



OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO RECAUDO DE CLINETES DE COLOMBINA
S.A.

REALIZADO POR :

ELIANA CAROLINA ALVAREZ VASQUEZ

MATERIA :

PRACTICA EMPRESARIAL

TUTOR:

OSCAR ALEJANDRO GOMEZ GOMEZ

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

MEDELLIN

2017

INTRODUCCIÓN

En el siguiente proyecto se pretende establecer un plan de mejoramiento en la empresa COLOMBINA específicamente en el área de cartera.

Con el fin de mejorar el ingreso de las conciliaciones bancarias se va a documentar en línea los comportamientos del cliente, incumplimientos, compromisos de pagos, así como las acciones que se toman con ellos en materia crediticia, el cliente estará seguro de sus pagos o abonos y con el registro y envío de su cartera el pueda llevar su propio control.

También tener una buena confrontación de saldos entre otros, con el fin de tener una historia del seguimiento en toda la trayectoria del cliente con la compañía y que esto se pueda realizar por medio de la consignación y el convenio que se realice con las entidades financieras, es decir que el código del cliente no solo se utilice a la hora de ser creado o para tomar un pedido si no que también lo pueda utilizar para el pago de sus facturas y que pueda sentirse mucho mas seguro con la certeza que en el área de cartera van a ingresar su pago o abono mucho más rápido.

GUIA PARA EL TRABAJO INVESTIGATIVO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 TEMA GENERAL DE INVESTIGACIÓN:

La seguridad y facilidad del recaudo por medio de conciliaciones bancarias de los clientes en la empresa COLOMBINA S.A

1.2 TEMA ESPECIFICO DE INVESTIGACIÓN

Creación de plantilla para facilidad en el descargo de pagos, con códigos de clientes en la organización COLOMBINA S.A

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Los clientes de la empresa COLOMBINA S.A envían las consignaciones al correo de los analistas, o físicas con su respectivo código y el número de factura con la intención de realizar un abono o cancelar una compra total.

El analista debe buscar en una plantilla de Excel el valor de la consignación y verificar la referencia que trae el Boucher y verificar si coincide para proceder con dicho ingreso, este proceso puede tener un riesgo de que exista una equivocación ya sea a la hora de escoger la transacción errónea por la fecha o la referencia que cada documento trae, además del tiempo que se debe dedicar.

1.4 DEFINICIÓN DEL ESPACIO COLOMBINA S.A

Es una compañía global de alimentos que busca cautivar al consumidor a través de la innovación y el sabor de sus productos. Sustentada en una marca fuerte, reconocida y de alto valor percibido, comprometida con un esquema de sostenibilidad que involucra a todos sus grupos de interés.

RED DE DISTRIBUCIÓN

Cuenta con una red de distribución de su portafolio de alimentos en 12 países : Chile, Costa Rica, Ecuador, el Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Panamá. Sus productos permiten que todas las edades, razas y culturas disfruten el sabor de la vida, con el infinito sabor de COLOMBINA.

HISTORIA

Nace de 1918 con el señor Hernando Caicedo empezó a moler caña para la producción de panela, trabajo duro hasta convertir su pequeño predio en un ingenio azucarero, en 1965 COLOMBINA inicia sus primeras exportaciones, en 1970 lanzamiento de un producto que revolucionaría el mercado del dulce, bautizado como bon bon bum, en 1991 adquiere la totalidad de la marca la constancia (salsas y conservas).

En los últimos años la compañía ha diversificado su portafolio de alimentos ingresando a la categoría de compotas con la marca críos, embutidos con salchichas Viena de la constancia, a ajíes con la marca amazon y jugos y bebidas saludables con la distribución de la marca petit en COLOMBINA.

VALORES CORPORATIVOS

- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Respeto
- Orientación al cliente
- Creatividad en innovación

CONTENIDO DEL DIAGNOSTICO

NOMBRE: COLOMBINA sas

DIRECCION:

TELEFONO: 3770306

REPRESENTANTE LEGAL

JANET VELEZ ZAPATA

CARGO: JEFE ADMINISTRATIVA

Datos de la dependencia donde el estudiante realizará la práctica

Dependencia: Cartera

Nombre del jefe: Henry Mejía

Personal que labora:

- El jefe directo
- 3 analistas
- El practicante

Actividades que realiza el practicante

- Ingreso de recaudos
- Velar y controlar el manejo de la cartera mediante seguimiento continuo al estado de cuentas de los clientes y al ejecutivo de ventas, haciendo cumplir las políticas de la compañía de modo que permita un mayor flujo de efectivo y agilidad en el envío de pedidos, de una manera clara y confiable que conlleve a una rotación de cartera acorde a las necesidades financieras de la empresa.

IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES:

- Optimizar procesos operativos
- Agilizar el ingreso de pagos a la cuenta de los clientes

VALOR AGREGADO QUE EL PRACTICANTE DA A LA DEPENDENCIA:

Liberación de tiempo a los analistas

Apoyo en los cumplimientos de los objetivos del área

Como son :

- Creación de clientes
- Modificación de clientes
- Referencias comerciales
- Arqueo de caja de contado
- Topes de mes
- Notas crédito
- Ingreso de pagos de contado.

Forma parte de investigación los analistas, las labores del practicante el jefe directo, el contacto con las personas de los bancos ya que será indispensable la cooperación de estas para dicha propuesta.

1.5 REVISIÓN DE ANTECEDENTES

Investigando con los analistas y el jefe directo del departamento de cartera, se encontró que se han recibido proyectos los cuales presentan propuestas para mejorar la búsqueda y la descarga de los pagos, pero hasta ahora no han conseguido realizarlo ya sea por disposición de tiempo u otras situaciones. Han logrado obtener una actualización diaria que les permite buscar cada valor de cada pago para poderlos descargar, pero aprueban la propuesta de darle más utilidad a los códigos que se le asigna a cada cliente en el momento de la creación ya que para ellos sería mucho más fácil más seguro y les ahorraría procesos además del tiempo que allí se valora tanto.

La falta de información, la falta de experiencia o en muchas ocasiones de recursos pueden llevar a un mal registro a la hora de ingresar un pago, y estas operaciones pueden poner en riesgo la parte económica de la empresa y en el caso de los clientes la cartera de cada uno de ellos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa COLOMBINA SAS no ha considerado importante el debido proceso cuando de ingreso y descarga los pagos que realizan sus clientes, todavía tienen

operaciones inseguras para verificar los documentos bancarios que cada cliente deposita.

El proceso actual de descargo de pagos en la empresa COLOMBINA SAS puede tener riesgos económicos para la dependencia, ya que su objetivo principal es velar por el ingreso del recaudo en el tiempo estipulado o antes si es necesario, este proceso lleva a sus empleados a tomar más tiempo en la verificación o en el ingreso de los pagos ya que para verificar dichas consignaciones, no hay un registro fijo y también puede ser inseguro, lo que lleva a que las transacciones ingresadas o por ingresar no sean certeras y puedan perjudicar los pagos de los clientes, los ingresos de la empresa y también el desempeño de los mismos empleados encargados de dichas operaciones.

2.2 PREGUNTAS ORIENTADORAS

PREGUNTA GENERAL

¿En que medida la conciliación bancaria es una herramienta importante de control interno y seguro para la compañía COLOMBINA S.A?

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

- ¿Cómo se puede afectar la cartera de un cliente al realizar mal un pago?
- ¿Cómo se refleja económicamente las operaciones bancarias en el departamento de cartera?
- ¿Qué estrategias tiene el distrito de la empresa COLOMBINA SAS para mejorar los descargos de pagos?
- ¿Como se fortalece la cartera del cliente con un mejor descargo de pagos?

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta de optimización del proceso de conciliaciones bancarias basado en personalizar las transacciones bancarias de los clientes con un código específico que permita identificarlo a la hora de realizar las consignaciones.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar la conciliación bancaria de forma fácil, rápida y segura en el departamento de cartera de la empresa COLOMBINA S.A por medio del código que se le asigna a cada cliente y el convenio con las entidades financieras
- Tener permanente contacto con las entidades financieras donde se tengan el convenio del código del cliente, para estar al tanto de alguna actualización que influya en el procedimiento de recaudo.
- Realizar la debida actualización de los clientes que se crean día a día, para enviarle el listado a las entidades financieras
- Enviar a menudo, todos los lunes de cada semana el estado de la cartera a cada uno de los clientes para darles la facilidad de conocer las facturas que deseen cancelar en informárselas al banco.

4 JUSTIFICACIÓN

Se pretende asignarle a cada cliente un código para que pueda realizar sus consignaciones es muy importante para la organización en especial para el distrito en la empresa COLOMBINA S.A, ya que permitirá un desarrollo eficiente en el proceso de conciliaciones bancarias, es decir el ingreso o descargo de pagos.

Lo ideal para la compañía y el departamento de cartera es que se lleve a cabo el proceso de verificación del código del cliente, y que se realice diariamente, porque se puede revisar si realmente están preparados para detectar problemas o errores de las operaciones bancarias siendo el filtro del recaudo monetarias entre los clientes y el distrito.

