

Implantación del Módulo de Administración de Cartera de Crédito

Ana Elizabeth Zamora Aguirre
Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)
Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral
Apartado 09-01-5863. Guayaquil-Ecuador
ana.zamora.1984@gmail.com

Resumen

La presente solución surgió ante la necesidad del cliente BANAVIH- Banco Nacional de Vivienda y Hábitat por Administrar la Cartera de Créditos de sus beneficiarios.

- *Al llevar el registro de créditos en hojas de Excel, y contar con un gran volumen de información se generan conflictos al determinar el volumen de morosidad de sus clientes.*
- *No se tenía control real de los valores otorgados a los beneficiarios y su recuperación.*
- *No se podían generar informes solicitados por la Gerencia debido a la dificultad que se generaba en la manipulación de información.*

A la necesidad del cliente se procedió a Implantar el Módulo de Administración de Cartera de Créditos que forma parte del Sistema Gestor. La implantación consistió en actualizar el Módulo de Créditos del sistema, desarrollar funcionalidades específicas basadas en su negocio e interfaces que permitieran la interacción con sistemas externos.

Al finalizar el proyecto se obtuvieron los resultados deseados y los mismos fueron:

- *Generación de informes según necesidades de la Gerencia.*
- *Mayor control y gestión en el volumen de cartera morosa.*
- *Conocimiento de los valores exactos de recuperación de cartera.*
- *Mayor oportunidad en el registro del pago de sus beneficiarios.*
- *Mayor facilidad en el registro de los nuevos créditos otorgados.*
- *Carga de archivos que contiene la recuperación diaria realizada mediante las entidades financieras.*
- *Generación de Estados Financieros diarios.*

Palabras Claves: *cartera, Banco Nacional de Vivienda y Hábitat - BANAVIH*

Abstract

This resolution arose from the need for customer BANAVIH- Banco Nacional de Vivienda y Hábitat Managing Loan Portfolio of beneficiaries.

- *To keep track of credits in Excel, and have a large volume of information conflicts to determine the volume of delinquent customers are generated.*
- *Do not actual control of the securities granted to the beneficiaries and their recovery it was.*
- *You could generate reports requested by management due to the difficulty in handling generated information.*

A customer needs we proceeded to implement the Management Module Loan Portfolio which is part of System Manager. The implementation was to update the system module credits, develop specific features based on your business and interfaces that allow interaction with external systems.

At project completion the desired results were obtained and these were:

- *Reporting according to management needs.*
- *Greater control and management in the volume of non-performing loans.*
- *Knowledge of the exact values of portfolio recovery.*
- *Increased opportunity in the payment record of their beneficiaries.*
- *Easier registration of new loans granted.*
- *Upload files that contain the daily amount held by financial institutions.*
- *Generation of daily financial statements.*

Keywords: *operations, agency, shipping, Remar.*

1. Introducción

Banco Nacional de Vivienda y Hábitat, controlaba la cartera de créditos otorgados a los ciudadanos Venezolanos en hojas de Excel, al ser un gran volumen de información, generaba varios inconvenientes, entre ellos:

- Dificultad para determinar el volumen de morosidad de sus clientes.
- No se tenía control real de los valores otorgados a los beneficiarios y su recuperación.
- No se podían generar informes confiables solicitados por la Gerencia debido a la dificultad que se generaba en la manipulación de información.
- La información era controlada por cada uno de sus asesores, ocasionando que cada uno lo llevara de acuerdo a criterios propios y por ende no manejaban estándares.
- No se podía generar Informes Financieros dado que la información no estaba centralizada.

Dada las diferentes problemáticas que tenían, se determinó llevar a cabo la implantación del Módulo de Administración de Cartera de Créditos que forma parte del Sistema Gestor, con lo cual se obtuvieron los resultados deseados por cada uno de los interesados en el proyecto.

La implantación benefició al Banco, optimizando las operaciones de cartera, proporcionando información actualizada a los usuarios, sobre el estado de los préstamos en el momento que lo requiera el Negocio.

2. Metodología o Solución Tecnológica Implementada

El proyecto de Implantación del Módulo de Administración de Cartera de Crédito en BANAVIH se basa en un esquema que utiliza la versión actual a la fecha de revisión, donde se adicionan aspectos funcionales críticos para el Cliente, esto incluye además interfaces y rutinas de carga de datos históricos en función de lo especificado en la oferta enviada.

Las actividades principales del proyecto se enfocan en el análisis y levantamiento de requerimientos, desarrollo y la realización de pruebas de aceptación del módulo de crédito modificado.

