parque".

- Agosto 1991

Transcurría el mes de agosto de 1991 cuando un grupo de trabajadores de una empresa de transporte, decidió protestar contra los desmanes administrativos con que los venían tratando, sin tener en cuenta sus condiciones. Poco a poco la empresa los estaba presionando y llevando a perder las pocas oportunidades de trabajo, desesperándolos ya que este era el único sustento de su familia. Inquietos por la situación se fue gestando un grupo de personas que sabían que someterse no era la solución, la solución era unirse para crear una empresa que los tomara en cuenta como personas, que les brindará oportunidades, pero sobre todo igualdad para poder laborar dignamente y darles a sus familias un gran ejemplo de superación, es así como empieza a gestarse la cooperativa.

- Enero 1992

Después de muchas dificultades y aprendizaje, la cooperativa de transportadores el Motilón "COOPMOTILON", se constituyó en la ciudad de Pamplona con personería jurídica 0073 del 14 de enero de 1992, a fin de prestar un servicio, para satisfacer las necesidades de nuestros asociados y la comunidad en general. Contamos con licencia de mensajería especializada emanada del Ministerio de Comunicaciones según resolución 5026 del 23 de octubre de 1996. Tenemos licencia del Ministerio de transporte 4078 del 1º de septiembre de 1993 que nos permite circular por todas las carreteras del país.

- Septiembre 1993

Así es como el primero de septiembre de 1993, Cooptmotilón recibe formalmente la Licencia de funcionamiento por parte del gobierno nacional, la Cooperativa se constituye oficialmente y nuestro sueño empieza a tomar matices de realidad. Pero es solo hasta el 25 de noviembre del mismo año que empezamos a operar con una capacidad transportadora autorizada de 17 microbuses y 44 automóviles en las rutas regionales, y 5 taxis urbanos, capacidad que se fue cubriendo paulatinamente, pero en realidad comenzamos a operar con 5 automóviles y un microbús. No podemos negar que el comienzo fue difícil, durante los primeros 3 años las pugnas de voz en cuello por pasajeros fueron duras, cuando el parque central Águeda Gallardo servía de terminal de transportes y todo el comercio de la ciudad se concentraban en él, recordamos sin rencores esos momentos que sin duda ayudaron a convertirnos en la empresa

transportadora con mayor proyección de la región nororiental de Colombia pues ahí aprendimos que lo más importante es prestar el mejor servicio.

Como afirma el Gerente José Luis González Ramírez "Todo en la vida se hace dos veces, una en la mente y otra en la realidad", y es precisamente esta actitud de querer seguir avanzando la que ha permitido que Cooptmotilón ahora cuente con sucursales en varias ciudades de la región. Es así como esta empresa como pocas en el país cuenta con cinco modalidades de transporte, terrestre automotor colectivo municipal de pasajeros, servicio de transporte terrestre automotor de pasajeros de carretera, servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, servicios público de transporte terrestre automotor individual de pasajeros de vehículos de taxi, servicio público de transporte terrestre automotor de carga, servicio público de transporte terrestre automotor especial.

Poseemos rutas a Bucaramanga, Barrancabermeja, Aguachica, Cúcuta, Pamplona, Abrego, Chitagá y Pamplonita. Además, con licencia de radio-teléfono y mensajería especializada. Hemos incrementado día a día los servicios a nuestros asociados a través de nuestra estación de servicio, fondo de solidaridad, fondo de educación, fondo de recreación, créditos, cursos de capacitación, actividades de integración para lograr una mejor relación entre todos. Con el transcurrir del tiempo se buscó tener un patrimonio mejor respaldado con las propiedades de COOPTMOTILON ha adquirido como son: edificio en la ciudad de Bucaramanga en donde funcionan las residencias para los conductores.

1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS (Cooptmotilon Ltda)

1.2.1 MISIÓN

Satisfacer a nuestros asociados y clientes en sus necesidades y expectativas de transporte, ofreciendo servicios de alta calidad; por consiguiente, contamos con un excelente recurso humano que se compromete a fortalecer la prestación del servicio, de esta forma se consolida el aporte que hacemos en la región nororiental del país, a los asociados y nuestros reconocidos clientes.

1.2.2. VISIÓN.

Ser la empresa líder en la prestación de servicios de transporte en todas sus modalidades a nivel nacional e internacional; contando con el mejor equipo automotor y humano idóneo comprometido con la satisfacción de nuestros usuarios y la consolidación de nuestra imagen corporativa.

1.2.3. VALORES

- PERSEVERANCIA:** Porque sabemos que la constancia y la dedicación nos ayudan a responder al compromiso con nuestros asociados y clientes
- RESPONSABILIDAD:** Que asumimos en bien de la comunidad y aportamos al desarrollo de la región.
- HONESTIDAD:** Nuestro comportamiento debe ser socialmente responsable, mostrando respeto, imparcialidad y sinceridad, hablando siempre con la verdad y siguiendo las reglas de la cooperativa
- CALIDAD:** Prestar un servicio con eficiencia y eficacia para cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.

•**RESPETO:** Apegarse a las normas establecidas buscando el bien común, valorando a todas las personas que tengan vínculo con nosotros ofreciéndoles un trato justo y digno.

1.3. DIAGNÓSTICO

1.3.1. ÁREAS DE COOPTMOTILON

SECRETARIA GENERAL

Área encargada de manejar, organizar en series documentales, Recepción, diligenciar, enviar, codificar y clasificar los documentos, expedientes y demás información de interés. Ubicándolos en el lugar de custodia de documentos o lugar definido por la cooperativa con el fin de mantener la información oportuna y protegida.

ÁREA DE CONTABILIDAD

Es el departamento encargado de garantizar mediante el seguimiento y control la exactitud de los registros de contables de la cooperativa. Elaborar informes mensuales por centros de costos para la presentación tanto a la gerencia como al consejo de administración.

Recibir los ingresos y efectuar los pagos que ordene la cooperativa, llevando los correspondientes comprobantes y demás documentos necesarios para el cumplimiento de su misión. Garantizar la precisión y exactitud de registros contables, administración y control de los requerimientos de contratación de los clientes externos de la cooperativa.

COORDINACIÓN DE TRANSPORTES Y REMESAS

Área encargada de garantizar la precisión y exactitud de la información de transporte de pasajeros y remesas mediante las agencias, realizando los cuadros de caja y la verificación de sus soportes.

