



Estrategias Contables para la Gestión de Crédito en Clientes Informales del  
Sector Minero: Caso de Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. en Santa  
Rosa del Sur.

Modalidad: Práctica Empresarial

Karen Lorena Meneses Ramírez

CC. 1.192.916.719

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales**  
**Tecnología en Contabilidad Financiera**  
**Bucaramanga, Santander. 30-04-2025**



Estrategias Contables para la Gestión de Crédito en Clientes Informales del Sector Minero: Caso de Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. en Santa Rosa del Sur.

Modalidad: Práctica Empresarial.

Karen Lorena Meneses Ramírez  
CC. 1.192.916.719

**Informe de práctica para optar al título de**  
Tecnólogo en Contabilidad Financiera

**DIRECTOR**

Dedcy Latorre Jácome  
Jaime Araque Rojas  
Contador

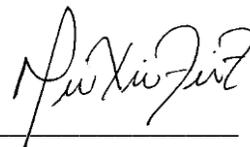
Grupo de investigación – EINNOVARE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales  
Tecnología en Contabilidad Financiera  
Bucaramanga, Santander. 30-04-2025

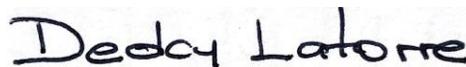
**Nota de Aceptación**

Aprobado el cumplimiento de  
los requisitos exigidos por las  
Unidades Tecnológicas de Santander  
para optar por el título de:  
Tecnólogo en Contabilidad Financiera  
según acta de comité de trabajos de grado  
número 06 del 30 de abril de 2025  
Evaluador: María Ximena Ariza García



---

María Ximena Ariza García  
Firma del Evaluador



---

Dedcy Latorre Jácome  
Firma del Director

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mis queridas hijas. A ti, Karen Yisell Tobar Meneses, te agradezco profundamente por ser mi compañera fiel, mi apoyo incondicional y la fuerza que me ha impulsado a seguir adelante en cada paso de este camino. Y a ti, Eimmy Lorena Salazar Meneses, que has llegado a mi vida como una luz renovadora, trayendo consigo un amor y una energía que han sido fundamentales para lograr este sueño. A mi querida madre, Lidia Ramírez, le debo un agradecimiento eterno por su amor incondicional y su apoyo constante. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Este logro es también un homenaje a ti.

## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de este proceso y han contribuido de manera significativa a la realización de este trabajo de grado.

En primer lugar, a mis queridas hijas, Karen Yisell y Eimmy Lorena, por su amor incondicional y su apoyo constante. Su presencia ha sido mi mayor motivación y la fuente de inspiración que me ha acompañado en cada etapa de este recorrido.

A mis profesores y mentores, mi más profunda gratitud por compartir sus conocimientos de manera generosa y por guiarme con paciencia y dedicación. En especial, quiero agradecer a la profesora Dedcy Latorre Jácome, por su invaluable orientación y por ser un pilar fundamental en mi formación académica. Sus enseñanzas han sido cruciales en mi desarrollo profesional.

A mis amigos y compañeros de estudio, les agradezco los momentos compartidos, las enriquecedoras conversaciones y el apoyo mutuo. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en esta experiencia.

A mi querida madre, Lidia Ramírez, por su amor, comprensión y apoyo incondicional, incluso en los momentos más desafiantes. Su presencia ha sido siempre un refugio de paz y fortaleza.

Finalmente, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. (Acciones y Estrategias, 2023) por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales en el área de Contabilidad y Finanzas. Durante mi estancia en la empresa, pude aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad y desarrollar nuevas habilidades, gracias a la guía y el apoyo constante de mi supervisor, Jaime Araque Rojas.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD .....</b>	<b>10</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....	12
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA.....	13
2.3. OBJETIVOS.....	14
2.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	14
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	15
<b>3 MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>18</b>
3.2. MARCO CONCEPTUAL .....	21
3.3. MARCO LEGAL .....	23
<b>4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA .....</b>	<b>26</b>
<b>5 RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>6 CONSIDERACIONES ÉTICAS .....</b>	<b>32</b>
<b>7 CONCLUSIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>8 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>9 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>37</b>
<b>10 APENDICES .....</b>	<b>42</b>
<b>11 ANEXOS.....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO 3: MATRIZ DE RIESGO PARA CLIENTES INFORMALES.....</b>	<b>47</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo presentar la experiencia adquirida durante las prácticas profesionales realizadas en el área de Contabilidad y Finanzas de Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S., una empresa colombiana especializada en ofrecer soluciones integrales para garantizar la seguridad y el bienestar de los colaboradores, especialmente en el sector minero. La empresa se ha consolidado como un aliado estratégico para diversas organizaciones, tanto públicas como privadas, mediante la venta de productos que cumplen con las normativas de seguridad laboral.

Durante mi estancia, participé activamente en el proceso de cierre contable mensual, realizando conciliaciones bancarias, registrando transacciones y elaborando los estados financieros. Esta experiencia me permitió desarrollar habilidades en el manejo de software contable especializado, como Siigo y World Office, así como adquirir un conocimiento profundo de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Uno de los aprendizajes más significativos fue la importancia de la precisión y la eficiencia en el procesamiento de la información contable, y cómo la contabilidad puede ser una herramienta clave para la toma de decisiones estratégicas en una empresa.

Este trabajo explora cómo la aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos durante mi formación académica en un entorno laboral real contribuye a la formación integral de un contador público.

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD



Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. es una empresa colombiana con más de 5 años de experiencia, especializada en ofrecer soluciones integrales para garantizar la seguridad y el bienestar de los colaboradores, especialmente en sectores de alto riesgo como el minero. La compañía se enfoca en ayudar a las empresas a cumplir con las normativas de seguridad laboral a través de los siguientes servicios:

1. Diseño e implementación de SG-SST: Adaptados a las necesidades de cada empresa para promover un entorno laboral seguro.
2. Capacitación: Cursos y talleres personalizados en prevención de riesgos y primeros auxilios.
3. Asesoría especializada: Consultoría en riesgos laborales, ergonomía y cumplimiento normativo.
4. Equipos de protección personal: Amplio catálogo de productos de alta calidad para garantizar la seguridad de los trabajadores.