El proyecto incluye asesorías en la carga de datos históricos, lo que se adiciona a la etapa de Capacitación Funcional más apoyo en puesta a

producción, obteniendo como resultado el uso del módulo de Crédito por parte del cliente y sus usuarios para la administración de sus carteras.

La metodología ágil usada fue SCRUM, éste es un modelo de referencia que define un conjunto de prácticas y roles, y que puede tomarse como punto de partida para definir el proceso de desarrollo que se ejecutará durante un proyecto. [1]

Scrum es un modelo de desarrollo ágil caracterizado por:

- Adoptar una estrategia de desarrollo incremental, en lugar de la planificación y ejecución completa del producto. [4]
- La calidad del resultado se orienta al conocimiento tácito de las personas en equipos auto organizados, no solo en los procesos empleados.
- Solapamiento de las diferentes fases del desarrollo, en lugar de realizarlas una tras otra en un ciclo secuencial o de cascada.

Como parte de la implantación del módulo se tuvieron las siguientes etapas:

1. Presentación y revisión de la funcionalidad estándar del Módulo de Créditos con los usuarios funcionales
2. Análisis y levantamiento de requisitos
3. Diseño y desarrollo de soluciones
4. Entrega y prueba de funcionalidades
5. Capacitación a usuarios
6. Migración de Datos
7. Puesta en Producción

3. Resultados Obtenidos

Con base en las definiciones acordadas por las principales gerencias del banco y Gestorinc S.A. como proveedor, se realizó el proyecto para contar con el Módulo de Administración de Cartera de Créditos, con el objetivo de llevar un mejor control de los pagos realizados por los clientes y el índice de morosidad.

Como parte de la solución se desarrolló un total de 15 requerimientos y se brindó apoyo en la migración de datos, considerando este como uno más; al final se obtuvo un total de 16.

Durante las etapas del proyecto se interactuó continuamente con los usuarios funcionales para conocer los avances y los resultados que se obtenían en cada fase. Entre los ciclos que se tuvo constante comunicación y contacto con los usuarios se tiene a: Levantamiento de requerimientos, Pruebas de la Solución, Migración de Datos y Acompañamiento en Producción.

Como parte del grupo de requerimientos desarrollados para cubrir las necesidades del cliente se tienen los siguientes:

Requerimiento	Tiempo Estimado de Dlo (días)
Requerimientos Funcionales	
Registro de Valores Adicionales al Crédito	12,00
Agrupación de Créditos - Registro de Valores Adicionales	3,00
Cancelaciones o Pagos de Cuotas – Sin afectación a los valores de la tabla	4,00
Cancelaciones o Pagos de Cuotas- Abonos Extraordinarios	1,50
Reverso de Pago	35,00
Carga Masiva de Pagos	8,00
Condonaciones de créditos	2,50
Generación de Notificaciones	3,00
Reportes de Créditos	11,00
Reajuste de Tasas	2,00
Manejo de Carteras	6,00
Impresión Masiva de Comprobantes de Ingreso y Egreso	4,00
Requerimientos No Funcionales	
Registro de Créditos – Interfaz	4,00
Recuperación de Créditos – Interfaz	8,00
Pago de Cuotas de Empleados – Interfaz	8,00
Migración de créditos	40,00

Los requerimientos fueron enumerados considerando para cada requisito nombre, número del requisito (iniciando con IMP4 y seguido de un secuencial de tres números, donde IMP4 significa Implantación 4; Ej. IMP4_001) y descripción detallada desde el punto de vista del negocio.

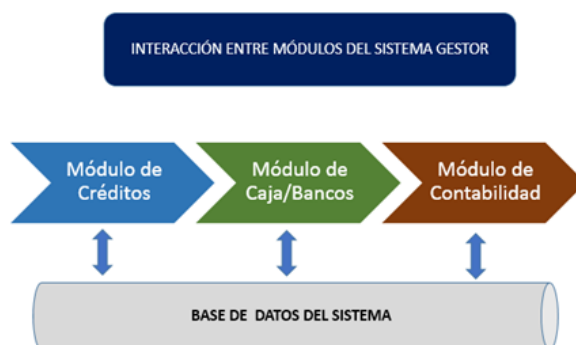
Como resultado del trabajo en equipo se obtuvo la implantación del Módulo de Créditos.

Dentro de los resultados más relevantes se tuvieron los siguientes:

- Fácil parametrización de las opciones de inicialización del módulo; únicamente se necesita conocimiento del negocio dado que con una sencilla asignación de nombres, definición de

plazos, y tasas de interés y mora se puede dar lugar a la creación de un crédito.