ADMINISTRACIÓN DE ESTACION DE SERVICIO

Área encargada de planificar y atender con responsabilidad todas las gestiones relacionadas con compra y venta de productos, manejo contable y mantenimiento de las instalaciones y consecución de las mercancías de la EDS, COOPTMOTILON LTDA.

COORDINACIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR

Área encargada de diseñar, implementar y verificar el cumplimiento de toda la normatividad relacionada con el PESV y llevar al día el programa de mantenimiento de la empresa.

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Área encargada del mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas, administración y mantenimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, diseñando actividades para la implementación y seguimiento eficiente.

1.3.2. ORGANIGRAMA

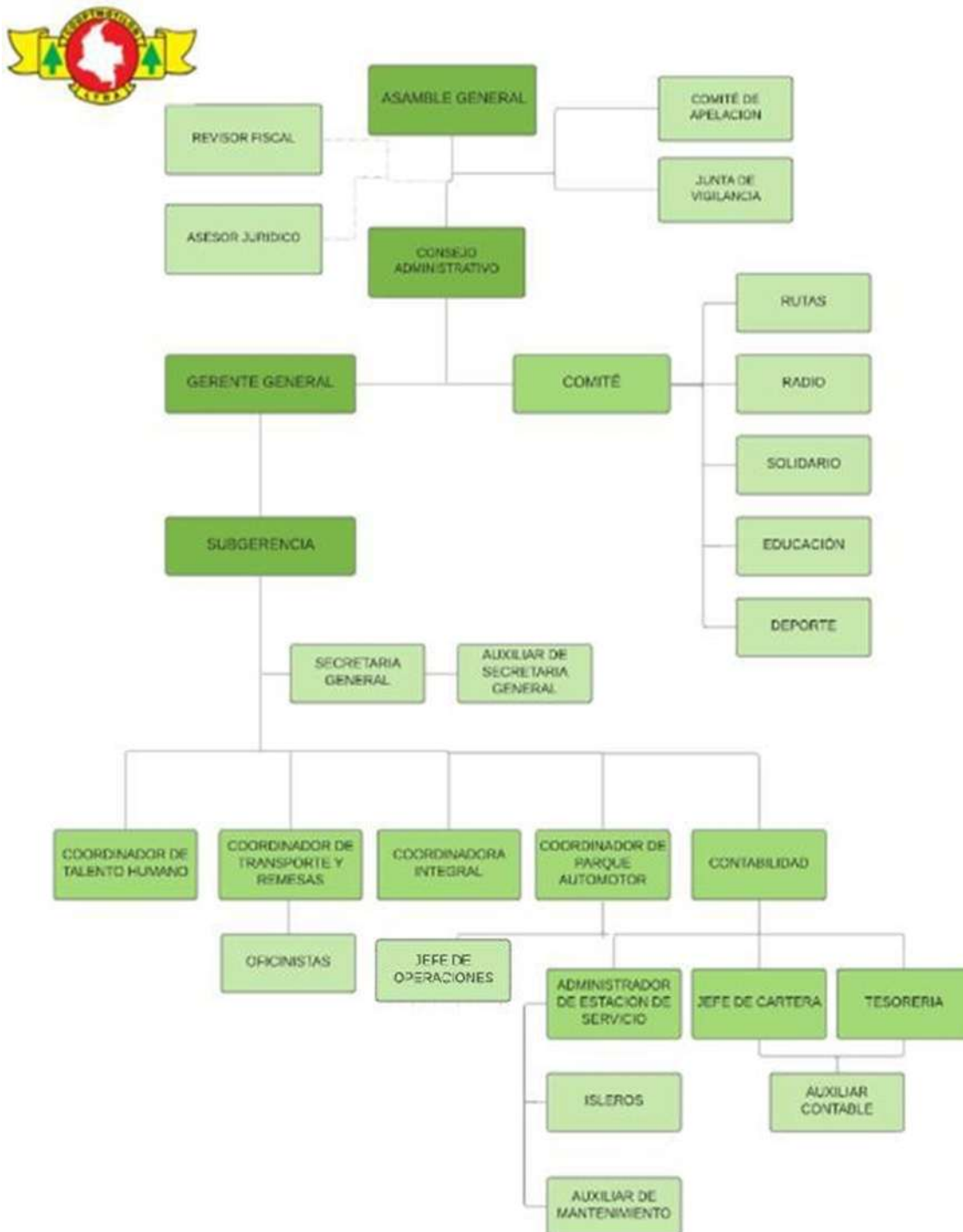


Gráfico N°1. Organigrama Cooptmotilón Ltda.

Fuente: Base de datos de la Cooperativa.

1.3.3. MATRIZ DOFA

1.3.3.1 DOFA DEMÁS ÁREAS

FORTALEZAS

- Talento humano; una de las principales fortalezas de la cooperativa, ya que se cuenta con un personal idóneo y con un gran sentido de pertenencia con la empresa cumpliendo con los horarios estipulados a la hora de prestar el servicio.
- Uso de la tecnología; las personas que allí laboran tienen un buen dominio de la tecnología que se tiene como requisito.
- Servicio de Radio teléfono, servicio de taxi urbano
- Se cuenta con un parque automotor moderno.
- La cooperativa cuenta con una estación de servicio donde se vende combustible.

DEBILIDADES

- La principal falencia o debilidad de la cooperativa es que no se cuenta con canales de promoción y/o publicidad, se carece de marketing para dar a conocer el servicio a toda la comunidad.

AMENAZAS

- La piratería y transporte informal; uno de los factores externos más delicados para la organización.
- Competencia desleal al momento de prestar el servicio; los competidores pueden bajar sus precios para acaparar gran parte del mercado.
- Problemas en la frontera económico, político y social.

OPORTUNIDADES

- Estudio de nuevas rutas y de creación de nuevas agencias, en todas las modalidades (giros, transporte de pasajeros y remesas).
- Nuevas tecnologías; aunque es una fortaleza, se están implementando o creando nuevas tecnologías para la mejora continua de los procesos de la organización.

1.3.3.2. MATRIZ DOFA ÁREA DE CONTABILIDAD

DEBILIDADES

- El flujo de información es muy extenso, en la cantidad; ya que la cooperativa tiene muchas sucursales y agencias y toda esta información debe ser revisada para llevar un buen control de las finanzas
- Por ser una cooperativa rinden muchos informes, más los impuestos comunes que se deben declarar.
- El personal recién se está capacitando o especializando ya que desde este año se empezó a contratar más personas por que la capacidad operativa en el área contable no era suficiente para tener la información al día y sin errores.