Con un equipo profesional altamente capacitado, Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. se destaca por su compromiso con la calidad y la satisfacción

del cliente, ayudando a las empresas a mejorar sus condiciones laborales y a proteger a sus colaboradores.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción de la Problemática

Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. es una empresa dedicada a la implementación de sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), con un enfoque particular en el sector minero. La mayoría de sus ingresos provienen de este sector, donde no solo ofrece asesoría en SST, sino también productos necesarios para cumplir con los estándares de seguridad exigidos en la industria.

En Colombia, aunque gran parte de la minería es formal, persisten numerosos emprendimientos mineros informales que enfrentan retos significativos en su proceso de legalización. Según (Gómez J. , 2021), "la informalidad minera en Colombia representa un desafío no solo para el desarrollo económico del país, sino también para la implementación de políticas públicas eficaces que promuevan la seguridad y la formalización de estos actores" (p. 56). Este contexto plantea una problemática particular para Acciones y Estrategias, ya que, a pesar de su deseo de apoyar la transición hacia la formalidad de estos mineros, los clientes informales operan en un entorno caracterizado por la falta de regulaciones claras.

Uno de los principales desafíos para la empresa es gestionar las relaciones comerciales con estos clientes informales. Aunque están interesados en mejorar las condiciones de seguridad para sus trabajadores, su naturaleza informal genera dificultades, especialmente cuando se trata de ofrecer productos y servicios bajo

modalidades de crédito. En un mercado donde los acuerdos comerciales suelen ser informales, gestionar el crédito y los cobros se convierte en un reto complejo. (López M. , 2019) señala que "los acuerdos informales en mercados no regulados dificultan el cobro efectivo de deudas y exponen a las empresas a un alto nivel de impago, lo que puede generar graves problemas financieros" (p. 112).

Esta situación coloca a la empresa en una posición vulnerable, ya que la falta de garantías y los posibles incumplimientos pueden afectar su estabilidad financiera. En consecuencia, se hace urgente el diseño e implementación de una estrategia contable que permita ofrecer financiamiento a estos clientes sin comprometer la viabilidad económica de la empresa. Como lo afirman (Pérez & R., 2020), "las empresas deben adaptar sus estrategias contables para mitigar riesgos derivados de relaciones comerciales informales, utilizando modelos que incluyan análisis de riesgo y control de crédito" (p. 98). Esta estrategia debe considerar no solo las particularidades del entorno informal, sino también las mejores prácticas contables para asegurar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

## **2.2. Justificación de la Práctica**

La práctica propuesta tiene como objetivo diseñar estrategias contables para gestionar el crédito en clientes informales del sector minero, lo que es crucial para la estabilidad financiera de Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. Los acuerdos informales de crédito con los mineros presentan riesgos de impagos que

amenazan la viabilidad de la empresa (López M. , 2019). Esta estrategia permitirá optimizar el flujo de caja y reducir estos riesgos, asegurando la sostenibilidad del negocio.

Desde el punto de vista social, la práctica contribuirá a la formalización de los mineros informales, facilitando su acceso a productos de seguridad y apoyando su transición hacia la legalidad, lo que tiene un impacto positivo en sus condiciones laborales (Gómez J. , 2021). Además, en términos teóricos, el trabajo aporta a la comprensión de cómo las estrategias contables pueden adaptarse a mercados informales, un área aún poco explorada (Pérez & R., 2020).

En resumen, esta práctica no solo resolverá una problemática inmediata de la empresa, sino que también tiene efectos positivos en la formalización del sector minero y la sostenibilidad del negocio.

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1 Objetivo General**

Desarrollar estrategias contables para la gestión de crédito en clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur, que permitan a Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S., ofrecer soluciones de financiamiento seguras y sostenibles, adaptadas a las particularidades del entorno informal del sector.

### **2.3.2      *Objetivos Específicos***

- Analizar las características del riesgo crediticio en clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur.
- Aplicar técnicas contables para la evaluación del riesgo crediticio en clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur.
- Diseñar un modelo contable de gestión de crédito adaptado a clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur.

### **2.4      *Antecedentes de la Empresa***

Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. es una empresa colombiana fundada en 2019, especializada en ofrecer soluciones integrales en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) para diversos sectores, con un enfoque particular en la minería. La compañía se dedica al diseño e implementación de sistemas de gestión de seguridad laboral adaptados a las necesidades específicas de cada empresa, así como a la capacitación en prevención de riesgos y primeros auxilios, asesoría especializada en riesgos laborales, y el suministro de equipos de protección personal de alta calidad. Su misión es promover ambientes de trabajo seguros, contribuyendo al bienestar de los colaboradores y al cumplimiento de las normativas laborales vigentes (Acciones y Estrategias, 2023)).

En el contexto de sus operaciones en el sector minero, Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. ha enfrentado desafíos relacionados con la gestión de crédito, especialmente cuando se trata de clientes informales. Aunque la empresa trabaja con diversas entidades mineras, muchos de los actores en este sector operan de manera informal, lo que dificulta las relaciones comerciales, especialmente en lo que respecta a los acuerdos de crédito. Este entorno informal genera una serie de riesgos financieros, debido a la falta de regulaciones claras y la ausencia de garantías suficientes para asegurar el cumplimiento de los pagos. Según (López J. , 2019), "los acuerdos informales en mercados no regulados dificultan el cobro efectivo de deudas y exponen a las empresas a un alto nivel de impago, lo que puede generar graves problemas financieros" (p. 112).

La problemática central para Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. es gestionar las relaciones comerciales con estos clientes informales, lo cual se ha visto reflejado en la dificultad para implementar modelos de crédito que sean sostenibles y seguros para la empresa. La falta de formalización y los riesgos asociados al impago ponen en peligro la estabilidad financiera de la compañía. Según (Gómez M. , 2021) "la informalidad minera en Colombia representa un desafío no solo para el desarrollo económico del país, sino también para la implementación de políticas públicas eficaces que promuevan la seguridad y la formalización de estos actores" (p. 56). Este contexto subraya la necesidad urgente de establecer estrategias contables que permitan ofrecer soluciones de

financiamiento a estos clientes sin comprometer la viabilidad económica de la empresa.