- Interacción con el módulo de Caja/Bancos en el cual se procesan los pagos de los clientes. Cuando se registran los pagos de las cuotas de cada crédito en el módulo, se genera una operación en Caja que contiene el valor cancelado acompañado de su forma de pago, esto nos permite posteriormente llevar un control de los ingresos que se realizan a las cuentas de bancos.



- Interacción indirecta con el Módulo Contable para la fácil generación de Estados Financieros. Al registrar los operaciones en Caja se tiene un proceso adicional en el cual éste módulo interactúa con contabilidad permitiendo la generación de asientos contables previa configuración de cuentas contables asociadas a la forma de pago y el concepto contable, luego de ello se puede realizar la mayorización de asientos y concluir con la generación de los balances de resultado, balance general y balance de comprobación.
- Generación de informes según la necesidad de las Gerencias del Banco, en este punto se pueden generar varios reportes para conocer el valor otorgado y el recuperado de un grupo de créditos según fechas de consultas.
- Controlar el volumen de cartera morosa, se cuenta con reportes que permiten conocer el nivel de endeudamiento de cada cliente al cual se le han otorgado créditos.
- Conocer los valores exactos de recuperación de cartera basados en reportes que presentan el detalle del valor desembolsado a un cliente y el valor recuperado a una fecha específica.
- Registrar el pago de sus beneficiarios mediante opciones del sistema que calcula automáticamente a la fecha de pago el valor que debe cancelar el cliente para un crédito específico.

- Fácil registro de nuevos créditos otorgados mediante la opción Créditos por Producto la misma que con solo ingresar el código del cliente, valor del capital, plazo de crédito, tasa de interés y tipo de tabla de amortización da lugar a la creación de un nuevo crédito en el sistema.
- Carga de archivos planos que contiene los créditos otorgados por las entidades financieras; a través de una opción del módulo se permite subir archivos planos cuya estructura es previamente revisada y validada con las entidades autorizadas a otorgar crédito al público.
- Generación de Estados Financieros diarios tales como Estado de Situación, Estado de Resultados, Balance de Comprobación.

Al cierre del proyecto el Banco tenía 2918 créditos operando en el sistema que fueron migrados desde las hojas de Excel previa validación con los usuarios funcionales, estos fueron los responsables que la información cargada al sistema sea consistente.

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

Considerando que el banco tiene como meta control la cartera de créditos ya otorgada y emitir nuevos créditos al pueblo venezolano requiere que los procesos fluyan con mucha facilidad. Con la implantación del módulo se obtuvo:

1. Información centralizada que permite generar de forma inmediata informes, antes los créditos otorgados a los clientes eran responsabilidad de cada asesor de crédito, por lo que al solicitar información consolidada sobre el monto desembolso, cantidad de créditos y monto recuperado a la fecha actual era complicado ya que se debían indicar a cada asesor que prepare la información con tiempo y luego se reúna con sus compañeros para preparar un solo informe que muchas veces tomaba 2 días en ser entregados a la Gerencia General del Banco.
2. La aplicación agilizará y permitirá un mejor control en el proceso de registro de cobros, debido a que la opción del sistema que permite registrar los pagos automáticamente presenta a la fecha de pago el valor correspondiente a cancelar de un crédito específico.

3. Se optimizó el tiempo de análisis de las carteras morosas y entrega de informes a la alta gerencia para determinar las acciones a tomar que les permita recuperar en poco tiempo el dinero otorgado a sus clientes, dado que antes se tomaban varias días en generar informes y realizar análisis debido a que la información no se encontraba centralizada.
4. La aplicación permite tener una visión real de los estados financieros del Banco a través de los cierres contables diarios que se realiza por medio de la herramienta.

4.2 Recomendaciones

A continuación se indican recomendaciones a tener en cuenta durante el proceso de implantación:

1. Se recomienda analizar e implementar este nuevo esquema a los demás clientes que requieren llevar el control de sus créditos otorgados.
2. Se deberá realizar capacitaciones continuas a todos los involucrados en el uso del módulo.
3. Asegurarse de contar con los recursos necesarios para cubrir la demanda del soporte a usuarios en los primeros días de la puesta en producción.

5. Referencias

- [1] Juan Palacio, Gestión de proyectos Scrum Manager (Scrum Manager I y II) Versión 2.5.1 – Abril 2015
- [2] F. Cabello Lara, J. Lladós, and others, “UNIT4-SCRUM,” 2014.
- [3] Simone Brighina, “Quiero ser Ágil: ¿mejor Scrum o Kanban? - (Parte 1) | Universo Agile,” <http://comunidad.iebschool.com/universoagile/2015/01/05/quiero-ser-agil-mejor-scrum-o-kanban/>. Fecha de consulta: Agosto 2015
- [4] Alfonso Bucero, La dirección de proyectos, Segunda Edición 2013