OPORTUNIDADES

- Una de las metas que tiene la empresa es crecer como empresas de transporte creando nuevas agencias u oficinas; para esto la empresa debe tener una información financiera sólida.
- Crear más servicios como por ejemplo Efecty, turismo.
- Aumentar el número de vehículos asociados a la empresa.

FORTALEZAS

- Infraestructura en cuanto a todo lo que se refiere a sistemas, recursos, paquetes contables vigentes y creando algunos otros.
- La organización como departamento está muy bien distribuida, tienen muy bien definida las funciones y roles que tiene cada persona del área de contabilidad.
- La cooperativa está en constante actualización en temas contables, le pagan las capacitaciones a sus empleados y en la instalaciones se cuenta con toda los

recursos bibliográficos actuales que se necesiten para cumplir todas sus funciones a cabalidad.

AMENAZAS

- La organización no percibe en lo contable ninguna amenaza externa por el momento. Según al perfil profesional de contador público con respecto a las debilidades de las empresas éstas podrían solucionarse definiendo muy claramente los procesos, procedimientos, los tiempos de la información contable, ya que si se tiene al día la información o con anticipación se puede revisar y se incurrirán en menos errores que puedan acarrear una sanción por parte de los organismos que las vigilan, otra de las falencias que se presentan en la organización es que en años anteriores han venido calculando mal los aportes en la planilla y la entidad que regula esa parte la UGPP les hizo un requerimiento, están en un proceso de investigación para ver si acarrea sanción o no.
- La organización no cuenta con un manual de cartera, lo cual hace más difícil que los clientes hagan los abonos de capital e interés, generar la provisión de los pagos, el recaudo de los mismos.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO (Cooptmotilon Ltda)

En la sección de la empresa asignada es el área de contabilidad, allí se trabaja con todo lo que tiene que ver con lo contable de la empresa, con tener la empresa en su correcto funcionamiento. Las personas que trabajan allí son el contador, auxiliar de nómina, auxiliar de contador, jefe de oficinistas, tesorera y la encargada de la cartera de la organización. En esta parte de la empresa se trabaja con un excelente clima laboral, ya

que los que trabajan allí son muy serviciales y dispuestos a ayudar en lo que se necesite. A continuación, se da una breve explicación de lo que hace cada uno en sus puestos de trabajo:

- **CONTADOR:** Es el encargado de garantizar mediante el seguimiento y control la exactitud de los registros de contables de la cooperativa.
- **AUXILIAR DE CONTABLE:** Encargada de garantizar la precisión y exactitud de la información contable de las entradas mediante las agencias, realizando los cuadros de caja y la verificación de sus soportes.
- **AUXILIAR DE NÓMINA:** Encargada de garantizar la correcta liquidación de la nómina como lo son los aportes parafiscales, la seguridad social, etc.
- **TESORERA:** Encargada de recibir los ingresos y efectuar los pagos que ordene la cooperativa, llevando los correspondientes comprobantes y demás documentos necesarios para el cumplimiento de su misión.
- **CARTERA:** Encargada de garantizar la precisión y exactitud de registros contables, administración y control de los requerimientos de contratación de los clientes externos de la cooperativa.
- **JEFE DE OFICINISTAS:** Es la persona encargada de garantizar la precisión y exactitud de la información de transporte de pasajeros y remesas mediante las agencias, realizando los cuadros de caja y la verificación de sus soportes.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL PASANTE

- Elaboración e implementación el manual de cartera
- Apoyo al área contable
- Revisión del correo de transporte de la empresa
- Relación de solicitudes de transporte en Excel
- Reunión para socializar las solicitudes y precios de transporte
- Generar y exportar archivos planos a TNS
- Consultas de cajas
- Archivo de informes de las agencias
- Apoyo al área administrativa
- Causaciones
- Conciliaciones bancarias

1.6 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1. TITULO

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AL ÁREA DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES EL MOTILÓN “COOPTMOTILON” LTDA.

1.6.2. OBJETIVOS

1.6.2.1 GENERAL

Elaborar e implementar un manual de procedimientos al área de cartera de la cooperativa de transporte el motilón “cooptmotilon” ltda

1.6.2.2. ESPECIFICOS

- Identificar las principales debilidades y amenazas correspondientes a la gestión del área de cartera
- Determinar que procedimientos se deben implementar para minimizar los riesgos que conlleva el área de cartera créditos y cobranza
- Elaborar paso a paso el manual incluyendo en este cada uno de los procesos
- Socializar el manual con cada una de sus recomendaciones a todo el personal de cartera y contabilidad

1.6.3 JUSTIFICACIÓN

El área de cartera es una de las más importante de una empresa, debido a que de esta depende la liquidez en la cooperativa de transporte el motilón “coopotilon” se realizara un análisis donde se recopilen datos de todos los procesos que maneja el área de cartera de crédito para dejarlos previamente documentados en el manual.

Es de gran importancia la elaboración de la presente propuesta ya que se redefinen las políticas de crédito, políticas de cobro y el seguimiento de los préstamos otorgados.

La existencia de un manual de procesos en esta área proveerá a la cooperativa una recuperación de cartera vencida de una forma más eficiente y oportuna a través de estrategias enfocadas a la recaudación de sus ventas a créditos, sus clientes potenciales y disminuir el riesgo de la incobrabilidad en un periodo de tiempo optimizado que brinde una mayor liquidez que se cobra el pago puntual de sus proveedores y mejorar los índices de rentabilidad y los índices de liquides.

1.6.4. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	INICIO	FINAL																						
			09-09-19	10-09-19	20-09-19	21-09-19	23-09-19	02-10-19	03-10-19	09-10-19	15-10-19	20-10-19	21-10-19	27-10-19	28-10-19	13-11-19	14-11-19	15-11-19	27-11-19	28-11-19	11-12-19	12-12-19	16-12-19	18-12-19
CONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA, ÁREA DE TRABAJO E INDUCCIÓN	09/09/2019	09/09/2019	■																					
RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	10/09/2019	20/09/2019		■	■																			
DIAGNOSTICO DE LA COOPERATIVA	21/09/2019	23/09/2019			■	■																		
CREACIÓN DE LA PROPUESTA	23/09/2019	02/10/2019				■	■																	
ENTREGA DEL PRIMER INFORME	03/10/2019	03/10/2019						■																
CORRECCIÓN DEL PRIMER INFORME	03/10/2019	09/10/2019						■	■															
DESCRIBIR EL PROYECTO AL JEFE INMEDIATO	15/10/2019	20/10/2019								■	■													
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA DESARROLLAR	21/10/2019	27/10/2019										■	■											
DESARROLLO DE LA PROPUESTA PLANTEADA	28/10/2019	13/11/2019												■	■									
ENTREGA DEL SEGUNDO INFORME	14/11/2019	14/11/2019															■							
REALIZACIÓN DE LA PROPUESTA (CREACIÓN DEL MANUAL DE CARTER	15/11/2019	27/11/2019																■	■					
FINALIZACIÓN DE LA PROPUESTA (CREACIÓN DEL MANUAL DE CARTER	28/11/2019	11/12/2019																		■	■			
ENTREGA DEL TERCER INFORME	12/12/2019	12/12/2019																				■		
SUSTENTACIÓN DEL PROYECTO DE LAS PRACTICAS PROFESIONALES	16/12/2019	18/12/2019																					■	■