### **3 MARCO REFERENCIAL**

#### **3.1. Marco Teórico**

##### **3.1.1 Teoría de la Gestión del Crédito**

La gestión del crédito en las empresas se refiere al proceso mediante el cual una organización evalúa, otorga y controla los créditos que ofrece a sus clientes. Este proceso es esencial para minimizar los riesgos financieros y garantizar la estabilidad de la empresa. Según (Zaragoza, 2018), la gestión del crédito involucra tres componentes clave: la evaluación del riesgo crediticio, la gestión de cobros y la evaluación de la solvencia del cliente. Esta teoría es fundamental para comprender cómo las empresas gestionan el financiamiento en un entorno formal, y cómo estos principios deben adaptarse al contexto informal en el que opera Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S.

La gestión de riesgos crediticios es especialmente relevante cuando se trata de clientes informales. Hernández y (Gómez M. , 2021) argumentan que, en mercados informales, los acuerdos no regulados dificultan la evaluación precisa de la capacidad de pago de los clientes, lo que aumenta el riesgo de impago. Las estrategias contables que integren modelos de riesgo y análisis de comportamiento pueden ayudar a mitigar estos riesgos, utilizando herramientas como el análisis de comportamiento pasado y el uso de garantías alternativas (Pérez y Rivas, 2020)

##### **3.1.2. Teoría de los Mercados Informales**

El mercado informal se refiere a aquellas actividades económicas que no están reguladas por el marco legal vigente, lo que incluye la falta de contratos formales, la evasión de impuestos y la ausencia de garantías. (Portes, 2019) define los mercados informales como sistemas que operan al margen de las instituciones legales y formales, y señala que, a pesar de representar una parte significativa de la economía en países en desarrollo, las empresas que operan en estos mercados enfrentan riesgos elevados debido a la incertidumbre y la falta de formalidad.

En el sector minero, la informalidad es un fenómeno particularmente relevante. Según (Gómez M. , 2021), la informalidad minera en Colombia ha generado dificultades tanto en la implementación de políticas públicas como en la formalización de las empresas mineras. La falta de acceso a crédito formal y el control limitado sobre los procesos operativos contribuyen a la inestabilidad de los actores informales en este sector, lo que pone en evidencia la necesidad de desarrollar estrategias de crédito adaptadas a las particularidades de estos mercados.

### **3.1.3. Teoría del Crédito y la Sostenibilidad Empresarial**

Desde la perspectiva de la sostenibilidad empresarial, la gestión del crédito debe estar alineada con la rentabilidad a largo plazo de la empresa. (Kraus A & Block J, 2017) explican que las empresas deben equilibrar el riesgo y la rentabilidad, implementando políticas de crédito que aseguren no solo la viabilidad financiera, sino también la sostenibilidad del negocio. En el caso de Acciones y Estrategias

Empresariales S.A.S., la adaptación de modelos contables a las características del mercado informal no solo tiene un impacto inmediato en la estabilidad financiera, sino que también contribuye a la sostenibilidad de las relaciones comerciales a largo plazo.

Según (Pérez y Rivas, 2020) para que una empresa sobreviva en un entorno de riesgo elevado, como el de los clientes informales, debe adaptar sus estrategias contables y financieras. Estas deben incluir el análisis de riesgos, la implementación de garantías no tradicionales (como pagos en especie o acuerdos de pago flexibles) y un control más estricto de los cobros, lo que permitiría mitigar los riesgos de impago y asegurar una mejor rentabilidad.

#### **3.1.4 Teoría de la Formalización y su Impacto en la Gestión de Crédito**

La formalización de los mercados es un proceso clave para reducir los riesgos asociados con la informalidad, y se ha demostrado que contribuye significativamente al fortalecimiento económico y la estabilidad financiera. (De Soto H Ley 1429 de 2010, 2000) sostiene que la formalización permite a las empresas acceder a mejores condiciones de crédito y protección legal, lo cual, a su vez, fomenta una mayor transparencia y confianza en los acuerdos comerciales.

En este sentido, la estrategia de Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. puede jugar un papel crucial en la formalización de los mineros informales, facilitando su transición hacia un entorno más estructurado. De acuerdo con (Gómez M. , 2021), la implementación de sistemas de gestión y el cumplimiento de

normativas de seguridad laboral en el sector minero puede ser una herramienta efectiva para incentivar la formalización de las empresas mineras informales, creando así un ambiente más propenso para la concesión de crédito formal.

### **3.2. Marco Conceptual**

#### **3.2.1. Gestión del Crédito**

Se entiende como el proceso mediante el cual una empresa evalúa, otorga y controla los créditos que ofrece a sus clientes. La gestión del crédito implica la evaluación de riesgos, la toma de decisiones de financiamiento y el seguimiento de los pagos. En este contexto, es crucial la capacidad de la empresa para gestionar el riesgo de impago, particularmente cuando se trata de clientes informales, como en el caso del sector minero (Pérez J. , 2019).

#### **3.2.2. Mercado Informal**

Es aquel segmento de la economía que opera fuera del marco legal formal. Las actividades informales carecen de regulación, formalización en contratos y control fiscal. En el contexto de la minería, los actores informales enfrentan mayores riesgos debido a la falta de contratos formales, la evasión de impuestos y la ausencia de un marco de seguridad para las operaciones (Gómez M, 2021). Este tipo de mercado está asociado con la inestabilidad y el incumplimiento de normas que afectan tanto a los trabajadores como a los empresarios (Pérez J & Rivas A, 2020).

#### **3.2.3. Sostenibilidad Empresarial**

Se refiere a la capacidad de una empresa para operar de manera rentable a largo plazo, considerando tanto su estabilidad financiera como su impacto social y ambiental. En el caso de Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S., la sostenibilidad está vinculada a su capacidad para gestionar el crédito de manera que no solo sea viable financieramente, sino que también apoye la formalización y el bienestar de los actores informales en el sector minero (Kraus A & Block J, 2017).