El proceso de recaudo e ingreso de pagos requiere de mucha disponibilidad por parte de los encargados, ya que hay que estar atento en registrar con certeza las transacciones que a diario realizan los clientes, la empresa cuenta con muchos bancos y diversas cuentas, por ende a la hora de conciliar es complejo ya que las personas que lo realizan tienen otras funciones a cargo de igual relevancia y puede ser muy absorbente en la mayoría de los casos.

Este plan de mejoramiento aporta un conocimiento de fácil acceso en cuanto al manejo que se le debe dar a las conciliaciones bancarias ya que aporta al estudiante y a la organización una buena gestión para el desempeño profesional y funcional de ambos, aportando así la eficiencia de la empresa.

Personalmente es un aporte necesario para el departamento de cartera y para mi como estudiante en formación, me da la oportunidad de nuevos conocimientos y procedimientos que antes no había tenido la oportunidad de adquirir.

En cuanto a lo profesional se adquiere una experiencia en esta área que me permite tener un panorama más amplio de los procedimientos que se pueden mejorar.

5 MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEORICO

5.1.1 ¿QUE ES UNA CONCILIACIÓN BANCARIA

La conciliación bancaria es la comparación que las empresas realizan entre los apuntes contables que la empresa tiene contabilizado en libros de los extractos de sus cuentas corrientes y los ajustes que la propia entidad bancaria realiza sobre la misma cuenta.

Consiste en un proceso que permite comparar los valores que la empresa tiene registrados en una cuenta de ahorros o en una cuenta corriente con los valores que el banco le suministra mediante extracto bancario, que suele recibirse periódicamente, bien sea mensual, quincenal o semanalmente.

El proceso es sencillo de entender: la empresa va registrando en los libros de su contabilidad los movimientos que se producen en una determinada cuenta bancaria, utilizando para ello una cuenta transitoria o auxiliar. A su vez, el banco realiza la misma operación y al cabo de un mes, éste le envía un estado de cuenta en el que se detallan todos los asientos realizados en un extracto bancario.

A continuación, la empresa contrasta la información recibida con el banco con la información que tiene contabilizada en la cuenta transitoria, determinando si coinciden o no y cuál ha sido la causa que ha provocado el descuadre, procediendo a su posterior contabilización. Por ejemplo, debido en muchas ocasiones al tiempo en el que se registran las partidas en la empresa y en el banco, los saldos no suelen coincidir; además, la propia aplicación del criterio del devengo en la contabilidad de las empresas que se diferencia con el criterio de caja de las cuentas corrientes, hacen que los saldos puedan ser muy diferentes.

Por tanto, el objetivo de la conciliación bancaria es asegurar que todos los apuntes contables están correctamente reflejados en el saldo bancario y que no se han abonado en otra cuenta, además de detectar tanto los depósitos contabilizados que no han reflejado esta información en el banco como aquellos movimientos que no han sido contabilizados. La conciliación bancaria constituye, por tanto, un elemento imprescindible para mostrar la imagen fiel de la compañía en lo que a tesorería se refiere. (Stein, Pymes y Autonomos , 2017)

5.1.2 HISTORIA DE LAS CONCILIACIONES BANCARIAS

La mayoría de las personas, sin tener conocimiento real del surgimiento de las funciones bancarias, pensamos que éstas nacen con el comercio como una necesidad de administración, en realidad no es tan sencillo saberlo ya que las funciones bancarias no cuentan con antecedentes históricos exactos respecto a sus orígenes, lo que sí es sencillo de imaginar, es que si el comercio surge como una necesidad de organización, dicha organización incluye actividades bancarias en su más simple expresión. Lo anterior no quiere decir que en ese momento nacen dichas actividades, en realidad sus inicios siguen siendo una incógnita en la actualidad. A pesar de lo complicado que resulta el conocimiento respecto a cómo, cuándo y dónde surgen las actividades bancarias, las investigaciones muestran algunos datos descubiertos y analizados que hacen pensar a investigadores que

esas actividades tienen su origen en tiempos que ellos mismos no habían considerado. Entre los más remotos antecedentes de la banca, investigaciones documentadas indican que curiosamente en diversas ciudades lejanas unas de otras se realizaban actividades y documentos similares, tal es el caso de los órdenes de pago y de las donaciones o tributos, aún no se ha encontrado dato alguno respecto a que dichas aportaciones se hallan realizadas por personas que viajaban de un lugar a otro. Lo que sí se sabe es que según lo descubierto y en algunos casos expuesto en museos, las operaciones bancarias se realizaron desde épocas no consideradas por los investigadores para dichas actividades; obviamente no eran como actualmente se conocen. (Hilferding, 2017, pág. 1)

En hallazgos hechos por el hombre, se descubrió que mucho tiempo antes de la aparición de la moneda, en algunos lugares se realizaban actividades que bien pueden considerarse como el inicio de las funciones bancarias. Una de las actividades más importantes y quizá la primera en relación con la banca, fue el trueque, actividad que auxilió al comercio durante mucho tiempo, y aunque no es considerada propiamente una actividad bancaria, sirvió de apoyo para dar paso a nuevas formas de negociar que provocaron su pausada desaparición. Posteriormente, entre otros hallazgos se descubrió que durante la época antigua, el poder social estaba en manos de sacerdotes y monarcas, ya que ambos poseían templos y palacios muy sólidos, con gentes armadas para su protección y seguridad. Además de ser ambos, principalmente los templos, lugares que conservaran una santidad que les merecía el respeto de todo individuo. A dichos lugares acudía la gente del pueblo para la guarda y protección de sus cosechas y otros bienes, para ello tenían que dar un depósito como anticipo por el pago de dicha guarda y protección, ya que sus cabañas resultaban inseguras ante una gran cantidad de robos y saqueos de la época. (Hilferding, 2017, pág. 4)

El depósito como anticipo de un pago, resulta un hecho comprobado, que bien puede considerarse como una actividad bancaria en tiempos y lugares como: Mesopotamia, en el Templo Rojo de Uruk, en el año 3,400 a. C. y Babilonia con el grupo de los Hammurabi, en el año 2,250 a. C. Son Asiria y Babilonia, países que destacaron por sus actividades bancarias y por el gran desarrollo logrado con las mismas, ya que las abordaron como parte de su administración, recordemos que no se conocían ni se realizaban como actualmente se hace, lo importante es que ya se trabajaba en ello. Asiria y Babilonia destacan por la creación de actividades y documentos que utilizaron para abordar a las actividades bancarias, principalmente en Babilonia en el siglo VII a. C., crean el certificado de banco, letras de cambio, órdenes de pago y realizan la administración de bienes. Con el uso de la moneda¹ se crean nuevas actividades e incluso personas con especialidades en el manejo del dinero, como los trapezistas² que en sus inicios operaban en ciudades portuarias con labores de cambistas, efectuaban pagos y recibían depósitos en dinero para darlo a sus clientes como préstamo, también surgen los krematistas³ y los kolobistas; ambos eran personas que se dedicaban al intercambio de monedas, y los Daneístas⁴; encargados de la colocación de depósitos que eran captados por los trapezistas. Siglo VI a. C., se crean casas comerciales destacando Igbí la de Sippar y Marashu la de Nippur, ambas

prohibían el cobro de intereses excepto a los extranjeros ya que así lo establecía la Ley de Moisés. También existió prohibición por parte de la Iglesia del interés en los préstamos dictada por el Concilio de Nicea en el siglo IV y el Concilio⁵ de París y Letrán en los siglos IX y XII, situación que provocó lentitud en el desarrollo bancario. También intervenían en la venta y arrendamiento de casas y tierras, realizaban préstamos con interés y garantías reales; particularmente los templos de hebreos administraban los bienes de viudas y huérfanos.

Siglo V a. C., utilizaban una especie de libros de Diario y Mayor llamados el Efemérides y Trapezitie, con los que mejoraron sus procesos contables y sustituyeron a las tablas de arcilla que originalmente utilizaban. La actividad bancaria estaba vinculada con los templos, principalmente los de Delfos, Samos y Efeso, cuyas principales actividades fueron las de prestamistas y depositantes, además algunos actuaban como intermediarios del Estado, existen antecedentes en los que se indica que consideraban a la banca como de interés público ya que el Estado comenzó a intervenir en su control. Por otro lado, se comienza a reconocer a algunas personas por sus actividades bancarias, entre ellos, a un hombre llamado Pasión, que fuera reconocido como el más famoso banquero de su época. Respecto a los templos, los más reconocidos fueron: Delfos, Atenas, Olimpia, Delos, Samos y Efeso; particularmente en el templo Delfos existía un cargo sobre préstamos correspondiente a una tasa del 10% de interés, dicho cargo era menor para los extranjeros, prueba de ello se describe en antiguos documentos que comprueban los préstamos y cargos que el tesoro del Partenón otorgaba a la ciudad de Atenas. Respecto a Grecia del siglo IV a. C., se encontraron documentos que representan los discursos escritos por Sócrates, en ellos se hace referencia a Filostéfono, considerado como el primer banquero griego, ya que él recibía para su guarda y custodia los talentos⁶; Los griegos para el buen desempeño de sus actividades se regían por el Derecho Civil y Mercantil, crearon algunas normas derivadas de sus actividades y costumbres, mismas que se fueron incorporando al Derecho Romano. (Hilferding, 2017, págs. 4,5)