Tabla N°1: Cronograma de las actividades del practicante
Fuente: elaboración propia

1.6.5 Evidencia

Imagen N°1. Generación y exportación de archivos planos a TNS

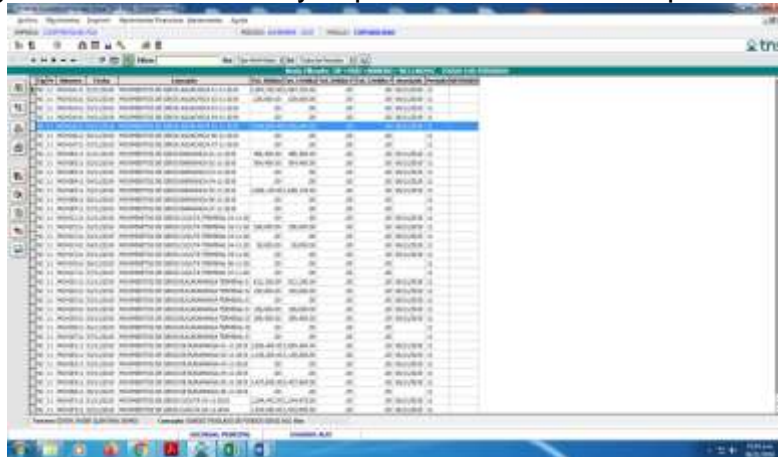


Imagen N°2. Fondo de reposición

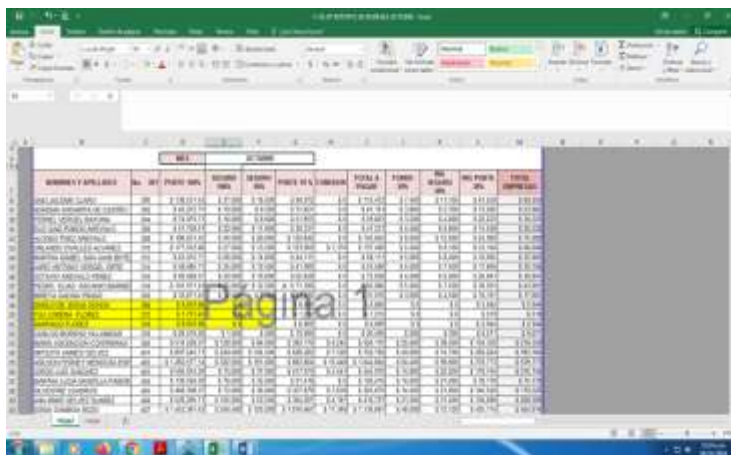


Imagen 3. Relación de tiquetes

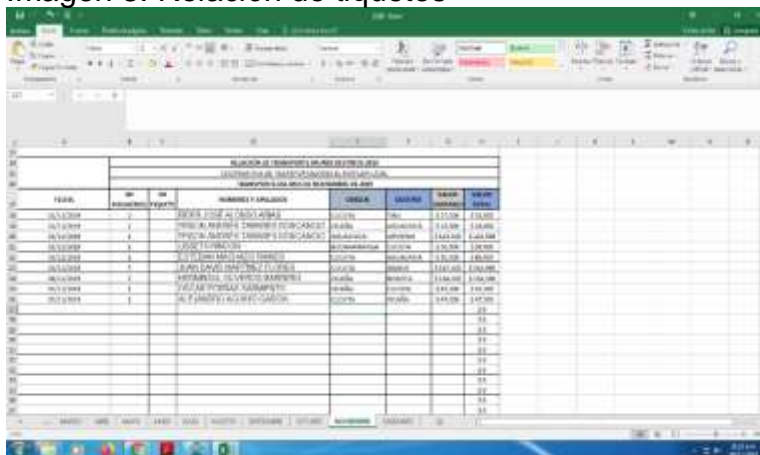


Imagen N°4. Correo de transportes de la cooperativa

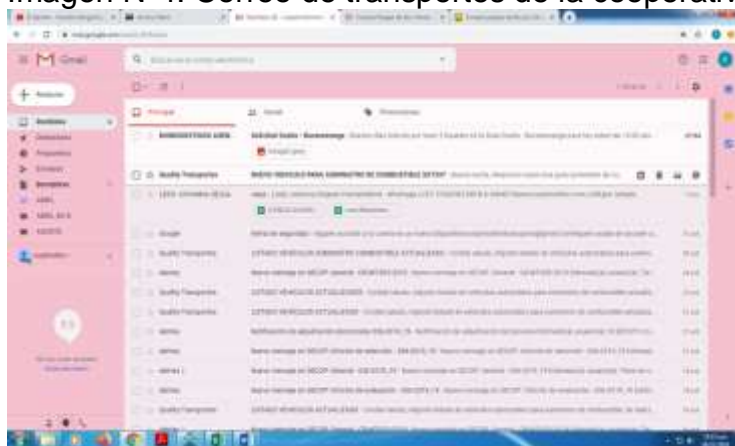


Imagen N°5. Lugar donde el practicante realiza sus funciones



2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AL ÁREA DE CARTERA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES EL MOTILÓN “COOPTMOTILON” LTDA

2.2 ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

2.2.1 OBJETIVO

Este trabajo tiene por objeto identificar oportunamente hechos que puedan deteriorar a corto o mediano plazo el cumplimiento de pago de la obligación. El proceso de seguimiento y gestión, debe consistir en una labor permanente de contacto con el cliente, que todo momento el cliente tenga un grado de confianza sobre el pago puntual de sus operaciones de créditos, con el fin de que sus proyectos o negocios crezcan.

2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

Para este propósito se evalúa el riesgo crediticio, aplicación de normas contables y constitución de provisiones, entre otras, la cartera de crédito se debe calificar en las siguientes modalidades:

- Comercial
- Consumo

Cartera comercial: se definen como créditos comerciales los otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de las actividades organizadas.