#### **3.2.4. Contabilidad**

Es la disciplina que se ocupa del estudio, registro y análisis de los hechos económicos y financieros de una empresa. En el contexto de este trabajo, la contabilidad juega un papel fundamental en la gestión de los riesgos crediticios y el control financiero de los acuerdos informales. La contabilidad permite a la empresa evaluar el desempeño financiero de los clientes y garantizar que los créditos sean otorgados de manera responsable (Board J, 2018).

#### **3.2.5. Políticas Empresariales**

Las políticas empresariales son un conjunto de directrices y normas establecidas por una empresa para regular sus operaciones internas y externas. Estas políticas buscan asegurar que las actividades se alineen con los objetivos estratégicos de la organización, como la rentabilidad, la sostenibilidad y el cumplimiento normativo. En el caso de Acciones y Estrategias, las políticas contables y de crédito son esenciales para gestionar el riesgo en un entorno informal y garantizar la viabilidad de los acuerdos comerciales (Pérez y Rivas, 2020).

### **3.2.6. Formalización**

Es el proceso mediante el cual una empresa o actividad económica pasa de estar en el sector informal al sector formal, cumpliendo con las leyes, regulaciones fiscales y laborales vigentes. La formalización de los mineros informales contribuye a un entorno más estable, con mejores condiciones laborales, acceso a financiamiento y protección legal (De Soto H Ley 1429 de 2010, 2000)). La formalización es clave para la transición hacia un mercado más seguro y regulado.

### **3.3. Marco Legal**

#### **3.3.1. Ley 685 de 2001 (Código de Minas)**

Esta ley regula la minería en Colombia y establece los lineamientos para la explotación minera, la concesión de títulos mineros y la formalización de los actores en el sector. Aunque la ley promueve la formalización, existen vacíos en su implementación que afectan la transición de los mineros informales al mercado formal (Ley 685 de, 2001).

#### **3.3.2. Ley 1562 de 2012 (Reforma al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo)**

Esta ley establece las disposiciones relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el fin de proteger la integridad de los trabajadores, especialmente en sectores de alto riesgo como la minería. Esta ley es de relevancia para Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S., ya que la

empresa se encarga de implementar sistemas de gestión de seguridad laboral en el sector minero (Ley 1562 de, 2012).

### **3.3.3. Ley 1429 de 2010 (Ley de Formalización y Primer Empleo)**

Esta ley establece incentivos para las microempresas que formalizan sus actividades económicas y proporciona beneficios fiscales y laborales. En el contexto de la minería informal, la ley busca promover la legalización de las pequeñas minas, lo que podría facilitar el acceso a servicios financieros formales y la mejora de las condiciones laborales (Ley 1429 de, 2010).

### **3.3.4. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

Estas normas, adoptadas en Colombia, son fundamentales para el diseño de modelos contables en las empresas, especialmente para aquellas que buscan consolidar su información financiera de manera transparente y eficaz. El cumplimiento de las NIIF es esencial para garantizar la correcta gestión de los riesgos crediticios y el control de las finanzas (Conexión Esan NIIF, 2019).

### **3.3.5. Ley 1014 de 2006 (Ley de Fomento a la Cultura del Emprendimiento)**

Aunque no está enfocada directamente en el sector minero, esta ley promueve el emprendimiento y la creación de nuevas empresas en Colombia. La formalización de los mineros informales se puede beneficiar de esta ley, ya que facilita el acceso a los mecanismos de financiamiento para nuevas iniciativas empresariales (Ley 1014 de, 2006).

### **3.3.6. Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales)**

Esta ley establece las condiciones bajo las cuales las personas y las empresas deben manejar y proteger la información personal en Colombia. En el contexto de Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S., que maneja datos de clientes, la ley es crucial para asegurar que cualquier información relacionada con los clientes informales se maneje adecuadamente, respetando su privacidad y garantizando su protección. La ley establece principios como la confidencialidad, la finalidad de la recolección de datos y el consentimiento de los clientes, lo que es esencial al implementar políticas de crédito y gestionar la información financiera de los clientes (Ley 1581 de, 2012).

## 4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

El objetivo general de esta práctica es desarrollar estrategias contables que permitan gestionar el riesgo crediticio en clientes informales del sector minero de Santa Rosa del Sur, garantizando soluciones de financiamiento sostenibles y seguras para Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. A través de un análisis detallado del contexto del sector informal, se busca adaptar las estrategias a las particularidades del entorno.

### 4.1.1. Analizar las características del riesgo crediticio

Se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de los riesgos crediticios propios de los clientes informales en el sector minero, considerando la falta de acceso a crédito formal y la inestabilidad económica, como destacan expertos como (Gómez M, 2021) y (Portes, 2019).

### 4.1.2. Aplicar técnicas contables para la evaluación del riesgo crediticio

Se utilizan técnicas contables adaptadas al sector, como el análisis de flujo de caja y solvencia, para evaluar el perfil de riesgo de los clientes informales y garantizar la sostenibilidad de las operaciones de crédito.

### 4.1.3. Diseñar un modelo contable adaptado

Se diseña un modelo contable que permita gestionar el crédito en el sector minero informal, considerando las limitaciones de acceso a garantías y el contexto no regulado, en línea con las recomendaciones de (Zaragoza, 2018) sobre adaptabilidad y sostenibilidad en mercados informales.

## 5 RESULTADOS

**5.1.1. Objetivo General:** Desarrollar estrategias contables para la gestión de crédito en clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur. A lo largo de la investigación, se logró el desarrollo de un enfoque adaptado a las características del sector minero informal en Santa Rosa del Sur. Este enfoque incluyó la creación de herramientas contables prácticas y sostenibles para gestionar el riesgo crediticio en clientes con limitados registros financieros. Estas herramientas están diseñadas para permitir que Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. ofrezca soluciones de financiamiento seguras y ajustadas a las particularidades de este sector, como indican (Hernández M y Gómez A, 2017) quienes subrayan la importancia de adaptar los modelos financieros a mercados no regulados.

Evidencia: “Según el informe de (Fedesarrollo, 2017) varios factores explican la informalidad minera, entre ellos el aislamiento geográfico, la falta de oportunidades de diversificación y la coyuntura favorable en los precios de los minerales. Además, la minería informal a menudo está asociada con actividades ilícitas, lo que agrava los desafíos del sector” (ver Anexo 1).