En Egipto, la economía se basaba en el trueque, y según algunos papiros greco egipcios, el dinero aparece en el año 1,800 a. C. y ya se utilizaba como medio de cambio. Fue gracias al monopolio que los egipcios alcanzaron gran desarrollo realizando actividades como: recaudadores de impuestos, contratos, pagos a terceros por ordenes de sus clientes, utilizaban letras de cambio, órdenes de pago y otorgaban concesiones. La aparición de nuevas actividades provocó que los griegos llegaran a comprender la política financiera, los préstamos y el cambio de moneda. Después de algún tiempo, las autoridades egipcias abandonaron la mayoría de sus actividades conservando únicamente la acuñación de monedas; y es la dinastía de los tolomeos⁷ quienes asumen una segunda función en la que establecen "la cámara de compensación"; en la que el medio de cambio era el trigo para las transferencias de cuentas entre los clientes. De esa manera Egipto representaba el granero de la provincia romana, lo anterior debido a que fueron los griegos quienes se instalaron en Egipto con sus representantes los tolomeos para dar inicio a las actividades bancarias en ese país. En Roma, antiguos documentos indican que en el imperio romano (formado por el Rey, Cónsules y Emperadores),

mientras se protegió a las vías de comunicación de los robos y saqueos, lograron obtener un gran éxito en la economía, la caída de dicho imperio comenzó en el momento en que trataron como enemigos a los ciudadanos, imponiéndoles tributos que en su momento fueron grandes robos. Debido a que el interés por préstamos era muy elevado, los romanos crearon algunas leyes que se aplicaron a través del tiempo: 1. Ley de las Doce Tablas.- Prohibía el cobro excesivo de intereses de 12% e incluso del 4%. 2. Ley Genucia.- Prohibía préstamos con interés. 3. Ley Onciarum Foenus.- Fijó un interés máximo del 12%. En Roma también tenían personas que manejaban las finanzas por especialidades: El argentarius⁸, era el cambista; el nummularius⁹, verificaba el título de monedas acuñadas y evaluaba a las monedas extranjeras; y el mensarius¹⁰ o cajero, con el paso del tiempo los grupos de especialidades cambiaron, quedando de la siguiente manera: los nummularis cambiaron sus actividades a cambistas y el argentarius cambian sus actividades a banqueros. (Hilferding, 2017, págs. 6,7)

El Estado concedió a los cambistas el Foro de la ciudad para que ejercieran sus actividades financieras, pero como éstos aún imponían altas tasas de interés, la aristocracia comenzó a realizar sus propias operaciones a nombre y representación de algún personaje e incluso ayudó al gobierno otorgándole préstamos con intereses más bajos que el de los cambistas, situación que les sirvió para tener acceso a altas capas sociales hasta llegar a la nobleza. Como dichas actividades lograron tener mayor auge, se fueron desarrollando y mejorando y es así como nace la Función Bancaria. Fueron los trapezita griegos, el motivo para que los romanos argentarius (banqueros) y los nummularius (cambistas) decidieran aplicarse y distinguirse en las actividades bancarias, dejando como antecedente la Función Bancaria Pública. Aunque se sabe que en Grecia ya se aplicaba la intervención del Estado en actividades bancarias, por parte de Roma se sabe que los argentarius fueron consejeros muy apreciados por sus clientes, y fueron quienes dejaron como antecedente el uso de libros para registrar sus actividades, ya que así formalizaban sus contratos marítimos. Destaca también una importante organización de la época antigua llamada el Colegio de los Flamens, misma que tienen el crédito de ser la creadora del Fideicomiso, ya que tenían la encomienda de vigilar el cumplimiento de un testamento. Todo lo antes mencionado, fue el principio del desarrollo en actividades financieras y comerciales en Roma, entre ellas; cambios de monedas, transporte del dinero, recibían depósitos regulares e irregulares, había servicio de caja, intervenían en la compra y venta de muebles e inmuebles y en subastas públicas, pero su principal actividad era el préstamo como inversión de capital propio y ajeno. La contabilidad romana era controlada por una especie de Codex o libro de cuentas corrientes que era firmado por el deudor y dos testigos, libro que hiciera obligatorio el emperador Justiniano, así como el libro de caja, que registraba entradas y salidas de dinero. Debido a que surgían nuevas actividades en las funciones bancarias, el control de las mismas era complejo, es por ello que se crearon nuevas leyes para controlar desde el horario de trabajo hasta los fraudes, lamentablemente se llegó a una etapa de decadencia en la que los bancos privados tuvieron que realizar sus actividades en forma clandestina, ya que las mismas fueron nuevamente privativas de templos y monasterios durante

un largo período, hasta que situaciones propias y ajenas a dichas actividades fueron complicándose con mayor fuerza al grado de propiciar su casi desaparición. (Hilferding, 2017, págs. 6,7,8)

5.1.3 LOS BANCOS

Los grandes descubrimientos; las grandes guerras y movimientos populares; la moneda de oro que fuera el medio de cambio los últimos siglos de la edad Media y sustituida por monedas de plata, y la existencia de las rapiñas, provocaron que cambiara el rumbo del desarrollo económico, los tráficos marítimos cambiaron del Mediterráneo al Atlántico, debilitándose por causa de las guerras, el cambio de moneda provocó alteraciones por el valor del título y peso de las mismas, finalmente los saqueos y robos agravaron la ya difícil economía de los Estados Europeos. La necesidad económica surgió en forma inmediata, los príncipes demandaban grandes cantidades de dinero para abastecer a sus soldados con nuevas armas para defenderse en las guerras, mejor conocidas como las cruzadas. La población en general demandaba dinero, se llegó al momento en que se carecía de dinero y aparecieron los sustitutos del mismo: letras de cambio, pagarés y otros documentos, es decir, la moneda bancaria. Vale la pena mencionar que Inglaterra conserva actualmente en un museo una moneda conocida como moneda de feria²⁰ es una onza de 31.103 grs., llamada Ounce Troy. A todos los problemas antes descritos se une el mercantilismo, que junto con el exceso del crédito llevaron a una nueva crisis general a Europa. Fueron los genoveses los únicos banqueros que resistieron tal problemática ya que crearon el primer sistema Clearing europeo de base internacional que fuera el progenitor de la Unión Europea de los Pagos. Durante cuatro veces al año, se reunían alrededor de 60 genoveses con libros que utilizaban para registrar cuentas deudoras y acreedoras con el resto de Europa, elaboraban análisis de las mismas para realizar las operaciones de pago, también fueron los creadores del giro cambiario. (Hilferding, 2017, pág. 14)

5.1.4 ENTIDADES FINANCIERAS ACTUALES

Las características esenciales alcanzadas hoy día en los sistemas bancarios y el desarrollo económico, son diversas, y se deben en gran medida a la gran expansión. Hoy día, los bancos se pueden encontrar hasta en los pueblos más lejanos e incluyen a todas las clases socioeconómicas. Se pueden hacer diversas operaciones (cobros, pagos de documentos, impuestos, convenios, etcétera), así como, diversas obligaciones y modalidades operativas en busca de su beneficio y seguridad. También se habla de comodidad, actualmente las tarjetas plásticas representan el medio de pago más cómodo para un gran número de usuarios y

desde luego un beneficio para las entidades financieras, ya que se cuenta con una variedad de entidades para la selección del usuario. Las entidades financieras se han estructurado de tal manera que existen áreas específicas para realizar diversas operaciones e incluso se especializan algunas de ellas en sectores específicos (comercio exterior, inversiones, ahorro, préstamos, vivienda, crédito para el consumo, leasing²², actividades agropecuarias, garantías, etcétera) Todo lo antes descrito es un beneficio para la humanidad en general, pero junto con ese beneficio se han generado algunos fenómenos como la concentración, la formación de monopolios, la descentralización y otros, que de alguna manera estancan el desarrollo, motivo por el cual se han creado otro tipo de organismos que analizan y buscan la mejor solución a los problemas y fenómenos que se atraviesan en la vida de las funciones bancarias. Se pueden mencionar algunos organismos especializados como: el EXIMBANK, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo, el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento o Banco Mundial, la Asociación Internacional de Fomento, etcétera; también se han creado conferencias, congresos, acuerdos, tratados y una serie de eventos en busca del beneficio y desarrollo financiero en el mundo. Así es, la banca mundial ha evolucionado por las necesidades que el ser humano tiene de simplificar las actividades que en la misma se ejercen. Actualmente la competencia se ha convertido en un reto, sobre todo para quienes no han podido superar las adversidades que se presentan a través del tiempo. (Hilferding, 2017, pág. 20)

5.1.5 COMO FUNCIONAN LAS CONCILIACIONES BANCARIAS EN LAS EMPRESAS

La conciliación bancaria es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.

Las empresas tienen un libro auxiliar de bancos en el cual registra cada uno de los movimientos hechos en una cuenta bancaria, como son el giro de cheques, consignaciones, notas de débito, notas de crédito, anulación de cheques y consignaciones, etc.

La entidad financiera donde se encuentra la respectiva cuenta, hace lo suyo llevando un registro completo de cada movimiento que el cliente (la empresa), hace en su cuenta.

Mensualmente, el banco envía a la empresa un extracto en el que se muestran todos esos movimientos que concluyen en un saldo de la cuenta al último día del respectivo mes.