Cartera de consumo: se entiende por cartera de consumo, los créditos otorgados a personas naturales cuyo objetivo sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales de la cooperativa.

2.2.3 CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE CARTERA

La calificación del riesgo de los créditos se realizará por edad de vencimientos de créditos. La mora por incumplimiento de pago de las obligaciones es la variable a tener en cuenta para la calificación de cartera.

DIAS DE MORA	CALIFICACION
0 - 30	A
31 - 90	B
91 - 180	C
181 - 360	D
Superior a 360 días de mora	E

Tabla N°2: días de mora
Fuente: Elaboración propia

2.2.4 NIVELES DE CALIFICACIÓN

Rangos y categoría A, B, C, D, E a saber:

Categoría A “riesgo normal”

Categoría B “riesgo aceptable”

Categoría C “riesgo apreciable”

Categoría D “riesgo significativo”

Categoría E “riesgo de incobrabilidad”

2.2.5 RECLASIFICACIÓN DE CRÉDITOS RESTRUCTURADOS

Las reestructuraciones conservaran la misma calificación del crédito origen y pueden mejorar la calificación solo cuando el deudor demuestre un comportamiento de pago regular y efectivo.

2.2.6 SUSPENSIÓN DE LA ACUSACIÓN DE INTERESES

Dejaran de causarse intereses contables cuando un crédito presente una mora superior a 90 días para los créditos de Consumo y 180 días para la Cartera clasificada como Comercial, por lo tanto, no afectaran el estado de resultado hasta que sean efectivamente recaudados. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se efectuará en cuentas de orden.

2.2.7 PROVISIONES

Los estados financieros de la cooperativa deben reflejar la realidad del valor de los activos de la entidad por lo anterior, la política de provisiones requiere una contabilización oportuna y realista conforme al estado de calificación de la cartera.

Las provisiones de los créditos de la cooperativa se efectuarán individualmente por saldo intereses y otros conceptos contabilizados en cuentas por cobrar, conforme a los parámetros descritos en la siguiente tabla:

CALIFICACION DE CREDITO	PORCENTAJE MINIMO DE PROVISION
B	1%
C	20%
D	50%
E	100%

Tabla N°3: porcentaje de provisión

Fuente: elaboración propia

2.2.8 RECUPERACIONES

2.2.8.1 ETAPA DE RECUPERACIONES

Estas etapas van encaminadas a maximizar la recuperación de créditos no atendidos normalmente, estos procesos identifican claramente los responsables de su desarrollo, así como los criterios con base en los cuales ejecutan las labores de cobranza. Las actividades de cobranza encaminadas a obtener el recaudo de los créditos otorgados por la cooperativa el motilón Ltda, están definidas de acuerdo con la edad de vencimiento de la obligación y que en su orden cronológico corresponde a la cobranza administrativa, la cobranza prejurídica y la cobranza jurídica.

2.3 COBRANZA ADMINISTRATIVA.

La cobranza administrativa es la etapa en la que se desarrollan las primeras acciones que recaen sobre el cliente. Los clientes cuyas deudas se hayan pactado con periodicidades trimestral, semestral o anual deben ser contactados con anterioridad al vencimiento de sus obligaciones.

2.3.1 COBRANZA PREJURIDICA

La cooperativa el motilón Ltda cuenta abogado externo que adelanta la gestión de convencer a los clientes morosos de colocar al día sus obligaciones de crédito.

En esta etapa deben estar todos los clientes que fueron renuentes ante las solicitudes realizadas en la etapa de cobranza administrativa o que no fue posible su contacto personal o por vía telefónica o de correo.

La cobranza pre jurídico se desarrolla hasta los 120 días de vencimiento de las obligaciones o hasta cuando después de esta edad de vencimiento se instaure la demanda judicial para el recaudo de la cartera.

2.3.2 COBRANZA JURÍDICA.

Una vez agotadas las primeras etapas de cobranza descritas anteriormente, y la obligación registra más de 120 días de vencimiento, se debe alistar la documentación requerida para iniciar el cobro de la acreencia por la vía coactiva.

La Coordinación de cartera y la oficina jurídica son las responsables que este proceso se cumpla oportunamente para lo cual deberán seleccionar los clientes de acuerdo con situación en particular y asignar los profesionales externos que adelantaran los procesos jurídicos correspondientes.

2.4 DESARROLLO DEL MANUAL DE PORCEDIMIENTOS AL AREA DE CARTERA

- En Elaborar recibos de caja. TNS un recibo de caja es un documento que se utiliza para registrar los diferentes recaudos de dinero que tenga la cooperativa el motilón Ltda por concepto de cualquier transacción comercial.
- Es un documento que se contabiliza como un debito a la cuenta caja y el crédito de acuerdo al concepto del pago recibido.
- Facturar, contabilizar, digitar en Excel y cobrar arrendamientos de locales (hotel) una vez al mes.
- Contabilizar, facturar, digitar en Excel y cobrar contratos de transporte (una vez al mes).
- Revisar, elaborar y enviar cuentas de cobro mensuales a clientes créditos excepto clientes express, se debe realizar cambios en la guía.
- Digitar en Excel y llevar el control de pagos y ahorro de pólizas RCC Y RCE de todos los vehículos.
- Revisar y recibir los primeros días de cada mes los pagos de remesas y ahorro de seguro de los conductores (los diez primeros días de cada mes).
- Sacar reporte mensual del fondo de reposición por transporte compararlo con TNS y pasarlo a Excel para remitirlo a la secretaria de gerencia (una vez al mes).
- Contabilizar mensualmente fondo de reposición y los colectivos de pamplona (una vez al mes).
- Actualizar mensualidades de buses sin ruta (una vez al mes)

- Realizar la migración de la información de transporte a contabilidad (dos veces al mes).
- Hacer nota contable de costo de cambios de rutas por oficina (una vez al mes).
- Contabilizar, digitar en Excel y cobrar los ingresos recibidos por las agencias o sucursales de la cooperativa el motilón Ltda.
- Realizar actualización de cartera fondos de reposición, arrendamientos, clientes créditos, socios (una vez al mes).
- Hacer un seguimiento de cobro a las diferentes carteras; llamadas, cartas de cobro, realizar acuerdos de pago (semanal).
- Pasar reporte a la asesora jurídica para cobros pres jurídicos y ejecutivos (una vez al mes).
- Contabilizar intereses de créditos del fondo de reposición y fondos comunes (una vez al mes).
- Hacer una distribución de intereses del fondo de reposición (una vez al mes).
- Llevar el control de abonos a préstamos, multas, pólizas, etc; actualizar saldos de multas, pólizas, soat. Colocar y quitar avisos del sistema por estos conceptos y enviar reportes a las respectivas oficinas con los saldos.
- Contabilizar inclusiones y devoluciones de pólizas RCC Y RCE y conciliar saldos con aseguradoras solidaria (dos veces al mes)
- Descargar semanalmente reporte de tiquetes y entregar al aprendiz Sena
- Cuadrar consignaciones por legalizar según reporte de auxiliar de caja (una vez al mes)

- Mantener actualizados libros de afiliaciones de vehículos de línea (una vez al mes)
Atender a conductores para conciliar saldos de sus créditos, pólizas, multas, etc.
- Archivar documentos contables
- Velar por un buen uso y mantenimiento del equipo de oficina a su cargo.