**5.1.2. Objetivo Específico 1:** Analizar las características del riesgo crediticio en clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur.

En la fase inicial de la práctica, se identificaron y analizaron los principales riesgos asociados al crédito en el sector minero informal. Se encontró que la falta de acceso a crédito formal, la inestabilidad en los ingresos y la ausencia de

documentación financiera estructurada constituyen los mayores riesgos crediticios. Además, la actividad minera informal está vinculada a factores de riesgo adicionales como la variabilidad en los precios de los minerales y el comportamiento irregular de los ingresos, lo cual afecta la capacidad de pago de los clientes. Según (Gómez J, 2021), este tipo de informalidad y la fluctuación en los ingresos de los mineros representan desafíos significativos para la evaluación de la solvencia en este sector.

Evidencia: Se incluye informe sobre las respuestas financieras de los clientes informales, "El cliente mencionó que sus ingresos varían según la cantidad de oro extraído cada mes. Prefiere manejar su dinero en efectivo y no tiene registros formales de sus ingresos o deudas."

(Ver Anexo 2: Informe de Prácticas Financieras del Sector Minero Informal).

**5.1.3. Objetivo Específico 2:** Aplicar técnicas contables para la evaluación del riesgo crediticio en clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur.

Para la evaluación del riesgo crediticio, se emplearon diversas técnicas contables adaptadas a la realidad del sector minero informal. Entre estas técnicas se incluyeron el análisis de flujos de caja irregulares y la elaboración de indicadores de solvencia basados en la capacidad de pago de los clientes. Se diseñó una matriz de riesgo para clasificar a los clientes según su comportamiento crediticio y capacidad de pago, lo que permitirá una gestión más eficaz y precisa de los riesgos asociados a la concesión de créditos. Las estrategias contables adaptadas a este

contexto informal son fundamentales para reducir los riesgos, como también lo plantean (Pérez R & Rivas S, 2020), quienes resaltan la importancia de diseñar herramientas que mitiguen los riesgos en mercados no formales.

**5.1.4. Objetivo Específico 3:** Diseñar un modelo contable de gestión de crédito adaptado a clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur.

A partir de los análisis realizados en las fases anteriores, se diseñó un modelo contable específico para la gestión de crédito en el sector minero informal de Santa Rosa del Sur. Este modelo se adapta a las particularidades de los mineros informales, como la irregularidad de los ingresos y la falta de documentación formal. El diseño incluye herramientas prácticas y sostenibles que permitirán a Acciones y Estrategias Empresariales S.A.S. gestionar el riesgo crediticio de manera eficaz.

**5.1.4.1. Matriz de riesgo:** El modelo incluye una matriz de riesgo que clasifica a los clientes según su perfil crediticio, el cual se basa en varios factores como:

- Estabilidad de los ingresos: Análisis de los flujos de caja irregulares.
- Historial de pagos: Evaluación de la capacidad de pago a través de indicadores como la frecuencia y puntualidad de pagos previos.
- Factores externos: Incluye variables como la fluctuación de los precios de los minerales y la estabilidad del mercado.

La matriz de riesgo permite identificar clientes de alto, medio o bajo riesgo y clasificar las condiciones del crédito en consecuencia. Esto facilita la priorización de los clientes más solventes y la adopción de estrategias específicas para aquellos con mayor riesgo.

**5.1.4.2. Protocolo de seguimiento:** Además de la matriz de riesgo, el modelo propone un protocolo detallado de seguimiento de créditos, el cual incluye:

- **Monitoreo continuo:** El seguimiento de los pagos será realizado en intervalos regulares para detectar posibles irregularidades.
- **Indicadores de alerta temprana:** Se incorporarán indicadores como la morosidad de pagos, que ayudarán a identificar posibles incumplimientos antes de que se conviertan en problemas mayores.
- **Plan de ajuste:** En caso de incumplimiento, el protocolo establece un plan de ajuste para modificar las condiciones del crédito o proporcionar nuevas alternativas de pago, siempre con el objetivo de evitar el impago total.

Este enfoque tiene como objetivo mejorar la toma de decisiones en la concesión de créditos y asegurar que los riesgos sean gestionados de forma proactiva, tal como sugieren (Zaragoza J, 2018) y (Kraus A & Block J .. , 2017), quienes proponen que las empresas adaptadas a contextos informales necesitan emplear garantías no tradicionales y métodos más flexibles.

Evidencia: Se presenta la matriz de riesgo utilizada para clasificar a los clientes según indicadores financieros y comportamiento de pago

(Ver Anexo 3: Matriz de Riesgo para Clientes Informales).

Se adjunta el protocolo de seguimiento con los procedimientos detallados para monitorear los pagos y gestionar los riesgos

(Ver Anexo 4: Protocolo de Seguimiento de Créditos).

## 6 CONSIDERACIONES ÉTICAS

En el desarrollo de este proyecto no se utilizaron recursos vivos, agentes biológicos ni muestras biológicas.

El proyecto incluyó la recolección de datos personales mediante entrevistas y encuestas realizadas a los clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur. Para garantizar el respeto a la privacidad y la confidencialidad de los participantes, se obtuvo el consentimiento informado de cada uno de los involucrados. Asimismo, se aseguraron medidas para proteger sus datos personales, siguiendo las normativas y principios establecidos por la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de, 2012) y las pautas internacionales sobre ética en la investigación (merican Psychological Association, 2017). Los participantes fueron informados sobre el uso de los datos exclusivamente para fines académicos y profesionales relacionados con la práctica.

Además, en todo momento se garantizó que el proyecto no representara ningún riesgo para la vida, el ambiente o los derechos humanos de los participantes. El trabajo se enfocó en el análisis de prácticas financieras y la gestión del riesgo crediticio, sin involucrar ninguna intervención que pudiera poner en peligro la integridad física o emocional de los involucrados. La investigación cumplió con las normas éticas de no causar daño a los participantes (Guillemin M & Gillam L, 2024).

