

TRABAJO DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES

PRESENTADO POR:

SANTIAGO MANUEL PALMIERYS GOEZ

DOCENTE:

Lina Clemencia Castaño

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

POLITECNICO GRANCOLOMBIANO

MEDELLIN, ANTIOQUIA

2023

Tabla de contenido

Trabajo de practicas empresariales	1
Resumen	3
Palabras claves.....	¡Error! Marcador no definido.
Contexto del lugar	5
Presentacion empresarial	6
Organigrama.....	6
Descripcion de funciones	7
Actividades de la empresa	8
Problema para resolver	9
Objetivo general:	10
Objetivo específico:	11
Referencias:	13

Resumen

Los productos financieros se caracterizan por ayudar a las personas y empresas a realizar y cumplir con sus metas y propósitos establecidos, con el fin de buscar mayor capitalización a periodos determinados de tiempo, es así como especificando en el producto financiero leasing, se busca generar beneficios a los clientes de poder conseguir sus bienes por medio de un servicio que ayuda a capitalizar al cliente al momento de terminar el pago del “crédito” dando la oportunidad de compra del bien por medio de porcentaje del valor del mismo pactado entre ambas partes. La investigación se dividirá en tres partes principales, partiendo de la toma de clasificación e identificación del producto y clientes, para así dar profundidad al inicio de cobro de multas, sanciones, y demás situaciones que son causales de la procedencia del problema a base de la falta de seguimiento del producto financiero en cuestión, garantizar la recusación de cartera y de bienes que son propiedad de la compañía para generar así una recuperación y normalización de la cartera de la compañía, además de fortalecer el producto financiero con acciones de mejora que garanticen su viabilidad y competitividad en el sector financiero.

Palabras claves: Leasing, solución, cartera, producto, normalización.

Abstract

Financial products are characterized by helping people and companies to carry out and fulfill their established goals and purposes, in order to seek greater capitalization at certain periods of time, this is how by specifying leasing in the financial product, it seeks to generate benefits customers to be able to get their goods through a service that helps to capitalize the customer at the time of completing the payment of the "credit" giving the opportunity to purchase the good by means of a percentage of the value of the same agreed between both parties. The investigation will be divided into three main parts, based on the classification and identification of the product and customers, in order to give depth to the beginning of the collection of fines, sanctions, and other situations that are causal of the origin of the problem based on the lack of monitoring of the financial product in question, guarantee the refusal of the portfolio and assets owned by the company to thus generate a recovery and normalization of the company's portfolio, in addition to strengthening the financial product with improvement actions that guarantee its viability and competitiveness in the financial sector.

Keywords: Leasing, solution, portfolio, product, standardization.

Contexto del lugar

Misión y Visión

Misión

Somos una entidad financiera que apoya oportunidades de inversión y crédito, ofreciendo productos y servicios especializados, fundamentados en valores éticos y en el conocimiento del cliente, comprometidos con la atención personalizada, la agilidad y la confianza; generando valor a los clientes, colaboradores y accionistas.

Visión

Ser una organización financiera de referencia, con un portafolio integral de productos y servicios, distinguiéndonos por la agilidad, oportunidad y excepcional servicio ofrecido a nuestros clientes.

Historia

En 1980 en Medellín, se funda Coltefinanciera S. A., Compañía de Financiamiento Comercial, con objetivos y valores muy claros, los cuales han persistido y la han distinguido a lo largo de 40 años de exitosa trayectoria: **ofrecer servicios financieros personalizados y de excepcional calidad a todos sus clientes.**

PRESENTACIÓN EMPRESARIAL

NOMBRE DE LA EMPRESA.

COLTEFINANCIERA S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO.

ORGANIGRAMA

JUNTA DIRECTIVA Y PRESIDENCIA



Dr. NELSON J. MEZERHANE G.
Miembros de la junta directiva



GILDA PABON GUDIÑO
Presidenta
[Ver información](#)

PRESIDENCIA



GILDA PABON GUDIÑO

Presidenta

[Ver información](#)



JUAN DAVID ALZATE

Vicepresidencia
Asuntos Legales y
Corporativos

[Ver información](#)



RODRIGO HENAO

Vicepresidencia de
Riesgos



SANTIAGO
PEÑARANDA

Vicepresidencia de
Negocios



DOUGLAS
GONZALEZ

Vicepresidencia de
Innovación y Nuevas
Tecnologías



DANIEL RESTREPO

Vicepresidencia
Financiera y de
Planeación

[Ver información](#)



CESAR ROBAYO

Gerencia de
Cumplimiento

[Ver información](#)

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.