2.5 PROCEDIMIENTO DE CARTERA

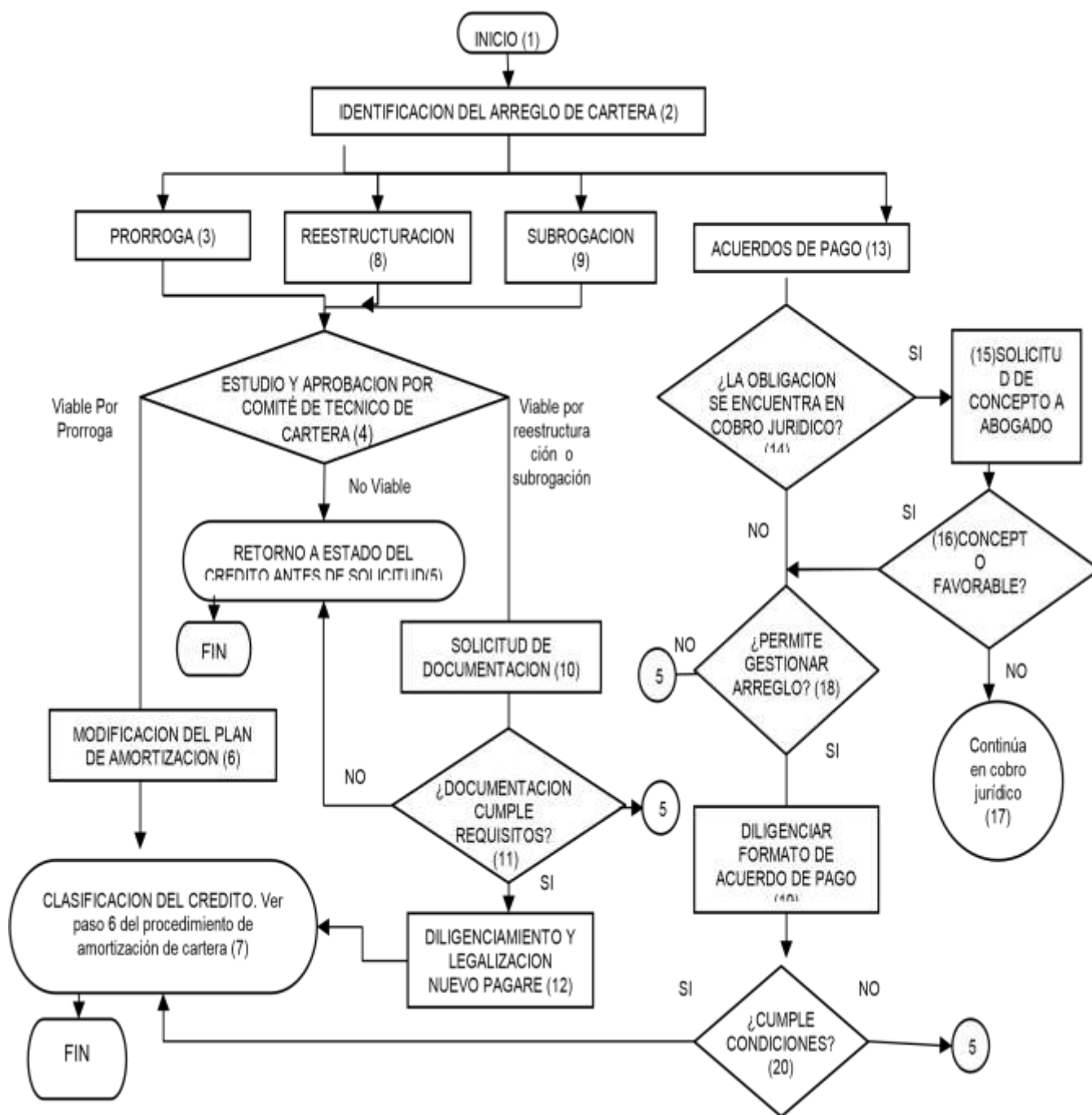


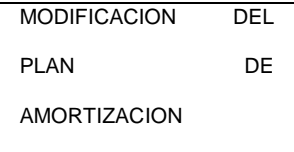


Gráfico N°2 Procedimiento de cartera
Fuente: propia

ITEM	PROCEDIMIENTO	ENTRADA	DESCRIPCIÓN	SALIDAS	RESPONSA BLE
1	INICIO				
2	IDENTIFICACION DEL ARREGLO DE	<p>*Procedimiento de Amortización de cartera</p> <p>*Procedimiento de Gestión de cartera morosa</p> <p>*Procedimiento de cobro jurídico * Manual de crédito</p>	<p>De los procedimientos de Amortización de cartera o Gestión de cartera morosa, se puede acceder a cualquiera de las herramientas contempladas en el Manual de Crédito para normalizar el pago de cartera:</p> <p>*Prórroga</p> <p>*Acuerdo de Pago</p> <p>*Reestructuración</p> <p>*Subrogación</p> <p>*Refinanciación</p> <p>Se debe diligenciar la solicitud de arreglo de cartera pertinente para cada opción.</p>	<p>*Solicitud de Prórroga.</p> <p>*Acuerdo de pago.</p> <p>*Formato de Solicitud de arreglos de cartera</p>	Coordinador de cartera
3	PRORROGA	<p>*Solicitud de Prórroga</p> <p>*Verificación del estado de crédito en software</p>	<p>Se puede gestionar prórroga para la ampliación del término cuando una cuota está próxima a vencer. Se verifica a través del software que el crédito no presente morosidad.</p>	<p>*Solicitud de prórroga verificada.</p>	Cliente