Por lo general, el saldo del extracto bancario nunca coincide con el saldo que la empresa tiene en sus libros auxiliares, por lo que es preciso identificar las diferencias y las causas por las que esos valores no coinciden.

El proceso de verificación y confrontación, es el que conocemos como conciliación bancaria, proceso que consiste en revisar y confrontar cada uno de los movimientos registrados en los auxiliares, con los valores contenidos en el extracto bancario para determinar cuál es la causa de la diferencia.

Entre las causas más comunes que conllevan a que los valores de los libros auxiliares y el extracto bancario no coincidan, tenemos:

- Cheques girados por la empresa y que no han sido cobrados por el beneficiario del cheque.
- Consignaciones registradas en los libros auxiliares pero que el banco aún no las ha abonado a la cuenta de la empresa.
- Notas de débito que el banco ha cargado a la cuenta bancaria y que la empresa no ha registrado en su auxiliar. (Gerencie.com, 2017)
- Notas de crédito que el banco ha abonado a la cuenta de la empresa y que ésta aún no las ha registrado en sus auxiliares.
- Errores de la empresa al momento de registrar los conceptos y valores en el libro auxiliar.
- Errores del banco al liquidar determinados conceptos.

Para realizar la conciliación, lo más cómodo y seguro, es iniciar tomando como base o punto de partida, el saldo presente en el extracto bancario, pues es el que

oficialmente emite el banco, el cual contiene los movimientos y estado de la cuenta, valores que pueden ser más confiables que los que tiene la empresa.

En este orden de ideas, la estructura de la conciliación bancaria podría ser:

Saldo del extracto bancario:	XXX
(-) Cheques pendientes de cobro:	XXX
(-) Notas crédito no registradas	XXX
(+) Consignaciones pendientes	XXX
(+) Notas debito no registradas	XXX
(±) Errores en el auxiliar	XXX
= Saldo en libros.	XXX

Recordemos que en este caso las notas débito significan una erogación para la empresa, puesto que una nota débito significa un ingreso para quien la emite, que en este caso es el banco, quien bien la puede emitir por el cobro de la cuota de manejo de la cuenta, por la chequera, etc.

Las notas crédito significan un ingreso para la empresa, puesto que una nota crédito significa un egreso para quien la emite, es decir el banco, el cual la puede emitir por pago de intereses, por ejemplo.

En el caso de los errores, se restan los que disminuyen en los auxiliares, y se suman aquellos que suman en los auxiliares, de esta forma, partiendo del saldo del extracto, se llega al saldo que figura en el auxiliar.

Una vez identificados los conceptos y valores que causan la diferencia, se procede a realizar los respectivos ajustes, con el objetivo de corregir las inconsistencias y los errores encontrados. (Gerencie.com, 2017)

En la eventualidad que el error sea del banco (algo que no es común), se debe hacer la respectiva reclamación, y si se trata de un valor considerable, entonces se debe proceder a contabilizar esta reclamación que es un derecho a favor de la empresa, y como tal se debe contabilizar.

La conciliación no busca que ningún momento “legalizar” los errores; la conciliación bancaria es un mecanismo que permite identificar las diferencias y sus causas, para luego proceder a realizar los respectivos ajustes y correcciones.

Este es un ejemplo de una conciliación bancaria

CONCILIACION BANCARIA						
DEL MES DE ABRIL DEL 2007						
BANCO DE COLOMBIA						
CTA.AHORRO. No. 457-262321-82						
6	SALDO EN LIBROS			587.494,42		
7	MAS: ABONOS NO CARGAN			0,00		
8	MENOS: CARGAMOS NO ABONAN			0,00		
9	MAS: ABONAN NO CARGAMOS			742,76		
10	MENOS: CARGAN NO ABONAMOS			0,00		
11	SALDO DEL EXTRACTO			588.237,18		
12	ABONAMOS NO CARGAN					
13	FECHA	DETALLE	No.CHEQ/DCTO	VALOR	FECHA	DCTO
14				0,00		
15	CARGAMOS NO ABONAN					
16	FECHA	DETALLE	No.CHEQ/DCTO	VALOR	FECHA	DCTO
17				0,00		
18	ABONAN NO CARGAMOS					
21	FECHA	DETALLE	No.CHEQ/DCTO	VALOR	FECHA	DCTO
22	31 de marzo de 2007	ABONO INTERESES		742,76		
23				742,76		
24	CARGAN NO ABONAMOS					
27	FECHA	DETALLE	No.CHEQ/DCTO	VALOR	FECHA	DCTO
28						
29						
30						
31						

(Gerencie.com, 2017)

5.1.6 TIPOS DE CONCILIACIÓN BANCARIA

Los dos tipos de conciliación bancaria más comunes son:

La conciliación aritmética o individual, que consiste en acoplar los saldos, es decir, partiendo del saldo de los libros contables de la empresa, utilizar las diferencias que haya entre sus cuentas para llegar al saldo que señala la entidad bancaria. Para ello se harán todos los ajustes contables necesarios hasta actualizar el saldo del libro de bancos. Este libro será válido cuando contenga todas las operaciones realizadas en ese mes que estén verificadas en el extracto bancario.

La conciliación contable o conjunta es diferente porque atiende a quien le corresponde ejecutar las correcciones. Para esto redacta un documento con toda la información sobre las partidas no correspondidas y lo utiliza para elaborar

las “pólizas de corrección”. Si los errores son del banco, se le avisará para que sea solucionado, y si los errores los cometió la empresa, lo harán sus responsables. (Emprende Pyme.net, 2017)

5.1.7 COMO SE REALIZAN LAS CONCILIACIONES BANCARIAS

El dueño de la empresa debe ir registrando en sus libros todos los movimientos contables que se producen en su cuenta bancaria. Para ello utiliza un libro auxiliar de bancos. Su banco debe ir haciendo exactamente lo mismo: llevar un control de todo el tráfico de dicha cuenta.

Al mes, a los quince días o cada semana, dependiendo del banco y de cada cliente, la entidad enviará al dueño de la empresa un “estado de cuenta” con todos los movimientos anotados. La empresa procederá a confrontar su información con la proporcionada por el banco, con el fin de determinar si los movimientos y los saldos coinciden entre sí y, en caso de que no sea así, determinar cuál es la razón.

Puede ocurrir que ambos saldos sean diferentes por distintas razones, quizás porque la aplicación del criterio del devengo se haga de distinta manera en una cuenta corriente y en una empresa, o porque al tiempo en que se registra cada partida en las cuentas de una pyme o en el banco, por ejemplo un acontecimiento económico que la empresa ya haya registrado, el banco no la refleja hasta que la contabilice.

Para solucionarlo se harán ajustes contables en algunos elementos, se realizarán pequeñas anotaciones contables con el fin de detectar problemas, se harán aclaraciones o se puntualizará algún detalle. (Emprende Pyme.net, 2017)

5.1.8 SISTEMAS DE RECAUDOS EN LAS EMPRESAS

Las ventas asociadas a cualquier actividad son generalmente consignadas en una cuenta, por medio de diferentes canales, bien sea en una oficina bancaria o por algún medio electrónico. De ahí que cuando hay muchas personas consignando a una empresa, esta requiere un mayor y mejor control, para conocer quién, cuándo, dónde y cuánto le fue pagado.

Existen diferentes medios seguros para que las personas jurídicas y naturales,

que requieren y/o utilizan el sistema de recaudo, mantengan actualizada la información sobre los pagos que sus clientes les hacen por concepto de la venta de productos o servicios.

Mecanismos como consignación referenciada a nivel nacional, recaudo con tarjetas, débito automático, pagos en línea, domiciliación y opciones como corresponsales bancarios, es como generalmente el banco recibe los dineros de las ventas de sus clientes, suministrándoles la información necesaria para actualizar su cartera y su contabilidad, mientras presta un mejor servicio y optimiza sus sistemas de costos.

Adicionalmente, mediante la banca electrónica, ofrece la opción de movilizar recursos para el pago de nóminas o proveedores, evitando el uso continuo de cheques, optimizando ostensiblemente la seguridad al disminuir la utilización de efectivo; al mismo tiempo, la empresa o persona que utiliza este tipo de servicio, cuenta con la información de los movimientos a través del portal electrónico. (Portafolio, 2016)

5.1.9 UN NEGOCIO EN CRECIMIENTO

En Colombia, varias empresas de desarrollo de software se han especializado en ofrecer soluciones de recaudo y comercio electrónico para el sector real, oficial y financiero, el comercio, los servicios públicos, la telefonía celular, colegios y universidades, turismo y empresas de logística, entre otros, a través de herramientas tecnológicas de última generación, que facilitan en pago de facturas vía Internet.

Lo anterior es posible por medio de la creación de soluciones de comercio electrónico para que las empresas, el sector financiero y el comercio mejoren la experiencia del cliente apoyados en modalidades como negocio a negocio, negocio a consumidor, servicios ACH y tarjetas de crédito.

“Las redes de oficinas, centros de pago virtual y una amplia oferta de canales electrónicos, integran la oferta para que las personas jurídicas y naturales utilicen el sistema de recaudo”.

Para Eduardo Sarmiento Palacio, Director del Centro de Estudios de la Escuela COLOMBINA de Ingeniería, el modelo de recaudo es un tema que a largo plazo será beneficioso para los usuarios, aunque considera que aún está en etapa experimental en nuestro país.