- Apoyo operativo a los gerentes de cuenta en la generación y envío a clientes de: liquidaciones de pago, certificaciones bancarias, solicitud de documentos para renovación de cupos, soportes de desembolsos, proyecciones de cuotas, entre otras, que son generadas de los aplicativos de la compañía.
- Realizar informes sobre la información de la cartera, clientes, prospectos, entre otros de acuerdo con lo solicitado por la agencia, que permite identificar los clientes en mora e información relevante para el cumplimiento del área.

- Generar y entregar a la gerencia informe sobre los cupos aprobados, fechas de vencimientos, montos; además de realizar seguimiento para la renovación de estos.
- Atender otras solicitudes de informes, formatos o análisis, que requiera la agencia de acuerdo con algunas metas especificadas por el área.

ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Compañía de financiamiento con más de 40 años de experiencia en el mercado financiero colombiano, gestionan recursos financieros totales por más de 2 billones de pesos y más de 50.000 clientes en todo el país.

Cuentan con un portafolio de productos y servicios personalizados presenciales y digitales con los que se atienden necesidades financieras activas y pasivas de clientes del segmento personas y empresas, con los cuales se les otorga servicios financieros de:

Ahorro: cuentas de ahorro con tarjeta débito MasterCard.

Créditos: Tarjetas de crédito VISA Colombia en las categorías Classic, Gold, Platinum e infinite, créditos de libre inversión, créditos empresariales, Factoring, Factoring plus, Confirming, leasing empresarial y lease back

Inversión: CDT'S

Comercio exterior: compra y venta de divisas

PROBLEMA PARA RESOLVER

- Gestión de pagos de cartera de productos de leasing

Gestión de pago de cartera de productos leasing.

¿Qué es el leasing?

El leasing es un producto financiero el cual ayuda a las personas a obtener un bien por medio de un crédito, pero teniendo como la garantía bancaria de ser un producto que está a nombre del banco, y al finalizar el pago del leasing este tiene una opción de compra por parte del cliente de un porcentaje del producto, este porcentaje se pacta en el acuerdo del contrato que se atribuya dependiendo de las variables que tomen el banco y los clientes.

Atendiendo las dificultades presentadas por la compañía Coltefinanciera S.A y siguiendo los parámetros basados en la reunión que se realizó con la gerente de normalización y recuperación y el gerente nacional de segmento empresas, se puede concretar que el problema de la gestión del desarrollo de recuperación de cartera del producto leasing debido a que este producto afectó los procesos de cumplimiento, ya que por la falta de control que se llevaba a cabo del producto ocasionó que se afectaran procesos empresariales que además del cumplimiento de cartera, se presenta actualmente procesos de tener cuentas embargadas por parte de algunos organismos de tránsito y demás entes gubernamentales, por el proceso de falta de pago de multas, impuestos y

demás atribuciones causadas por los bienes que se encuentran a nombre de Coltefinanciera y que en el momento no se sabe del paradero de aquellos bienes, por ende se empezara a llevar a cabo un proceso administrativo que contribuya a la gestión de recuperación y mejoramiento del producto financiero leasing con el fin de poder ser competitivos en el mercado financiero con diferentes productos que sean atractivos al público objetivo.

MATRIZ DOFA

	Positivos	Negativos
Internos (factores de la empresa)	Experiencia en el sector financiero con alto personal calificado.	Falta de diversificación de productos y alcance de reconocimiento.
Externos (factores del ambiente)	Crecimiento en adaptación del mercado con productos innovadores y	Altas tasas de interés consecuencia de la inflación que dificultan la capacidad de atraer nuevos clientes y captaciones de dineros.

Objetivo general: Analizar los problemas de cartera generada por clientes en mora, que afectan el cumplimiento del área de normalización y recuperación, dando así un manejo de

normalización en la cartera de la compañía, enfocados principalmente en el producto de leasing financiero.

Objetivo específico:

- Identificar de manera adecuada el proceso de búsqueda de información que ayude a gestionar los problemas de recuperación de cartera y localización de clientes morosos.
- Establecer soluciones que garanticen el cumplimiento del área con fin de poder coordinar los pagos de clientes próximos a entrar en mora con fin de garantizar los objetivos de normalización.
- Determinar oportunidades de competitividad con el fin de generar un aprovechamiento en el producto financiero leasing para garantizar la diversificación de catalogo manejado por la compañía Coltefinanciera S.A

Metodología.