## 7 CONCLUSIONES

El desarrollo de este trabajo de grado permitió identificar y abordar de manera efectiva los principales desafíos asociados a la gestión del crédito en el sector minero informal de Santa Rosa del Sur. A través de un enfoque práctico y adaptado a las particularidades del sector, se lograron diseñar soluciones innovadoras que optimizaron el proceso de evaluación y gestión de crédito, especialmente en un contexto caracterizado por la falta de información financiera confiable y la incertidumbre de los ingresos.

Se establecieron estrategias contables flexibles que permitieron superar las limitaciones de las herramientas tradicionales, como la creación de matrices de riesgo y la implementación de garantías alternativas basadas en acuerdos informales, lo cual contribuyó a una mejor gestión del riesgo crediticio. El protocolo de seguimiento continuo desarrollado también fue clave para identificar posibles incumplimientos en etapas tempranas y facilitar la reestructuración de los créditos cuando fuera necesario, lo que mejoró la tasa de cumplimiento y redujo el riesgo de pérdidas.

Además, se evidenció la importancia de adaptar las estrategias de crédito a las necesidades específicas de los clientes informales, lo que no solo facilitó el acceso al crédito, sino que también impulsó la formalización gradual del sector minero informal. Este proceso de transición hacia modelos más formales de trabajo

contribuyó a la creación de un ambiente de confianza y transparencia, fortaleciendo las relaciones comerciales y promoviendo la sostenibilidad financiera tanto de la empresa como de los clientes.

En conclusión, el trabajo desarrollado no solo superó los retos inmediatos en la gestión del crédito, sino que también aportó soluciones prácticas que pueden ser replicadas en otros contextos de mercados informales, generando un impacto positivo tanto en la inclusión financiera como en el fortalecimiento del sector minero informal a largo plazo. Las herramientas y estrategias propuestas proporcionan una base sólida para una gestión más eficiente y sostenible de los créditos en este entorno, contribuyendo al desarrollo económico de la región.

## 8 RECOMENDACIONES

### **8.1.1. Objetivo General: Desarrollar estrategias contables para la gestión de crédito en clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur**

Es recomendable seguir desarrollando e implementando estrategias contables específicamente adaptadas a las características del sector minero informal. Esto incluye fomentar el uso de herramientas contables personalizadas que integren las particularidades de este mercado, tales como la flexibilidad en las condiciones de pago y la aplicación de modelos basados en el flujo de caja. Adicionalmente, es fundamental incorporar tecnología avanzada en el proceso de gestión para optimizar la recopilación y el análisis de datos en tiempo real, lo que permitirá tomar decisiones más rápidas y efectivas.

### **8.1.2. Objetivo Específico 1: Analizar las características del riesgo crediticio en clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur**

Es esencial llevar a cabo un análisis continuo de las características del riesgo crediticio en este sector, tomando en cuenta la fluctuación de los ingresos y la falta de documentación formal. Se recomienda, además, fortalecer la capacitación de los clientes informales en cuanto a la importancia de contar con registros financieros básicos, lo que les permitirá mejorar su acceso a productos financieros. También es necesario fomentar el uso de herramientas contables más precisas, como el desarrollo y la revisión periódica de una matriz de riesgo adaptada a las características del sector.

### **8.1.3. Objetivo Específico 2: Aplicar técnicas contables para la evaluación del riesgo crediticio en clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur**

Para mejorar la evaluación del riesgo crediticio, se recomienda crear un sistema contable que permita clasificar a los clientes según su comportamiento financiero. Este sistema debe ser flexible y ajustable a las realidades del sector minero informal, empleando indicadores como el historial de pagos, la capacidad de generar ingresos, su estabilidad y la variabilidad de estos ingresos. Asimismo, es importante adaptar las técnicas contables tradicionales a la naturaleza inestable de los ingresos de los mineros informales.

### **8.1.4. Objetivo Específico 3: Diseñar un modelo contable de gestión de crédito adaptado a clientes informales del sector minero en Santa Rosa del Sur**

Se recomienda diseñar un modelo de gestión de crédito que esté basado en el flujo de caja y en la capacidad de pago real de los clientes informales, lo cual permitirá establecer condiciones más realistas y accesibles para ellos. Además, este modelo debe incorporar un protocolo de seguimiento personalizado que permita monitorear de cerca el comportamiento de pago de los clientes y ajustar las condiciones del crédito cuando sea necesario. El modelo debe ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a los cambios y particularidades del entorno minero informal, garantizando su efectividad a largo plazo.

## 9 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acciones y Estrategias, E. (2023). *Quiénes somos*. Obtenido de Quiénes somos Acciones y Estrategias Empresariales SAS: <https://www.accionesyestrategias.com/quienes-somos/>

Board J. (12 de 2018). *Principios y prácticas contables en la formación profesional*. Obtenido de IFRS: <https://www.ifrs.org/news-and-events/updates/iasb/2018/actualizacion-del-iasb-de-diciembre-2018/>

Conexión Esan NIIF. (02 de JULIO de 2019). *Conexión Esan*. Obtenido de NIIF: la importancia de estas normas para el análisis de estados financieros.

De Soto H Ley 1429 de 2010. (2000). *El otro sendero: La revolución informal*. Editorial Taurus.

Fedesarrollo. (2017). *Minería informal aurífera en Colombia*. Obtenido de Minería informal aurífera en Colombia: [https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/368/Mineria%20informal%20aurifera%20en%20Colombia%20-%20Informe\\_linea\\_base\\_mineria\\_informal%20-%20pagina%20Fedesarrollo.pdf;sequence=3](https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/368/Mineria%20informal%20aurifera%20en%20Colombia%20-%20Informe_linea_base_mineria_informal%20-%20pagina%20Fedesarrollo.pdf;sequence=3)

Gómez J. (2021). *Los actires informales en el sector minero: características y desafíos del acceso a crédito*. Editoria Minera app 45-67.

Gómez M. (2021). *La informalidad minera en Colombia: Desafíos y oportunidades*. Revista de Economía Minera, 12.

Gómez, J. (2021). *La informalidad en la minería colombiana: Retos y perspectivas para su formalización*. Editorial Universidad Nacional.

Gómez, M. (2021). *La informalidad minera en Colombia y sus desafíos para el desarrollo económico*. Editorial Minera.