“Es un modelo que hace más expeditos los trámites de las empresas, los bancos y

el público para realizar sus operaciones y salvaguardar sus ahorros financieros, de tal forma que aumenta positivamente la inclusión financiera y la bancarización y vuelve más eficientes las transacciones cotidianas”, asegura Sarmiento.

El analista aclara que el modelo está en plena etapa de desarrollo y crecimiento en temas como bancarización, cuentas corrientes, tarjetas de crédito y sistemas de comunicación y lo que debe hacer la banca es mantenerse a la vanguardia para ir aplicando lo que se implementa en otras economías más desarrolladas, atendiendo a una planeación y una organización para que el resultado final siga siendo positivo como hasta ahora. (Portafolio, 2016)

5.1.10 OPCIONES DE RECAUDO

Desde las consignaciones físicas hasta el uso de modernas herramientas tecnológicas, el sistema de recaudo bancario ofrece las mejores alternativas para facilitar la vida a sus usuarios a través de:

- Consignación en la red de oficina
- Débito automático
- Abonos en línea
- Cajeros automáticos
- Recaudo electrónico y en línea
- Código de barras
- Agilizadores electrónicos
- Corresponsales bancarios

(Portafolio, 2016)

5.1.11 BENEFICIOS DEL RECAUDO EMPRESARIAL

- Facilidad en el recaudo por disponibilidad de canales como: Internet, Multilínea, Débito Automático a cuenta de Ahorros o Corriente en Multibanca Colpatria o en cualquiera de las entidades financieras afiliadas a ACH, CEP (Centros Especializados de Pago), PSE Colpatria, y la red de oficinas a nivel nacional para los pagos efectuados por tus clientes, con disponibilidad de lectoras de código de barras.
- Posibilidad de llevar un control detallado y actualizado de los pagos recibidos.
- Optimización de los recursos, al tener conocimiento inmediato de la liquidez con que cuenta la empresa.
- Conciliación ágil y oportuna de la cartera de la empresa.
- Ahorro de tiempo y dinero al no requerir funcionarios dedicados a la recolección de la cartera.
- Agilidad en el proceso de recaudo.
- Facilidad para sus clientes en el pago de facturas

- Despacho oportuno a tus clientes, al conocer las facturas canceladas.

(Colpatria Multibanca, 2014)

5.1.12 A CONTINUACIÓN SE MOSTRARA UNA LISTA DE MODELOS DE RECAUDO DE UNA DE LAS MÁS GRANDES ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA Y QUE LAS PERSONAS SUELEN UTILIZAR AMENUDO

Para controlar los movimientos financieros de tu empresa, adquiere el servicio de Recaudos e identifica la persona que realiza sus pagos o las facturas canceladas.

Recaudo referenciado : Controla los movimientos financieros de tu empresa identificando la persona que realiza los pagos o cancela las facturas a través del servicio de Recaudo en nuestra red de sucursales. Los recibes en tus cuentas y dispones del depósito de inmediato.

Recaudos electrónicos : Realiza el recaudo de tu cartera de una forma ágil a través de nuestros diferentes canales electrónicos Bancolombia.

Débito automático : Bríndale la posibilidad a tus clientes de pagar sus facturas y obligaciones con tu empresa debitando de su cuenta el valor de manera automática.

Recaudo PSE : Ofrécele a tus clientes la comodidad de realizar sus pagos en línea desde la entidad financiera de su preferencia. Automáticamente recíbelos en la cuenta Bancolombia que hayas asignado para tal fin.

Seguridad social : Recibe el pago de aportes al sistema de seguridad social y la información de los cotizantes de tu empresa a través de Bancolombia.

Ventas con tarjeta : Ofrécele a tus clientes opciones de pago y financiación sin que tu cartera corra riesgos. El pago que tus clientes realicen con tarjeta de crédito o débito Bancolombia, se abona a tu cuenta de ahorros o corriente. (Grupo Bancolombia, 2017)

5.2 MARCO LEGAL

a continuación se escribirá el paso a paso de como legalmente debe estar realizado las conciliaciones bancarias:

La conciliación bancaria puede complicarse porque algunos conceptos aparecen en los registros de la empresa en un mes, pero en el estado de cuenta del banco en un mes diferente. Lo más probable es que ninguno de los dos saldos sea el verdadero, es decir, aquella cantidad con la que realmente tiene la empresa en un

momento determinado. Por lo tanto, ambos saldos –el del banco y el de la empresa– necesitan “ajustarse” para conocer el verdadero saldo de efectivo disponible en la cuenta de cheques.

Para elaborar una conciliación bancaria y así no perder el control de tu flujo de efectivo, sigue estos tres pasos.

1. Ajusta el saldo del estado de cuenta bancario al saldo correcto

Saldo del estado de cuenta al día 30 o 31 de cada mes

Ajustes

- Sumar: depósitos en tránsito
- Restar: cheques en tránsito
- Sumar / restar: errores del banco

Resultado

Saldo ajustado del estado de cuenta

Los depósitos en tránsito son las cantidades que ya han sido registradas por la compañía, pero aún no por el banco. Por ejemplo, si un negocio deposita cheques recibidos de diferentes bancos al suyo el 30 o 31 de fin de mes, la institución bancaria procesará los depósitos 24 horas más tarde, es decir, el 1 día de cada mes. Este depósito quedará en tránsito, ya que la fecha de corte del estado de cuenta es el 30 o 31 de cada mes.

Debido a que los depósitos en tránsito ya están incluidos en los registros contables de la cuenta de bancos de la empresa, no hay necesidad de ajustarlos. Sin embargo, aún no están incluidos en el estado de cuenta. Por lo tanto, es necesario incluirlos en la conciliación bancaria como un incremento al saldo del banco, de tal forma que se reporte la cantidad correcta de efectivo.

Por otro lado, los cheques en tránsito son aquellos girados y registrados por la firma pero cuyos fondos no han sido efectivamente retirados de la cuenta bancaria. Se trata de los documentos girados durante los últimos días del mes junto con otros cheques más antiguos, y que no han sido presentados para cobro.

Todos los cheques que han sido girados por una empresa quedan registrados en su cuenta de bancos. Por eso, no es necesario ajustar los registros por cheques en tránsito, ya que eventualmente los acreedores se presentarán para su cobro en el banco y se restarán del saldo de la cuenta bancaria.

Recuerda que los cheques en tránsito aún no han llegado al banco, así que no aparecerán en el estado de cuenta emitido por la institución. Por lo tanto, se incluyen en la conciliación bancaria como decrementos al saldo en bancos.

Aplica siempre la regla de “registrar el movimiento donde no está”. Un cheque en tránsito está en los registros de la empresa, pero no en el estado de cuenta bancario. Ajusta este último saldo restando esos documentos, pues una vez girados y entregados a sus beneficiarios, la compañía ya no contará con ese dinero.

Nota: si el banco comete un error –ya sea que registre una cantidad incorrecta u omita una transacción–, la empresa afectada debe notificar a la institución bancaria para corregirlo. Esta aclaración, al final, se verá reflejada en el saldo que aparece en el estado de cuenta.

2. Ajusta el saldo en los registros de la empresa

Saldo en libros al 30 o 31 de cada mes

Ajustes

- Restar: cargos por servicios bancarios
- Restar: cheques sin fondos y sus cargos
- Sumar: intereses ganados
- Sumar: cuentas por cobrar cobradas por el banco
- Sumar o restar: errores del banco en la cuenta de la empresa

Resultado

Saldo ajustado en libros

Los cargos por servicios bancarios son aquellos que el banco cobra y deduce del estado de cuenta. Por ejemplo, por concepto de manejo de cuenta, sobregiro o por detener una orden de pago de un cheque girado por la empresa.

El banco puede deducir estos cargos en el estado de cuenta sin notificar a la compañía. En consecuencia, no es necesario ajustar el saldo en ese resumen para llegar al saldo correcto, ya que los cargos ya fueron restados. Sin embargo, deben incluirse en la cuenta de bancos de la empresa para ajustar el saldo en los registros internos.

Un cheque devuelto por falta de fondos es aquel que no es aceptado por el banco de una persona o empresa que lo gira, debido a que la cuenta no tiene fondos suficientes para pagarlo.

Cuando finalmente el cheque se hace efectivo, el banco (de la empresa que lo emitió) reflejará esa operación en la cuenta de cheques de la compañía. La cantidad cargada será por el monto del cheque más una comisión. Así que esta cantidad será deducida en el estado de cuenta; por lo tanto, no hay necesidad de ajustar el saldo del banco. Sin embargo, la empresa debe restar el monto en sus registros contables.

Los intereses ganados aparecen en el estado de cuenta cuando el banco otorga a la empresa intereses sobre los saldos que mantiene. Siguiendo la regla de “poner el movimiento donde no está”, los intereses recibidos del banco están en el estado de cuenta del banco, pero no en los registros contables de la empresa. Por lo tanto, es necesario sumarlos a la cuenta de bancos.