Basados en la recopilación de la base de información gestionada por gerentes, se parte en la ubicación y categorización de cada uno de los problemas del tema a resolver de leasing, esto quiere decir que se organizó la referenciación de cada cliente usando los métodos y herramientas que como organización bancaria se tienen acceso, por ende se utilizaron plataformas para ubicar cada uno de los clientes, posteriormente clasificar el tipo de saldo que tiene pendiente en las secretarías de tránsito y en Coltefinanciera, o bien sea que sus pagos estén al día, por ende se procederá con realizar el contacto con los clientes, para así poder gestionar y concretar el poder realizar el procesos de traspaso o devolución de los vehículos.

Se han concretado reuniones con el área jurídica para así facilitar la búsqueda de información, actualización de información de los documentos internos y revisión de contratos, todo esto con finde poder coordinar de manera efectiva y garantizar un proceso de solución del problema.

En dicho desarrollo se da un aspecto de enfoque mixto ya que se determinan aspectos cuantitativos como lo son aspectos de medición del riesgo del producto crediticio, aspectos cualitativos como procesos de mejora que aportan a la búsqueda de soluciones y acuerdos ya sea por acuerdos de pago con los clientes o diferentes métodos de pago. La técnica usada en el proceso de mejora con la compañía se ha trabajado con planteamiento de hipótesis y trabajos de observación y análisis llevados de un trabajo en conjunto con las diferentes áreas de la compañía como lo son normalización, comercial y jurídico.

Elaboración de propuesta de mejoramiento:

De la mano con los compañeros de las diferentes áreas, principalmente de la mano de normalización, jurídico y propiamente segmento empresas, se han propuesto diferentes formas de llevar a cabo el procedimiento de este control de cartera, dicho trabajo ha sido arduo fruto de un proceso largo, por lo cual se ha establecido poder otorgar, y clasificar a cada cliente según sea su vinculación inicial y en el proceso en que se encuentre actualmente, ya sea para que en el área de normalización, jurídico o segmento empresas lleven un manejo personalizado de cada cliente según lo determinado, esto para poder llevar un manejo adecuado y no pretender dejar la investigación que se ha venido adelantando en los últimos meses en vano.

El cronograma del trabajo se ha llevado en diferentes tiempos, concretando periódicamente reuniones para conocer el estado en el que se encuentra la información que se ha venido recopilando, determinar procesos y concretando próximos funciones a seguir, por lo pronto se ha determinado que en mi proceso como practicante se estipula hasta el paso de contacto con el cliente, suministrando la información que se tiene y que requiere Coltefinanciera, en caso de que el cliente este en desacuerdo y/o no quiera general pagos o incumpla con lo establecido en el contrato las diferentes áreas de la compañía actuaran en sus determinadas funciones dando así el cumplimiento predeterminado requerido para llevar a cabo el objetivo de la recuperación de la cartera.

El presupuesto establecido se ha basado en recursos propiamente de tiempo laboral, mas no suministrando presupuestos de capital debido a que el proceso se ha llevado con información

interna, sin embargo no se limita la necesidad de en caso de aplicar otorgar la utilización de recursos monetarios con fin de prever sanciones por parte de los entes de control, por las posibles sanciones que puedan ocasionar los vehículos del producto financiero leasing que se puedan ocasionar (multas, embargos a cuentas, entre otras).

Recomendaciones.

Garantizar el cumplimiento y llevar a cabo la finalización de todo el trabajo realizado con fin de garantizar la tranquilidad de la compañía, para así poder tener una disminución de posibles riesgos que representan el tener vehículos a nombre de la compañía Coltefinanciera din tener presente la ubicación de estos, estado donde se encuentran, o los posibles actos que se puedan cometer con estos, y a su vez poder generar una recuperación de la cartera disminuyendo su afectación por las moras que ocasionó este producto.

Conclusiones.

Para concluir se garantiza que la información interna que se obtuvo da una oportuna viabilidad para la continuidad del proyecto, conocer el estado en que se encuentra la cartera de leasing, fue fundamental para la toma de decisiones, observaciones y visualización de la compañía, es

fundamental llevar un control sobre los productos financieros, garantizar un portafolio amplio a los clientes da oportunidades de negocios siempre y cuando se lleve un determinado proceso de cumplimiento y control sobre lo ofrecido, así de esta forma se buscará el fortalecimiento empresarial.

