

Resumen

Las cooperativas de ahorro y crédito constituyen una parte importante del sistema financiero en el Ecuador por lo que mantener su salud financiera contribuye al bienestar del país. El área de cobranzas de una cooperativa juega un papel importante para generar el ciclo económico de las cooperativas realizando las gestiones de cobro necesarias. Una forma de realizar las gestiones de cobro es a través de la contratación de empresas especializadas en cobranza con quienes se intercambia información, para asignar cartera sobre la que realizará las tareas de cobranza y para recibir las gestiones que han realizado sobre esta cartera. Este trabajo detalla como este proceso que se lo realizaba de forma manual en la cooperativa se automatizó, para luego realizar un monitoreo de estas asignaciones y gestiones. Para alinear la necesidad del área de cobranzas (negocio) con los objetivos del área de tecnología de la información (TI) se utilizó la cascada de metas de COBIT. En el proceso de automatización se utilizó metodologías ágiles siguiendo el framework de SAFe lo que facilitó el desarrollo y la interacción de las áreas involucradas para alcanzar el objetivo propuesto de manera eficiente. Una vez implementado el nuevo desarrollo, monitorear esta automatización permitió generar conclusiones por parte de la gerencia de cobranzas evidenciando la mejora en el proceso y como la gerencia de sistemas aporta en el logro de objetivos institucionales alineando esfuerzos para alcanzar las metas estratégicas propuestas.

Palabras clave:

- **AGILISMO**
- **COBRANZAS**
- **EMPRESAS DE COBRANZA EXTERNA**

Abstract

Savings and credit cooperatives are an important part of the financial system in Ecuador, so maintaining their financial health contributes to the well-being of the country. The collection area of a cooperative plays an important role in generating the economic cycle of cooperatives by carrying out the necessary collection procedures. One way to carry out the collection procedures is through the hiring of specialized collection companies with whom information is exchanged, to assign a portfolio on which to carry out the collection tasks and to receive the procedures that have been carried out on this portfolio. This work shows how this process, which was carried out manually in the cooperative, was automated, in order to later monitor these assignments and procedures. To align the needs of the collection area (business) with the objectives of the information technology (IT) area, the COBIT goals cascade was used. In the automation process, agile methodologies were used following the SAFe framework, which facilitated the development and interaction of the areas involved to achieve the proposed objective efficiently. Once the new development was implemented, the monitoring of this automation allowed the collection management to generate conclusions, evidencing the improvement of processes and how the systems management contributes to the achievement of institutional objectives, aligning efforts to achieve the proposed strategic goals.

Keywords:

- **AGILE**
- **COLLECTIONS**
- **EXTERNAL COLLECTIONS COMPANIES**