4		<p>* Solicitud de prórroga verificada.</p>	<p>La Solicitud de prórroga verificada es sometida a estudio por el Comité de Coordinación de Gerencia, quien determina la viabilidad de la solicitud. La decisión tomada se evidencia en el Acta de comité de coordinación de Gerencia.</p>	<p>* Acta de comité de coordinación de Gerencia</p>	<p>Comité de coordinación de gerencia.</p>
5		<p>* Acta de comité de coordinación de Gerencia</p>	<p>Cuando la decisión tomada por el comité de coordinación de gerencia es de no viabilidad, el crédito continúa en el estado en que se encontraba antes de la solicitud de arreglo de cartera (Procedimiento de amortización de cartera o de Gestión de cartera morosa).</p>	<p>Crédito ubicado en posición original antes de solicitud de arreglo de cartera.</p>	<p>Coordinador de cartera</p>
6		<p>* Acta de comité de coordinación de Gerencia</p>	<p>Cuando la decisión tomada por el comité de coordinación de gerencia es de viabilidad, se procede a trasladar la cuota prorrogada a la nueva fecha establecida para su pago, modificando el Plan de Amortización</p>	<p>*Acta de comité de coordinación de Gerencia (solicitud ratificada) *Plan de Amortización modificado *Software de cartera actualizado</p>	<p>Técnico de cartera</p>

<p>7</p>	<p>PASO 6 DEL PROCEDIMIENTO DE AMORTIZACION DE CARTERA</p>	<p>* Acta de comité de coordinación de Gerencia (solicitud ratificada)</p>	<p>Una vez ratificado el arreglo de cartera (Prórroga, Reestructuración, Subrogación o Refinanciación) por el comité técnico de cartera o cumplidas las condiciones de Acuerdo de pago y realizados los ajustes por cada tipo de arreglo, el crédito se remite al paso 6 del Procedimiento de amortización de cartera (Clasificación del crédito).</p>	<p>*Software de cartera actualizado *Crédito dispuesto para su clasificación</p>	<p>Coordinador de cartera</p>
<p>8</p>	<p>REESTRUCTURACION</p>	<p>* Solicitud de Reestructuración * Verificación del estado de crédito en software</p>	<p>Se puede gestionar reestructuración cuando el cliente se ve imposibilitado, por alguna situación adversa, para cumplir con el Plan de amortización pactado.</p>	<p>* Solicitud de Reestructuración n verificada.</p>	<p>Cliente</p>

9	SUBROGACION	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de Subrogación * Verificación del estado de crédito en software 	Se puede gestionar Subrogación cuando el cliente transfiera la deuda a un tercero. La solicitud de Subrogación debe contener la autenticación de la firma del deudor actual.	<ul style="list-style-type: none"> * Solicitud de Subrogación verificada. 	Cliente
10	SOLICITUD DE DOCUMENTACION	<ul style="list-style-type: none"> * Acta de comité de coordinación de Gerencia (solicitud ratificada) 	Cuando la decisión tomada por el comité Técnico de Cartera es de viabilidad (Reestructuración ó Subrogación), se procede a solicitar al cliente los documentos relacionados en la lista "Requisitos para Reestructuración o Subrogación", contemplados en el Manual de Crédito, de acuerdo al monto de la deuda.	<ul style="list-style-type: none"> * Acta de comité de coordinación de Gerencia (solicitud ratificada) * Requisitos para Reestructuración o Subrogación 	Coordinador de cartera
11	¿DOCUMENTACION CUMPLE REQUISITOS?	<ul style="list-style-type: none"> * Acta de comité de coordinación de Gerencia (solicitud ratificada) * Requisitos para Reestructuración o Subrogación 	Se verifica que la documentación solicitada esté completa y se adapte a los requerimientos de la entidad estipulados en Requisitos para Reestructuración o Subrogación Si la documentación se encuentra incompleta o no cumple requisitos, el crédito continúa en su estado original antes de la solicitud del arreglo. Si la documentación cumple todos los requisitos y se encuentra completa, se continúa con el procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> * Acta de comité de coordinación de Gerencia (solicitud ratificada) * Requisitos para Reestructuración o Subrogación verificados 	Coordinador de cartera
12	DILIGENCIAMIENTO Y LEGALIZACION NUEVO PAGARE	<ul style="list-style-type: none"> * Acta de comité de coordinación de Gerencia (solicitud ratificada) * Requisitos para Reestructuración o Subrogación verificados 	Si la documentación cumple todos los requisitos y se encuentra completa, se procede a la reclasificación del crédito y legalización del acuerdo aprobado mediante la elaboración del nuevo Pagaré 241RA01R13 y el diseño del nuevo Plan de amortización	<ul style="list-style-type: none"> * Pagaré * Plan de amortización 241RA01R14 * Software actualizado 	Técnico administrativo de crédito
13	ACUERDOS DE PAGO	<ul style="list-style-type: none"> * Acuerdo de Pago 	Se puede gestionar acuerdo de pago cuando el cliente requiere normalizar su deuda o cancelarla en un término no mayor a 90 días.	<ul style="list-style-type: none"> * Acuerdo de Pago verificada 	Cliente
14	¿LA OBLIGACION SE CUENTRA EN COBRO JURIDICO?	<ul style="list-style-type: none"> * Acuerdo de Pago verificada. 	Se debe verificar si la obligación se encuentra aún en cobro administrativo de cartera o si se encuentra en cobro jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> * Obligación en cobro administrativo de cartera. * Obligación en cobro jurídico. 	Coordinador de cartera
15	(18)SOLICITUD DE CONCEPTO A ABOGADO	<ul style="list-style-type: none"> * Obligación en cobro jurídico. 	Se solicita el concepto a la oficina jurídica respecto a la posibilidad de gestionar un arreglo de cartera para el crédito en cuestión.	<ul style="list-style-type: none"> *Solicitud de concepto remitido a cartera. 	Coordinador de cartera
16	CONCEPTO FAVORABLE?	Solicitud de concepto recepcionado por cartera.	Si el concepto emitido por la oficina jurídica es favorable, y si es viable, se gestiona un acuerdo de pago; de lo contrario el crédito continúa en situación de cobro jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> Concepto jurídica 	Oficina Jurídica


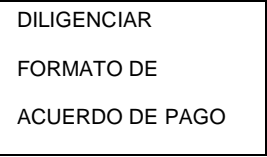
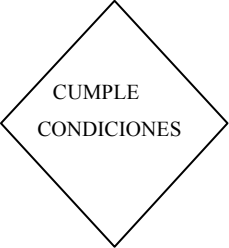

