



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

Elaborado por

Nombre **NANCY ARRIGUI GUENIS**
Cargo: ADMINISTRADOR DE CARTERA

Revisado por

Nombre **ERIKA PEREZ PINZON**
Cargo PROFESIONAL DE APOYO

Aprobado por:

Nombre **HUGO ALFONSO ARCHILA SUAREZ**
Cargo: GERENTE

1. INTRODUCCION

El presente documento describe el Procedimiento PGN02-00 Administración de cartera, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.

2. OBJETIVO

Administrar toda la información relacionada con los estados de cartera total y sus diferentes clasificaciones con el fin de conocer la evolución de la cartera y realizar gestión de cobro administrativo de las obligaciones

3. ALCANCE

Inicia con la activación de crédito por tesorería y finaliza con la liquidación de la obligación.

4. DEFINICIONES

- **REESTRUCTURACION:** Se entiende por reestructuración de un crédito cualquier mecanismo, instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación. Toda reestructuración es un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de crédito y no puede convertirse en una práctica generalizada.
- **PRORROGA:** Se presenta antes de que llegue el plazo de vencimiento, se acuerda con el deudor extender a una fecha posterior sin modificar las otras condiciones de crédito.
- **ACUERDO DE PAGO:** El instituto podrá realizar acuerdos de pago con el objeto de normalizar su cartera mediante el diligenciamiento del formato "Acuerdo de Pago" en el cual el deudor se compromete a cancelar valores vencidos o el total de la obligación en un término previamente establecido en una o varias cuotas, previo análisis del Comité Técnico de Cartera.
- **REFINANCIACIÓN:** Se entiende por refinanciación los cambios en las condiciones de los créditos, previamente suscritos entre el IFC y el deudor. cuando el cliente por motivos de fuerza mayor y antes de entrar en deterioro de la obligación, solicite modificar las condiciones actuales del crédito, en busca de mantener la obligación crediticia al día.
- **CREDITO AL DIA:** Se considera crédito al día cuando una vez aplicado el pago en el sistema la obligación queda al día y cubre las cuotas vencidas
- **CREDITO EN MORA:** Se considera crédito en mora cuando aplicado el pago, éste en el sistema no queda al día, si queda en mora se procederá a reclasificar el crédito, según el tiempo de vencimiento y adelantar las actividades de gestión y normalización de cartera.
- **ESTADO DE CUENTA:** Información de una obligación crediticia, determinando la categoría, saldo por pagar –parcial o total-, días de vencimiento, saldo total de capital, fechas de cuotas vencidas, y demás condiciones del estado de un crédito vigente.
- **CERTIFICACION DE DEUDA:** Certificación de cartera sobre el estado de cuenta de una obligación vigente, puede estar al día o vencida.
- **CERTIFICACION DE DEUDA AL DIA:** Certificación de cartera emitida con los datos de una obligación crediticia vigente, la cual presenta 0 día de vencimiento.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

- **PAZ Y SALVO:** Certificación de cartera, emitida con los datos de una obligación crediticia saldada.
- **PLAN DE PAGOS:** Programación de fechas y valores por pagar de una obligación crediticia, vigente o saldada.

5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver norma grama del proceso

6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO EVIDENCIA
1	Activación de crédito por tesorería	Una vez perfeccionado el pagare, y desembolsado el crédito por tesorería, se activa el crédito en el software IAS – módulo de cartera.	-Tesorero	Software IAS
2	Descarga de información entidades bancarias	El cliente realiza el pago en la entidad bancaria, y ésta a su vez remite archivo con la información de las consignaciones realizadas e identificando el cliente. El administrador de cartera descarga ésta información de las plataformas de las entidades bancarias: BBVA, Banco Agrario, Banco de Bogotá, Banco Popular, Bancolombia y demás bancos y entidades con los que tenga convenios de recaudo. El Profesional operativo de cartera descarga los listados de recaudos diarios y verifica la información.	- Profesional Operativo de cartera	Reporte de consignaciones – emitido por entidad bancaria.
3	Registro del pago en base de datos IAS.	El Profesional, operativo de cartera verifica la información, e inicia el proceso de identificación y aplicación del pago en el software IAS – módulo de cartera – planilla Recaudo de Bancos (REBA), revisando de manera muy cuidadosa y responsable, dentro de todos los terceros con algún vínculo comercial con el IFC (deudores y codeudores), para determinar el número de la obligación a la que deberá aplicar el pago. Dentro de ésta actividad se pueden presentar los siguientes eventos: <ul style="list-style-type: none"> • Pago Normal: El Profesional, operativo de cartera aplica a la (s) cuotas vencidas y/o a las cuotas siguientes, según el plan de amortización. • Abono Extra: Cuando el usuario manifiesta la voluntad de abonar una cantidad mayor a la estipulada en el plan de amortización (esta solicitud del usuario puede ocurrir de manera verbal o escrita), podrá elegir entre: Abonar a capital con disminución del plazo o Abonar al capital de todas las cuotas para que el valor de la cuota disminuya. 	-- Profesional Operativo de cartera	Reporte de consignaciones – emitido por entidad bancaria. Software IAS – Módulo Cartera – Recaudos de Bancos (REBA). Software IAS – Módulo Cartera – Consignaciones sin Identificar.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