Las cuentas por cobrar son activos de la empresa. Cuando éstas vencen, la empresa puede pedir a su banco que las cobre –a cambio de pagar una comisión por este servicio–. El banco incrementará la cuenta de cheques de la empresa con la cantidad que cobró (principal e interés) y la reducirá por el monto de la comisión. Debido a que estas cantidades están ya en el estado de cuenta del banco, la compañía debe asegurarse de que aparezcan en sus registros de la cuenta de bancos.

Los errores en el saldo de la cuenta de bancos registrados por la empresa se pueden deber a registros de cantidades incorrectas, a una transacción que no corresponde a esa cuenta, o bien por omitir el registro de una operación que sí corresponde. Cuando la empresa cometa esos errores, la corrección de los mismos incrementará o disminuirá el saldo de la cuenta de bancos registrado por la empresa.

3. Compara los saldos ajustados

Después de ajustar el saldo según el estado de cuenta del banco (paso 1) y de ajustar el saldo según los registros de la empresa (paso 2), las dos cantidades ajustadas deben ser iguales. Si no lo son, es necesario repetir el proceso hasta que los saldos sean idénticos. Los saldos deben ser la cantidad correcta de efectivo disponible a la fecha de la elaboración de la conciliación bancaria.

(Zapata)

5.2.1 ESTAS SON LAS NORMAS QUE RIGEN EN NUESTRO PAIS PARA LAS CONCILIACIONES BANCARIAS ESTABLECIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Leyes

Norma	Descripción
<u>Ley 1793 de 2016</u>	Dicta normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones.
<u>Ley 1777 de 2016</u>	Define y regulan las cuentas abandonadas y se les asigna un uso eficiente a estos recursos.

<u>Ley 1748 de 2014</u>	Establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones.
<u>Ley 1555 de 2012</u>	Permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito y dicta otras disposiciones.
<u>Ley 1357 de 2009</u>	Modifica el Código Penal.
<u>Ley 1340 de 2009</u>	Dicta normas en materia de Protección de la Competencia.
<u>Ley 1328 de 2009 - Reforma Financiera</u>	Dicta normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.
<u>Ley 1314 de 2009</u>	Regula los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, señala las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.
<u>Ley 1266 de 2008</u>	Dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
<u>Ley 1121 de 2006</u>	Dictan normas para la prevención, detección, investigación y sanción de la Financiación del Terrorismo y otras disposiciones.
<u>Ley 964 de 2005</u>	Dicta normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores.
<u>Ley 795 de 2003</u>	Ajusta algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

<u>Ley 797 de 2003 – Reforma Pensional</u>	Reforma algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.
<u>Ley 510 de 1999 – Reforma Financiera</u>	Dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, las Superintendencias Bancaria y de Valores y se conceden unas facultades..

(superintendencia, 2016)

6 SISTEMA DE HIPOTESIS Y VARIABLES

6.1 HIPOTESIS DE TRABAJO

Un efectivo control y un proceso adecuado permitiría un mejor manejo en el ingreso de pagos de los clientes, reduciendo el riesgo de errores en la cartera, implementar un código único para cada uno de ellos generaría un mejoramiento el recaudo y el flujo de caja de COLOMBINA S.A

TIPOS DE VARIABLES

Independiente	Dependiente	Interviniente
Consignación errónea	Demora ingreso	Falta de control
Demora de pago	Reporte a data crédito	Falta de liquidez
Ausencia de pago	Días en mora	Falta de conocimiento en el procedimiento
No cumplimiento con las metas del recaudo	Demora de pagos, ausencia de consignaciones físicas	falta de envió de consignaciones a tiempo
Vieja rotación	Ausencia de revisión de la cartera.	Falta de gestión con el arqueo constante de la cartera

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1 METODO DE INVESTIGACIÓN UTILIZADO

El presente proyecto fue investigado por medio de la empresa COLOMBINA S.A ya que el plan de mejoramiento la incluye directamente, se analizaron de manera inductiva todos los datos y el comportamiento acerca de las conciliaciones bancarias, como se ingresan, como se verifican, como se analizan los pagos de los clientes, esto se hizo por medio de consulta acerca de las políticas que maneja esta organización.

7.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizó para cumplir los objetivos del proyecto fue :

Investigación exploratoria: ya que permitió familiarizarme con la empresa por medio de entrevistas con mis superiores y compañeros con el fin de conocer a la empresa COLOMBINA y poder contar con las bases para desarrollar las actividades que posee esta organización.

Investigación descriptiva: me permitió llegar a conocer situaciones que se desarrollan a diario en el departamento de cartera variables como actividades, objetos, procesos y personas y por lo tanto proceder a describirlas y analizarlas.

7.3 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto se utiliza las fuentes primarias, ya que se utiliza la información original, en este caso suministradas por el jefe de cartera y los analistas que dieron su testimonio de la empresa COLOMBINA, y también fueron sacados de artículos y carpetas con algunos de los procedimientos presentados, por lo tanto fueron estudiados puntos de vista desde adentro de la propuesta en particular o periodo del tiempo que se estaba investigando.

7.4 INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN

Los datos de la investigación fueron recogidos directamente de material físico establecido de la empresa COLOMBINA, y también de puntos de vista, conceptos y opiniones del grupo de cartera.

8. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

8.1 PROCESO ACTUAL

En la organización COLOMBINA el proceso comienza desde que el cliente solicita ser parte de la empresa tomando el papel de consumidor y distribuidor.

8.1.1 CREACIÓN Y COMPRA DE CLIENTE

8.1.2 ALCANCE

Este proceso aplica en el momento de establecer contacto inicial con el cliente potencial con el fin de incluirlo en la maestra de clientes, (la maestra corresponde a toda la base de datos y códigos de todos los clientes) y finalizaría con el mantenimiento de los clientes.

8.1.3 CUBRIMIENTO

El proceso aplica para clientes nacionales filiales y exportaciones.

8.1.4 POLITICAS GENERALES

1. Todo cliente que desee ingresar a la compañía deberá diligenciar en su totalidad el formato solicitud vinculación de cliente y/o crédito junto con la documentación descrita en dicho formato. Para aquellos casos eventuales en los que el cliente por política interna no firma pagare, el área de cartera debe solicitar autorización al director nacional de credito, será responsabilidad del gerente del distrito asignar la clasificación en el canal correspondiente.

Nota : el área de cartera no recibirá formatos incompletos en datos o documentos.

2. El tiempo establecido para la vinculación y modificación de los clientes siempre y cuando la documentación este completa debe ser:

VINCULACIÓN:

- a. Clientes contado: 1 día
- b. Cliente crédito: 3 días
- c. Clientes cuyos cupos excedan limite establecido para los distritos y deban ir a la oficina central no podrán demorarse más de 7 días.

Modificación:

- a. Razón social: 2 días
- b. Razón social y Nit: 3 días
- c. Otras modificaciones: 1 día

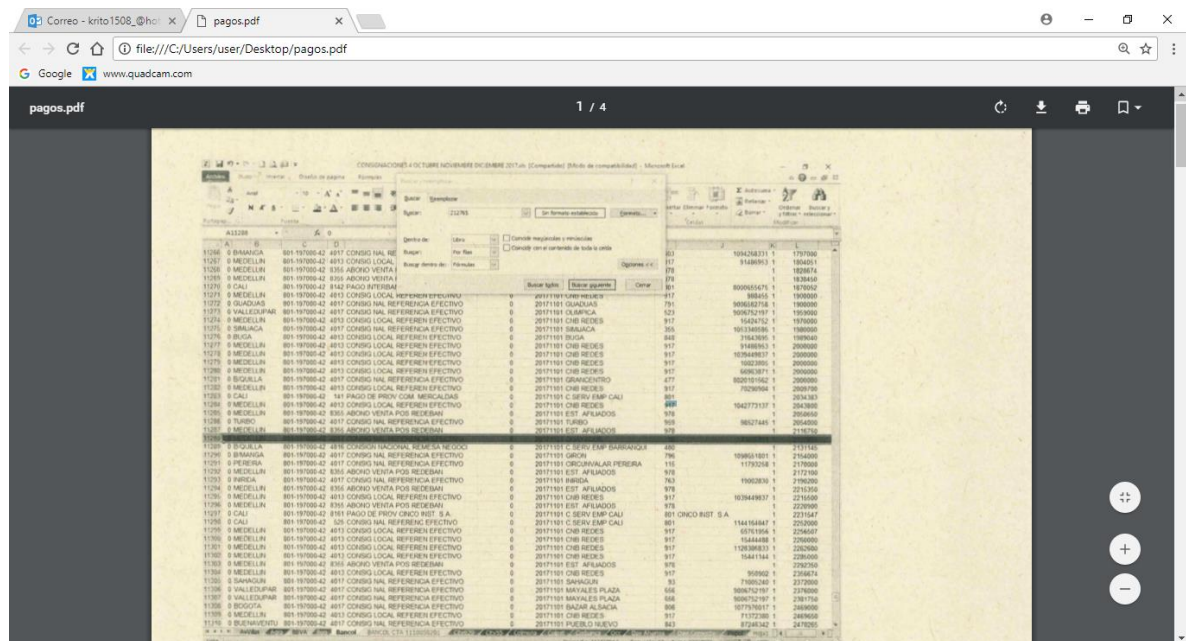
3. A todo cliente nuevo se le debe enviar una carta explicándole las condiciones crediticias de COLOMBINA S.A (el medio puede ser físico o vía E-mail)
4. Todo cliente que ingrese a la compañía sea condición crédito o contado deberá tener asignado un cupo el cual será autorizado de acuerdo a los niveles de atribución, así mismo aquellos clientes que cambien de razón social.
5. Para ventas a crédito, la compañía asignara un término definido en el perfil del canal. Para casos excepcionales donde se excedan los plazos definidos en la política, deberán ser autorizados por el director nacional administrativo de crédito.
6. Sin excepción todo cliente que registre mal comportamiento en la central de riesgos o entidad equivalente en el exterior no será susceptible de otorgamiento de crédito salvo que demuestre lo contrario mediante paz y salvo de la entidad en que lo reporto.
7. El jefe de crédito/analista es el responsable de archivar los documentos exigidos para la vinculación del cliente.
8. El jefe / analista son las personas autorizadas para bloquear clientes por los siguientes motivos:
 - Inactividad
 - Bajo volumen de compra previa evaluación gerencia comercial
 - Cambio de razón social
 - Cheque devuelto
 - Rotación lenta morosidad en los pagos
 - Cuenta en procesos pre jurídicos
 - Alto nivel de riesgo
9. La creación de clientes se hace a través del analista o el estudiante en práctica de oficina central, lo cual en el momento de la creación por medio de SAP a cada cliente se le otorgara un código que lo represente y contenga todos sus datos inclusive la forma de pago.