Adicionalmente se da recuperación total por parte de las multas que se registraban ante el SIMIT,

Por lo cual garantiza parte de la labor y trabajo, realizado, se dejó contacto y evidencia del trabajo de notificación ante los clientes tenedores de los vehículos en su mayor parte con fin de continuar su gestión en la elaboración de los traspasos de dichos vehículos, al ser información interna, esta, por políticas de la compañía no podrá ser divulgada ya que contiene información de carácter confidencial.

Se continuará gestionando por parte del área jurídica los traspasos a persona indeterminada de los vehículos cuyos tenedores de leasing no pudieron ser identificado, esto por temas de perdida de información al ser procesos que se llevaron a cabo hace mas de 28 años.

REFERENCIAS:

(COLTEFINANCIERA S.A Pagina principal (<https://coltefinanciera.co/>))

. (COLTEFINANCIERA S.A Base de datos <https://bit.ly/3lyJFX4> ;

<https://fcm.org.co/simit/#/home-public>)

Evidencia

Como parte de la recuperación de los dineros de clientes de leasing, se recuperaron dineros que estaban pendientes por pagar debido a multas de tránsito generadas por los vehículos de los clientes en gestión como se evidencia en la siguiente imagen comprobatoria. (se tapan las placas por políticas internas de la compañía).

De esta manera se encontró la base cuando se dio comienzo a la gestión.

El ciudadano identificado con el documento Nit: **890927034**, no posee a la fecha pendientes de pago por concepto de multas e infracciones en los Organismo de Tránsito conectados a Simit.

Resumen

COLTEFI***** Nit: **890927034** Total: **\$ 1.983.580**

Paz y salvo

[Guardar paz y salvo](#)

Estado de cuenta

[Guardar estado](#)

Cursos viales

[Ver historial \(11\)](#)

Comparendos y Multas

Mostrar 5

Tipo	Notificación	Placa	Secretaria	Infracción	Estado	Valor	Valor a pagar	
25183001000003439478 Comparendo Fecha imposición: 20/10/2012	16/11/2012		Choconta	C29... Fotodetección	Pendiente No tiene curso	\$ 283.350	\$ 283.350	<input type="checkbox"/> Detalle Pago
6313000000005839470 Comparendo Fecha imposición: 12/03/2013	26/07/2013		Calarca	C29... Fotodetección	Pendiente No tiene curso	\$ 294.741	\$ 294.741	<input type="checkbox"/> Detalle Pago
05088000000033344398 Comparendo Fecha imposición: 17/02/2022	28/12/2022		Bello	C35... Fotodetección	Pendiente No tiene curso	\$ 468.450	\$ 468.450	<input type="checkbox"/> Detalle Pago
05001000000036691197 Comparendo Fecha imposición: 19/12/2022	04/01/2023		Medellin	C14... Fotodetección	Pendiente No tiene curso	\$ 468.589	\$ 468.589	<input type="checkbox"/> Detalle Pago
20013000000038075472 Comparendo Fecha imposición: 23/12/2022	23/12/2022		Agustin Codazzi	C29... Fotodetección	Pendiente No tiene curso	\$ 468.450	\$ 468.450	<input type="checkbox"/> Detalle Pago

Mostrando 1 de 1

Anterior
1
Siguiente

Total (5): **\$ 1.983.580**

Se entrega de la siguiente manera.

El ciudadano identificado con el documento Nit: **890927034**, no posee a la fecha pendientes de pago por concepto de multas e infracciones en los Organismo de Tránsito conectados a Simit.

Resumen Comparendos: **1** Multas: **0** Acuerdos de pago: **0**
 COLTEFI***** S* Nit: **890927034** Total: **\$ 294.741**

Paz y salvo
[Guardar paz y salvo](#)

Estado de cuenta
[Guardar estado](#)

Cursos viales
[Ver historial \(12\)](#)

Comparendos y Multas

Mostrar 5 ▾

Tipo	Notificación	Placa	Secretaría	Infracción	Estado	Valor	Valor a pagar	
6313000000005839470 Comparendo Fecha imposición: 12/03/2013	26/07/2013		Calarca	C29... Fotodetección	Pendiente No tiene curso	\$ 294.741	\$ 294.741 Detalle Pago	<input type="checkbox"/>

Mostrando 1 de 1

Anterior **1** Siguiente

Total (1): \$ 294.741

Adicionalmente se adjunta prueba de visita por parte de la docente Lina Clemencia Castaño a cargo del proceso