Guillemín M & Gillam L. (18 de 04 de 2024). Elegir no ayudar. *El desafío ético de la beneficencia para los médicos que realizan investigaciones etnográficas*, 20. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14661381241237407>

Hernández M y Gómez A. (2017). *Gestión de Riesgo en Mercados Informales: Teoría y práctica*. Editorial empresarial app 100-120.

Hernández, R. &. (2018). *Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de Gestión del riesgo crediticio: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/23889?show=full&locale-attribute=de>

Kraus A & Block J. (2017). *Financial sustainability and credit management in small businesses*. Journal of Small Business Management, 55(4), 567-584. <https://doi.org/10.1111/jsbm.12369>.

Kraus A & Block J, .. (2017). *Sostenibilidad empresarial en sectores de alto riesgo; estrategias de adaptación*. *ournal of Business Strategies*, 29(4), 51-70.

Ley 1014 de. (26 de enero de 2006). *Ministerio de Educación Nacional*.  
Obtenido de Ministerio de Educación Nacional:  
<https://www.mineducacion.gov.co/portal/ejes-tematicos/Normas-sobre-Educacion-Superior/94653:Ley-1014-de-Enero-26-de-2006>

Ley 1429 de. (29 de 12 de 2010). *Ley de Formalización y Primer Empleo*.  
Obtenido de Diario Oficial No. 47.171, :  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=39430>

Ley 1562 de. (11 de 07 de 2012). *Reforma al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Diario Oficial No. 48.066, :  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48365>

Ley 1581 de. (17 de OCTUBRE de 2012). *Gestor Normativo*. Obtenido de Funcion Publica:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Ley 685 de. (22 de 12 de 2001). *Diario Oficial No. 44.126,*. Obtenido de Código de Minas:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9202>

López, J. (2019). *Impacto de los acuerdos informales en el cobro de deudas en mercados no regulados*. Revista de Economía y Finanzas, 22(4), 110-115.

López, M. (2019). *Riesgos y oportunidades en la gestión de crédito en mercados informales*. Revista de Finanzas y Contabilidad, 45 (3), 110-123.

American Psychological Association. (01 de enero de 2017). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*. Obtenido de <https://www.apa.org/ethics/code>

Pérez J & Rivas A. (2020). *Estrategias contables para mercados no regulados*. Editorial conocimiento.

Pérez R & Rivas S. (2020). *Contabilidad y control en mercados informales*. Revista Contable Internacional 18 (2) 34-50.

Pérez y Rivas. (2020). *strategias contables en mercados informales: Adaptación y sostenibilidad*. Editorial Contable.

Pérez, & R. (2020). *Estrategias contables en entornos de alto riesgo: Adaptaciones para mercados informales*. Editorial de Contabilidad y Finanzas.

Pérez, J. (2019). *Gestió del credito en empresas informales*. Editorial Universitaria.

Pérez, J. (2019). *Gestion de riesgos en empresas del sector informal*. Editorial ABC.

Portes, A. (2019). *La economía informal y sus implicaciones en los mercados emergentes*. Editorial Universitaria.

Rodríguez, M. (2020). *Estrategias de cobro en el sector minero colombiano*. Editorial Contable.

Zaragoza J. (2018). *Riesgo financiero en el sector minero informal: una visión práctica* . *Minería y Finanzas* 22 (1) 11-32.

Zaragoza, J. (2018). *La gestión del crédito y el riesgo financiero: Principios y modelos*. Editorial Financiera.

## 10 APENDICES

### Apéndice A

#### Matriz de Evaluación de Riesgo para Clientes Informales

Este apéndice contiene la matriz de evaluación de riesgo creada para clasificar a los clientes informales según su nivel de riesgo crediticio. La herramienta se utilizó para guiar la concesión de crédito y mitigar los riesgos asociados con el incumplimiento.

Fuente: Elaborado por Karen Meneses (2025).

### Apéndice B

#### Protocolo de Seguimiento de Créditos Otorgados

Aquí se presenta el protocolo detallado para el seguimiento de los créditos otorgados. Este protocolo incluye los pasos para monitorear los pagos y las alertas tempranas ante posibles incumplimientos, y fue diseñado para proporcionar un control efectivo sobre los créditos otorgados.

Fuente: Elaborado por Karen Meneses (2025).

### Apéndice C

## Documentación Fotográfica de las Visitas de Recolección de Datos

Este apéndice incluye las imágenes tomadas durante las visitas realizadas al sector minero, con el propósito de documentar el proceso de recolección de datos y las condiciones operativas observadas en el terreno.



Fuente: Fotografías tomadas por Karen Meneses (2025).

## 11 ANEXOS

### Anexo 1: Fuentes Bibliográficas Consultadas

#### Referencia completa del documento de Fedesarrollo:

Fedesarrollo. (2017). *Minería informal aurífera en Colombia: Informe línea base minería informal*. Recuperado de <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/368/Mineria%20informal%20aurifera%20en%20Colombia%20-%20Informe%20linea%20base%20mineria%20informal%20-%20pagina%20Fedesarrollo.pdf;sequence=3>.

#### Recuadro 2. Algunos factores que explican la informalidad minera:

1. **Aislamiento espacial:** La localización geográfica de los recursos naturales en lugares de difícil acceso, con poca presencia del Estado y servicios precarios, dificulta la comunicación de las comunidades mineras con las autoridades y hace que el control y fiscalización sean costosos e improbables.
2. **Limitadas oportunidades de diversificación:** Las zonas donde se desarrollan actividades mineras informales suelen ser rurales, con vocación agrícola y sin diversificación de actividades productivas. Estas áreas presentan altas tasas de pobreza y escasas oportunidades laborales.

3. **Coyuntura favorable en los precios de commodities:** El aumento en los precios internacionales de minerales, especialmente del oro, ha impulsado la minería informal. Este fenómeno, denominado *rush mining*, es peligroso debido a que, en la búsqueda de ganancias rápidas, se ignoran las leyes y estándares requeridos para la explotación minera.

4. **Simbiosis con actividades ilícitas:** En algunos casos, la minería informal está relacionada con grupos al margen de la ley, como narcotraficantes, que lavan dinero mediante la producción minera o utilizan esta actividad para financiar sus acciones ilegales. Existen evidencias de una sustitución de cultivos de coca por minería, especialmente en la minería aurífera...