Una vez el cliente este creado ya con su código se le asigna un vendedor dependiendo la zona en que se encuentre esto es a base de su dirección, el vendedor le ofrece el catálogo de productos que maneja COLOMBINA ya sea helados o secos y procede a tomar el pedido por medio de una Tablet que carga

cada asesor comercial, este pedido pasa directamente a SAP al área de cartera por una función que se llama va05 y también a la dependencia de logística que son los encargados de descargar la mercancía y proceder con la facturación al cliente con su debida condición de pago, y es allí donde empieza la función de los analistas, el practicante y el jefe de cartera y crédito para recuperar el dinero y realizar el proceso de recaudo.

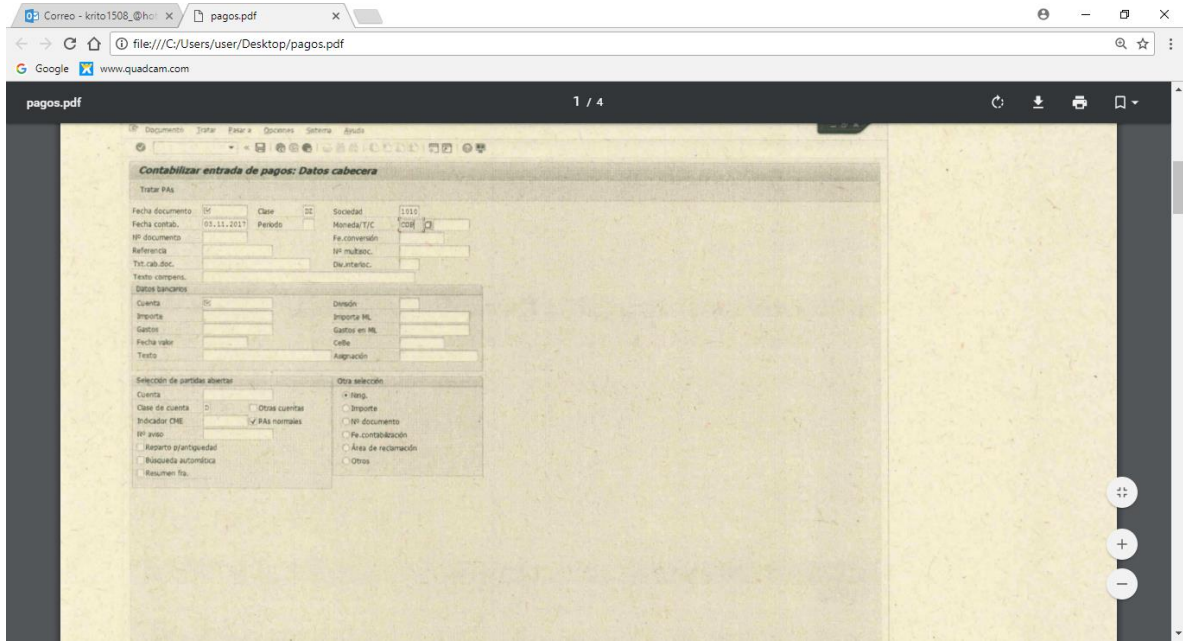
8.1.5 CONSIGNACIÓN

El proceso que se describirá a continuación es el proceso actual que se maneja en la empresa COLOMBINA cuando los clientes pagan sus facturas.

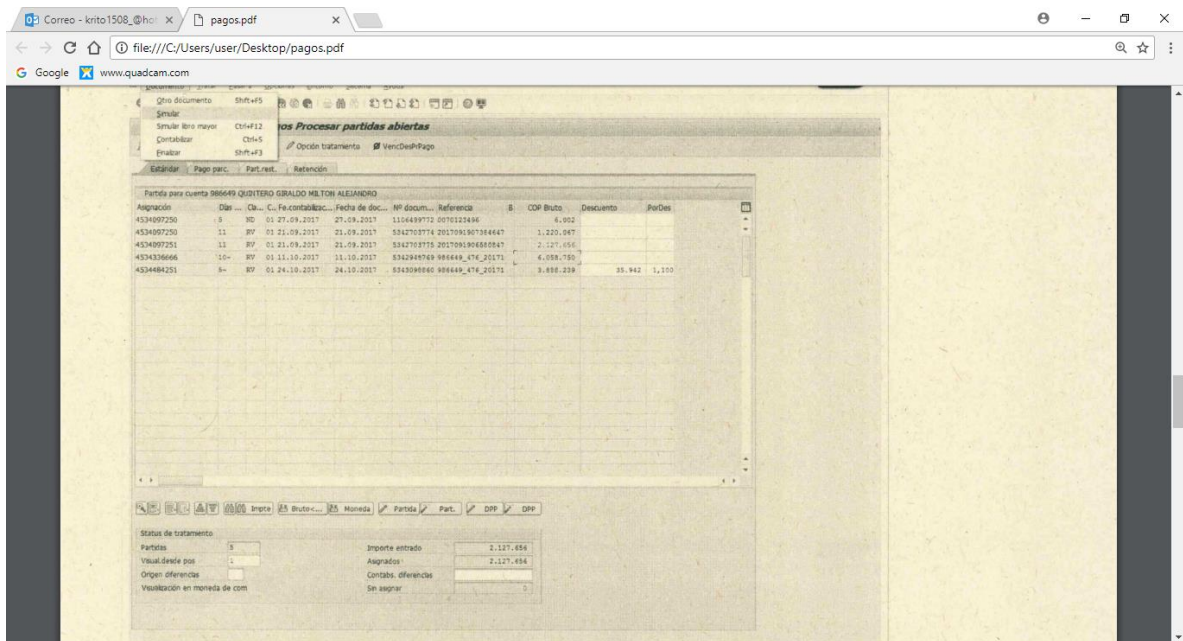


El proceso comienza cuando se abre una carpeta compartida que tiene la dependencia de cartera para su grupo de trabajo, y que, cada uno de los integrantes debe actualizar todos los días con una información de las entidades financieras con las fechas actualizadas que mandan al correo.

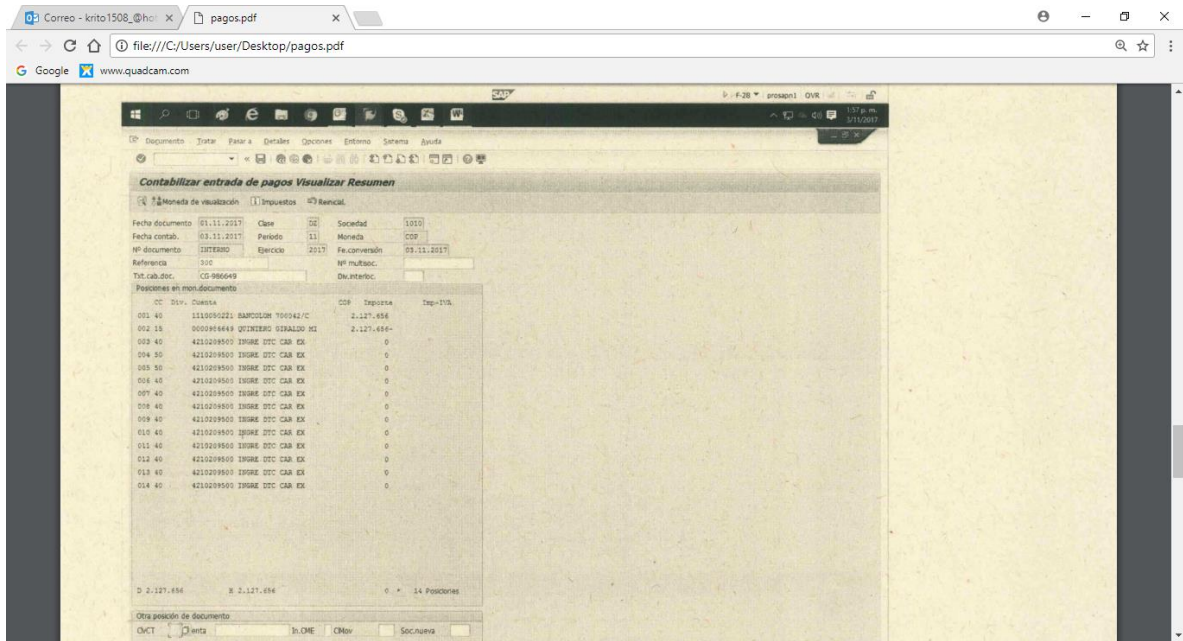
Aquí cuando se va a ingresar el pago se tiene la consignación y se procede con un buscar B en la plantilla de Excel a digitar el valor, cuando se encuentra el valor se procede a buscar que coincida la referencia del Boucher con el valor buscado y si tienen semejanza proceder a ingresar dicha conciliación.