17		<p>*Acuerdo de Pago verificada</p> <p>*Obligación en cobro administrativo de cartera.</p>	<p>Si se constata que la obligación aún se encuentra en cobro administrativo de cartera, el cliente se debe comprometer a normalizar o cancelar la obligación dentro del plazo máximo permitido (90 días). Se debe asegurar el acuerdo mediante el cobro de un primer anticipo, del cual el cliente debe allegar consignación.</p>	<p>*Acuerdo de Pago verificada</p> <p>*Consignación del primer abono pactado dentro del acuerdo</p>	<p>Coordinador de cartera</p>
18		<p>*Acuerdo de Pago verificada</p> <p>*Consignación del primer abono pactado dentro del acuerdo</p>	<p>Para formalizar el acuerdo, se debe diligenciar el Acuerdo de Pago y anexar la copia de la Consignación del primer abono pactado dentro del acuerdo. Se debe incluir en el software de cartera el compromiso pactado dentro del acuerdo de pago, con el fin de evitar que la obligación pase a cobro jurídico.</p>	<p>Acuerdo de Pago diligenciado</p>	<p>Coordinador de cartera</p>
19		<p>Acuerdo de Pago diligenciado</p>	<p>A corte de cada mes, se debe hacer revisión al cumplimiento de lo pactado dentro del acuerdo de pago. Si se cumplen las condiciones pactadas, se clasifica nuevamente el crédito (paso 6 del procedimiento de amortización de cartera). Si no se cumplen las condiciones, la obligación retorna al estado del crédito antes del acuerdo.</p>	<p>*Deuda normalizada o cancelada.</p> <p>*Deuda clasificada de acuerdo al estado de vencimiento.</p>	<p>Coordinador de cartera</p>
20					

Tabla N°4. Procedimiento de Cartera
Fuente: Elaboración propia

2.6 CONCLUSIONES

- COOPTMOTILON LTDA, cuenta con distintas sucursales en varias ciudades del país lo que la ubica muy bien geográficamente, para desarrollar su actividad económica.
- La cooperativa el “motilón Ltda.” cuenta con una cobertura a nivel nacional con 12 sucursales y dándole oportunidades a practicantes de la universidad y Sena, entre otras lo cual sea consolidado en este mercado por más de 25 años.
- El “motilón Ltda.” cuenta con una buena organización por departamentos, lo que la hace más ordenada y eficiente en todas sus labores.
- Por medio de la matriz DOFA se puede evidenciar que la empresa cuenta con los estudios necesarios para abrir nuevas sucursales.
- Se pudo observar que la COOPERATIVA cuenta con un software contable el cual se mantiene en constante actualización, pero aún no es utilizado al cien por ciento.
- La propuesta de realizar el manual e implementarlo realizada por el estudiante fue tomada de buena forma por los líderes ya que es un tema que en el momento es de suma importancia para la cooperativa porque se están generando problemas en los asientos contables de pagos o abonos en cuenta de los clientes y por parte de la jefe de cartera se le hace muy difícil el no tener el paso a paso cuando halla problema de cobro pre jurídico, jurídico, administración etc.

2.7 RECOMENDACIONES

Después de todos los análisis y desarrollos que sean echo en este proyecto el estudiante se permite hacer unas recomendaciones a la cooperativa “EL MOTILON LDTA” las cuales serán generales y específicas, se empezaran con las generales las cuales tienen que ver con la cooperativa como tal y se culminara con las específicas que serían de la propuesta que el estudiante desarrollo.

- Realizar más auditoría interna sobre las sucursales que hay en distintas ciudades o municipios del país, teniendo en cuenta que lo hacen trimestral o semestral.
- Se recomienda mayor aprovechamiento del software contable TNS generando en su mayor parte la automatización de los procesos de la cooperativa “el motilón ltda”.
- Las relaciones entre el personal de los diferentes departamentos de la cooperativa deben formalizarse más; que exista más comunicación entre las personas encargadas de los diferentes procedimientos internos, para evitar así las irregularidades que tengan efectos posteriores en la entidad.
- Se encontró varias inconsistencias entre los afiliados a la cooperativa (conductores) sobre pagos en préstamos realizados con la entidad y sus salarios operativos, ya que la cooperativa tiene en sus estatutos poder deducir del salario sus deudas, muchas veces los autos con que trabajan están en el taller y dicho salario no llega a cubrir las deudas, mi recomendación es que cuando pase esta situación poder cruzar esa deuda con remesas que ellos hagan o dando un tiempo muerto el cual dure el auto en el taller

2.8. ALCANCE DE LA PRÁCTICA

Haber realizado las prácticas profesionales en la cooperativa “EL MOTILON LTDA” ha sido una experiencia enriquecedora en todos los sentidos, tanto laboral como personal, el hecho de que una cooperativa con la magnitud de esta, me de la oportunidad de tener el primer empleo hace que los conocimientos del practicante se afiancen de tal manera que se halle competitivo al salir al mercado laboral, pasar tiempo con personas que de una u otra manera le comparten conocimiento hace de estas prácticas una buena carta que tiene la universidad de Pamplona en todos estos procesos que adelanta en la alta acreditación.

El estudiante presentó una propuesta de crear e implementar un manual de procedimientos al área de cartera para tener un paso a paso de los procesos que hay que hacer en momentos de morosidad, cabe resaltar que esto se hizo con la ayuda de Bladimir Pérez Niño (contador de la cooperativa) que manifestó los puntos donde la entidad tenía debilidades en el área de cartera.

Para finalizar se comentará en que sirvió esta experiencia, en lo personal como ya se decía es muy enriquecedor ya que le permite al practicante abrirse camino en el mundo laboral.

En lo profesional se gana experiencia y se logra poner a prueba todos los conocimientos que se obtuvieron en la academia, para la universidad como se venía diciendo ayuda a todos estos procesos que adelanta en su afán por ser mejor cada día.

Bibliografía

http://eseclinicagiron.micolombiadigital.gov.co/sites/eseclinicagiron/content/files/000024/1174_manualdecartera.pdf. (s.f.).

<https://www.cisa.gov.co/PORTALCISA/media/1955/reglamento-cartera-coactiva.pdf>. (s.f.).

<https://www.gerencie.com/provision-de-cartera.html>. (s.f.).

niño, b. p. (2 de noviembre de 2019). funciones a agregar. (g. a. aguas, Entrevistador)
Estatutos de Cooptmotilon Ltda.