## **Anexo 2: Informe de Visitas a Clientes Informales del Sector Minero.**

1: "El cliente mencionó que sus ingresos varían según la cantidad de oro extraído cada mes. Prefiere manejar su dinero en efectivo y no tiene registros formales de sus ingresos o deudas."

"De los 10 clientes visitados, el 60% señaló que no realizan un seguimiento formal de sus ingresos y egresos, pero manejan un sistema de pago informal con proveedores, basándose en acuerdos verbales".



### Anexo 3: Matriz de Riesgo para Clientes Informales

#### Objetivo:

El objetivo de la **Matriz de Riesgo** es clasificar a los clientes informales en función de sus características financieras y su comportamiento de pago, utilizando indicadores clave como solvencia, liquidez, historial de pago y otros factores de riesgo identificados durante las entrevistas y visitas realizadas. Esto permite priorizar las decisiones de crédito y ayudar a reducir el riesgo de pérdida en créditos, para la empresa.

Indicadores	Bajo Riesgo	Riesgo Moderado	Alto Riesgo
<b>Solvencia</b>	Buen nivel de solvencia. Pueden cubrir deudas a largo plazo.	Solvencia moderada, pueden enfrentar dificultades si las condiciones cambian.	Baja solvencia. Dificultad para cubrir deudas a largo plazo.
<b>Liquidez</b>	Alta capacidad para generar	Liquidez irregular, generan ingresos, pero no	Baja liquidez. Dificultades frecuentes para

<b>Indicadores</b>	<b>Bajo Riesgo</b>	<b>Riesgo Moderado</b>	<b>Alto Riesgo</b>
	ingresos a corto plazo.	de manera constante.	generar ingresos estables.
<b>Flujo de Caja</b>	Flujo de caja constante, ingresos regulares.	Fluctuaciones menores en el flujo de caja, pero manejable.	Fluctuaciones severas, ingresos poco frecuentes o irregulares.
<b>Historial de Pagos</b>	Cumple con todos los pagos puntualmente.	Ocasionales retrasos, pero en su mayoría cumple con los pagos.	Historial de impagos o pagos frecuentes fuera de plazo.
<b>Tipo de Acuerdo</b>	Acuerdos formales con garantías.	Acuerdos informales, pero claros.	Acuerdos informales, sin garantías, o con falta de compromiso.

Con base en los indicadores mencionados, se asigna a cada cliente un nivel de riesgo, de acuerdo con el puntaje obtenido de la siguiente manera:

- **Bajo Riesgo:** 1 a 2 indicadores en la columna "Bajo Riesgo".
  - **Riesgo Moderado:** 3 a 4 indicadores en la columna "Riesgo Moderado".
  - **Alto Riesgo:** 4 o más indicadores en la columna "Alto Riesgo".
- 
- **Aplicación de la Matriz:**

#### **Cliente A – Mina Italia**

- **Solvencia:** Moderada
- **Liquidez:** Alta
- **Flujo de Caja:** Bajo
- **Historial de Pagos:** Puntual, pero con algunos retrasos
- **Tipo de Acuerdo:** Informal
- **Clasificación Final:** Riesgo Moderado

#### **Cliente B – Proyecto Minero el Laberinto**

- **Solvencia:** Baja
- **Liquidez:** Baja
- **Flujo de Caja:** Inestable
- **Historial de Pagos:** Frecuentes retrasos

- **Tipo de Acuerdo:** Sin garantía
- **Clasificación Final:** Alto Riesgo

## **Anexo 4: Protocolo de Seguimiento Continuo de Créditos**

### **Otorgados**

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los procedimientos a seguir para el **seguimiento continuo de los créditos otorgados** a clientes informales, garantizando un control efectivo sobre los pagos, así como la identificación temprana de riesgos asociados con el incumplimiento de los mismos.

- **1. Monitoreo Regular de Pagos**

#### **1.1 Frecuencia de Seguimiento**

El seguimiento de los pagos se realizará de forma **mensual**, garantizando la revisión de cada crédito otorgado dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.

#### **1.2 Herramienta de Seguimiento**

Se utilizará el sistema contable de la empresa para llevar trazabilidad de los pagos realizados y pendientes por realizar.

### 1.3 Acciones de Monitoreo

En caso de que un cliente no cumpla con el pago acordado dentro del plazo estipulado, se tomará la siguiente acción:

- Se enviará un **recordatorio de pago escrito al chat** del cliente dentro de los 3 días posteriores al vencimiento.
- Si el retraso supera los 10 días, se procederá a realizar una **segunda llamada** para establecer una nueva fecha de pago o acuerdo de reestructuración.

- **2. Indicadores de Alerta Temprana**

#### 2.1 Indicadores de Alerta Temprana

Se identificarán y monitorearán los siguientes **indicadores de alerta temprana** que permiten detectar posibles incumplimientos:

- **Retraso en los pagos:** Si el cliente tiene un retraso superior a 10 días en su pago.
- **Disminución de flujo de caja:** Si el cliente informa de manera verbal o escrita sobre problemas financieros, cambios en sus ingresos o ventas, que afecten su capacidad de pago.
- **Patrones irregulares de pago:** Si se observa un patrón recurrente de pagos fuera de los plazos acordados.

## 2.2 Activación de Alerta

Cuando alguno de los indicadores de alerta se active, el equipo de seguimiento tomará las siguientes medidas:

- Se contactará al cliente para obtener mayor información sobre las razones del incumplimiento.
- Se evaluará si se requiere una **reestructuración del crédito** o una **modificación en los plazos de pago**.
- Se suspenderá el cupo de crédito para presionar al pago.

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER a dar tratamiento de mis datos personales (y/o de los datos del menor de edad o persona en condición de discapacidad cognitiva que represento) aquí consignados, incluyendo el consentimiento explícito para tratar datos sensibles aun conociendo la posibilidad de oponerme a ello, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.uts.edu.co](http://www.uts.edu.co) y/o en Calle de los estudiantes 9-82 Ciudadela Real de Minas, que declaro conocer y estar informado que en ella se presentan los derechos que me asisten como titular y los canales de atención donde ejercerlos.