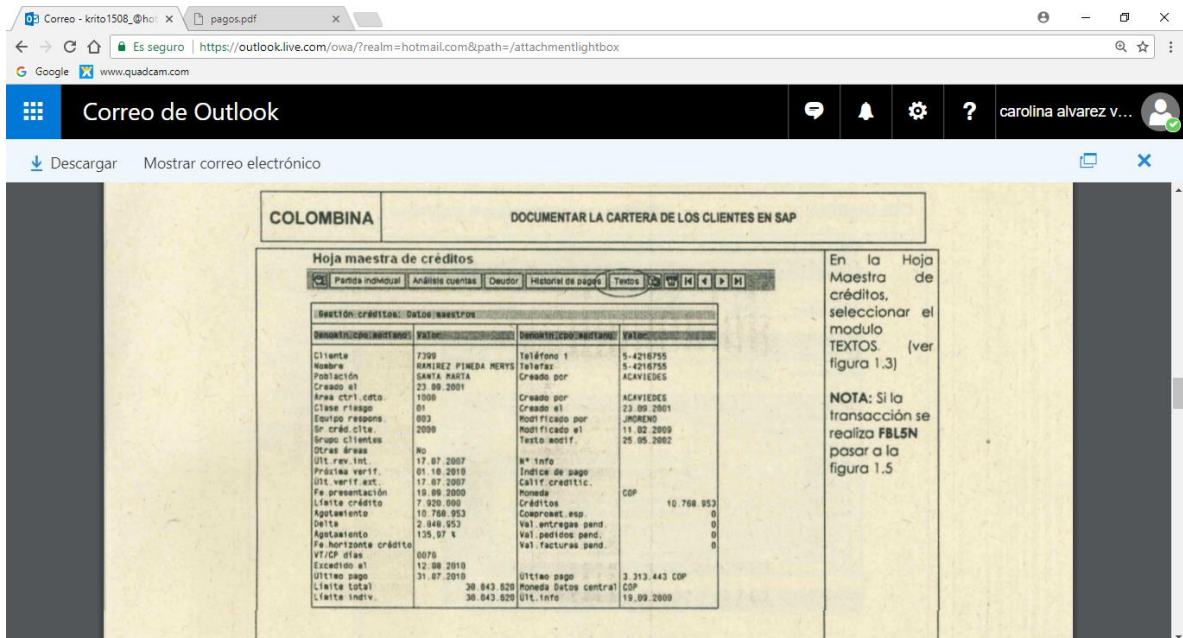
Es aquí donde empieza el descargo de pago por medio del software llamado SAP que utiliza la empresa COLOMBINA con una transacción llamada F-28 donde como muestra la imagen se digitan los datos del cliente y de la consignación encontrada en la plantilla de Excel.



Aquí verificamos que el pago este ingresado por el valor que es, y las facturas que cruzaremos.



Así queda el pago y aquí le damos grabar y nos queda guardado.



Aquí se observa la cartera del cliente, inclusive se puede ver cuando fue creado y el cupo que tiene. Aquí podemos mirar las facturas cruzadas, cuales facturas faltan por legalizar o por cancelar por el cliente, cuantos días de mora tiene si los presenta o en qué fecha se le vencerán.

8.2 ANALISIS DEL PROCESO ACTUAL

El proceso que realiza la empresa COLOMBINA S.A desde que el cliente solicita pertenecer como consumidor, me parece apropiado desde el inicio ya que el cliente se crea en forma adecuada, a cada uno se le asigna un código donde trae toda la información como dirección, teléfonos, razón social, zona de ventas, portafolio y cin del vendedor(código del vendedor) y es lo adecuado a la hora de realizar un pedido que es el primer proceso del vendedor al cliente, después viene el descargo de la mercancía y la creación de factura, y después viene el último proceso que es la realización del pago que es allí donde directamente tiene un contacto con el departamento de cartera.

Analizando el método de pago, se encuentra una falencia en el proceso de descargo o ingreso de las conciliaciones bancarias, ya que poseen un procedimiento de verificación por medio de una plantilla de Excel, que parece ser no muy segura a la hora de digitar cada valor ya que puede traer una consignación errónea, o de otro cliente, y un error puede influir a la hora de descargar los pagos se ingresen mal y pueda alterar las carteras de los usuarios, y también para el equipo de cartera de la empresa COLOMBINA pueda afectarles en sus metas e indicadores.

8.3 PROPUESTA

La propuesta para la COLOMBINA S.A, específicamente para el área de cartera es, que al crear cada cliente se aprovechen los códigos asignados no solo para que sean reconocidos en las ventas o una base de datos, sino también a la hora de la consignación, es decir crear un convenio con cada entidad financiera donde la empresa COLOMBINA les permita toda la lista de sus clientes para que a la hora de la consignación ellos puedan dar su código y el número de las facturas que deseen abonar o pagar, esto se haría para que la consignación de cada uno de ellos quede más personalizada y sin presentar confusiones, cuando esto se realice la entidad financiera deberá subir los pagos de cada cliente a la cuenta de la organización y en la transacción F-28 (donde ingresan los pagos) se pueda proceder a cruzar las facturas solicitadas antes por el cliente y seguir el proceso normal de revisar la cartera de cada uno.

8.3.1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE NUEVO PROCEDIMIENTO AL CLIENTE

Uno de los aspectos más importantes es la comunicación con el cliente, ya que debe ser prioridad para la empresa COLOMBINA S.A

Hacerle saber a sus clientes sobre cambios que los influya y que beneficios puede traer.

Esta estrategia sería en formar unas cartas bien redactadas con la información adecuada, en especial el código de cada cliente indicando el cambio que se realizara cuando vayan a consignar el pago de sus facturas o abonos, indicando también que la idea del cambio es para la seguridad de sus transacciones y que a la vez se puedan sentir unos clientes más exclusivos, y también para que los analistas puedan tener más acceso a informarles fácilmente de su cartera y el comportamiento económico que están llevando dentro de la empresa como cliente.

El proceso de la cartera mensual en COLOMBINA S.A es de 17 mil millones de pesos

De la cartera vencida son aproximadamente 3600 millones de pesos, de esta cifra se deduce que pueden existir consignaciones que los vendedores o los clientes no hayan reportado a cartera.

9 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL PROYECTO

9.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

C	D	E	F	G	H
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EMPRESA Colombina S.A 2017					
ACTIVIDADES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	INTEGRANTE
ELECCIÓN DEL TEMA	Cconciliaciones bancarias empresa colombina S.A				CAROLINA
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		PROCESO INSEGURO E INADECUADO EN EL RECAUDO			ALVAREZ VASQUEZ
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN		ENTREGA DEL PRIMER INFORME			
INFORMACIÓN TEORICA DEL PROYECTO		ENTREGA DEL SEGUNDO INFORME	MARCO TEORICO ENREGA DE INFORME		
INFORMACIÓN DEL PROCESO ACTUAL DE LA EMPRESA Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PRACTICANTE				DESARROLLO DE LA PROPUESTA ENTREGA DE INFORME	
ENTREGA DEL PROYECTO Y ARTICULO				ENTREGA FINAL ENTREGA DE ARTICULO SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO	

9.2 RECURSOS BASICOS UTILIZADOS

Material de información de la empresa COLOMBINA S.A

10 ONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES (SON CLONCLUSIONES DEL TRABAJO DE MEJORAMIENTO, NO DE SU APRENDEZAJE EN LA EMPRESA)

- El proyecto de aprendizaje un 100% según lo planificado
- La experiencia vivida por el grupo de cartera y el practicante fue muy positiva ya que existió un gran apoyo y compromiso de ambas partes.

RECOMENDACIONES

- Los procesos en la empresa COLOMBINA S.A están bien establecidos, en lo personal solo tendría para recomendarles mi plan de mejoramiento, ya que seria un valor agregado para la organización y comodidad para los clientes, y también para darle mucha más utilidad a los códigos que se realizan en las creaciones.

10 BIBLIOGRAFIA

<https://www.pymesyautonomos.com/fiscalidad-y-contabilidad/en-que-consiste-la-conciliacion-bancaria>

<http://www.portafolio.co/negocios/empresas/recaudo-modelo-empresarial-inclusion-financiera-493333>

https://canalvirtualcolpatria.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/34/~beneficios-del-recaudo-empresarial

<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas>

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=19166&dPrint=1>

