

CODIGO: P-406-10

Versión: 03

Fecha de aprobación: 02/08/2017

Pag 1 de 1

1. Objetivo:	Actualizar el Sistema de Información con los respectivos pagos y adelantar acciones en procura de tener normalizada y al día la cartera.
2. Alcance:	El procedimiento inicia con la emisión de la factura y termina con el pago del crédito.
3. Responsable:	Director (a) Administrativo y Financiero, Tesorero General.

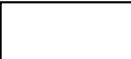

4. Definiciones:


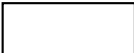
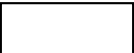
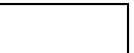

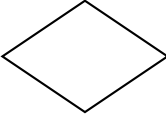
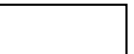
CARTERA:	Monto total de créditos otorgados por una entidad de intermediación financiera
PROVISIÓN:	El valor que la empresa según análisis de comportamiento de su cartera considera que no es posible recuperar y por tanto se debe llevar al gasto.
COBRO PERSUASIVO:	Es la etapa que se adelanta previa al cobro por vía judicial, procurando obtener el pago inmediato y voluntario de los créditos a favor del Instituto.
COBRO PREJURIDICO:	Acción mediante el cual se requiere al cliente la cancelación de las cuotas atrasadas.
COBRO JURIDICO:	Tramite que se realiza ante la autoridad judicial con los clientes que se encuentran en mora en mas de 60 días.

5. Base legal / normativa:

Ver Normograma

6. Desarrollo:

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO O REGISTRO SOPORTE	RESPONSABLE		CLIENTE INTERNO O EXTERNO
				Unidad administrativa	Cargo	
	1. GENERAR EXTRACTOS DE CUENTA	De acuerdo a las fechas de corte estipuladas se generan extractos correspondientes. Las fechas de corte están definidas de la siguiente manera: - Extractos con corte al primero (1) de cada mes. - Extractos con corte al diez (10) de cada mes - Extractos con corte al veinte (20) de cada mes.	Extracto de cuenta	Dirección Administrativa y Financiera	Tesorero (a) General	Cliente
	PUNTO DE CONTROL	De forma aleatoria se seleccionan como mínimo de cada corte 5 facturas para verificar como se esta realizando la facturación. Informa resultados.	Extracto de cuenta	Dirección Administrativa y Financiera	Tesorero (a) General	Tesorero General

	2. EMITIR EXTRACTOS DE CUENTA	Emite los extractos correspondientes al periodo facturación.	Extracto de cuenta	Dirección Administrativa y Financiera	Tesorero General	Ventanilla única
	3. RADICAR EXTRACTOS DE CUENTA	Ingresa facturas en el software de ventanilla única, radica y entrega para su distribución.	Extracto de cuenta	Dirección Administrativa y Financiera	Auxiliar Administrativo Recepción	Auxiliar Administrativo
	4. ENTREGAR EXTRACTOS DE CUENTA	Determina ruta y entrega extractos de cuenta. Hace firmar relación de extractos por el cliente para evidenciar su entrega. En caso de no encontrar quien reciba el extracto, se deja el extracto en el domicilio del cliente; se deja observación en relación de extractos.	Extracto de cuenta Relación de extractos	Dirección Administrativa y Financiera	Auxiliar Administrativo	Cliente
	5. VERIFICAR Y ANALIZAR LOS PAGOS	Diariamente verifica movimiento de bancos y actualiza pagos en el software de cartera con el número de la cedula del depositante. Genera informes del recaudo de cartera y de edades de mora y realiza el respectivo análisis.	Informe de edad de cartera	Dirección Administrativa y Financiera	Tesorero (a) General	Tesorería
	PUNTO DE CONTROL	Aleatoriamente verifica en el software de cartera el ingreso de los pagos. En caso de encontrar inconsistencias en el sistema, genera informe para corregir.	Informe	Dirección Administrativa y Financiera	Tesorero (a) General	Tesorería
	6. GESTIONAR EL COBRO	Con los créditos que tengan edades de mora se realiza la gestión de cobro a través de notificaciones escritas y contacto telefónico. <i>Ver Manual de Crédito y Cartera</i>	Comunicación externa	Dirección Administrativa y Financiera	Tesorero (a) General	Cliente
	6.1 COBRO PERSUASIVO	Con créditos que tengan mora superiores a 10 días se realiza la llamada telefónica. Con créditos que tengan mora superiores a 20 días se notifica a través de carta. Con créditos que tengan mora superiores a 30 días se realiza cobro pre jurídico. <i>Ver Manual de Crédito y Cartera</i>	Comunicaciones	Dirección Administrativa y Financiera	Tesorero General	Cliente

○	PUNTO DE CONTROL	Verifica la gestión de cobro realizada a través del formato registro de llamadas gestión de cobro a clientes.	F-406-11 Registro de llamadas cobro a clientes	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	Tesorero General Gerente General
□	6.2 COBRO PREJURIDICO	Los créditos que tengan mora superiores a 90 días se remiten al Director Jurídico para iniciar cobro pre jurídico. En caso de no ser efectivo el cobro pre jurídico, se remiten los documentos originales (Pagaré, carta de instrucciones, hipotecas) al Director Jurídico u operador de cartera externo para iniciar procesos jurídico. EL cobro prejurídico y jurídico se realizará antes del vencimiento de los pagaret.	Créditos y soporte	Dirección Administrativa y Financiera	Tesorero (a) General	Director Jurídico Operador externo
○	PUNTO DE CONTROL	Revisión de los requisitos establecidos en el manual de crédito y de cartera para realizar cobro jurídico. Realizar seguimiento a la fecha de vencimiento de los pagaret que hacen parte de la garantía de los créditos.	Créditos y soporte	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	
□	7. PRESENTAR INFORME	Mensualmente realiza análisis del comportamiento de la cartera y presenta informe el cual debe tener como mínimo los siguientes items: - Nombre, cédula, monto, periodicidad de pago, fecha de pago, edad, clasificación, gestión de cobro.	Informe mensual de cartera	Dirección Administrativa y Financiera	Tesorero (a) General	Director Administrativo y Financiero
□	8. REALIZAR VERIFICACIÓN DE COBRO	Una vez recibido el informe, verifica la información de la gestión de cobro y presenta informe consolidado de cartera.	Informe consolidado de cartera	Dirección Administrativa y Financiera	Director Administrativo y Financiero	Gerente General
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		
LIDER DEL PROCESO		REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		GERENTE GENERAL		