		<p>Si se presenta alguna duda en el evento de la aplicación del pago y de ser necesario, deberá realizar una llamada al usuario o a quien realizó la consignación, para clarificar la forma del pago. Esta llamada deberá quedar registrada en el Software IAS – módulo de cartera – Gestión de Cobro.</p> <p>Si se presenta alguna inconsistencia en la aplicación de un pago o se requiere realizar ajuste a un pago aplicado con anterioridad; este deberá registrarse en el software IAS – módulo de cartera – AJUSTE A CUENTAS, mediante una Nota Débito o Nota Crédito (AJCU) con su respectiva aclaración, observación o soporte.</p> <p>Si el pago se encuentra registrado dentro del Reporte del Banco y no fue posible su identificación; el Profesional Operativo deberá registrarlo en el Software IAS en el módulo Cartera – Consignaciones sin Identificar. Esto con el fin de llevar el control de las consignaciones sin aplicar y para realizar el registro contable. Si posterior al registro de una consignación sin identificar en el Software IAS, se identifica; deberá descargarla de allí, registrando las observaciones respectivas.</p> <p>El profesional, operativo de cartera, luego de finalizar la aplicación de los pagos de un día, deberá coordinar con el personal del Fondo de Educación Superior FESCA – encargado de la actividad de aplicar pagos y/o coordinador operativo, así como Profesional Cartera en Administración, para verificar que también se encuentra todo disponible para realizar el cierre de cartera. Deberá realizar solicitud de cierre de cartera de la fecha correspondiente al administrador de cartera del IFC.</p>		<p>Software IAS – Módulo Cartera – Gestión de Cobro – Registro de Llamadas.</p>
4	<p>Cierre Diario de Cartera y Amortización de la obligación.</p>	<p>El Profesional, operativo de cartera, luego de informado (vía correo electrónico y/o escrito), deberá iniciar el cierre diario de cartera en el software IAS, este realizará las amortizaciones correspondientes a la cartera del IFC y del Fondo de Educación Superior FESCA. Luego de ello, pueden presentarse los siguientes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito al día. Si una vez aplicado el pago, la obligación queda vigente y al día, con cero (0) días de vencimiento, se podrá expedir Certificación de deuda al día, en el formato RGN02-01 denominado CERTIFICACION IFC, si así lo requiere el usuario. 	<p>Profesional Operativo de cartera</p>	<p>Software IAS - Cierre Mensual de Cartera (cambio de fecha-día)</p> <p>Formato RGN02-01 Certificación IFC</p>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

		<ul style="list-style-type: none"> • Crédito saldado. Si una vez aplicado el pago, la obligación queda saldada, con cero (0) saldo de capital, se podrá expedir Paz y Salvo del Crédito, en el formato RGN02-01 denominado CERTIFICACION IFC, si así lo requiere el usuario. • Crédito en mora. Si una vez aplicado el pago, la obligación queda vigente y vencida (con 1 día de vencimiento o más), se podrá expedir Certificación de deuda, que puede contemplar cualquier información de una obligación crediticia y /o estado de cuenta (categoría, saldo por pagar –parcial o total-, días de vencimiento, saldo total de capital, fecha y valor de cuotas vencidas, y cualquier otra información de su estado de cuenta), y de acuerdo a la solicitud del cliente. 																										
5	Cierre mensual de cartera, clasificación de la cartera y generación de informes	<p>El cierre de cartera se realizará diariamente luego de tener todos los pagos y demás actividades registradas en el sistema. Al final de cada mes, se deberá adelantar y/o coordinar, las actividades previas al cierre mensual de cartera. Dentro de ellas: verificación de la aplicación de todos los pagos de cartera (REBA), verificación de la aplicación de los descuentos de nómina (descuentos de libranza a los funcionarios del IFC), verificación de la aplicación de los descuentos de cartera realizados a nuevos desembolsos y verificación de la aplicación de los arreglos de cartera (prórrogas, liquidación de acuerdos de pago, refinanciaciones, reestructuraciones y cualquier otro ajuste que afecte la amortización de un crédito).</p> <p>El proceso de cierre de cartera, calificará y otorgará nueva categoría a cada una de las obligaciones vigentes, de acuerdo al Manual de Cartera del IFC y según los días de vencimiento que presente, así:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Modalidad</th> <th colspan="5">Número de días de mora</th> </tr> <tr> <th>Calificación</th> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> <th>E</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comercial</td> <td>X<=30</td> <td>30<X<=90</td> <td>90<X<=180</td> <td>180<X<=360</td> <td>X>360</td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>X<=30</td> <td>30<X<=60</td> <td>60<X<=90</td> <td>90<X<=180</td> <td>X>180</td> </tr> </tbody> </table> <p>El proceso de cierre diario de cartera, aplicará instancia jurídica “PREJURIDICO” a las obligaciones vigentes que presenten más de sesenta (60) días de vencimiento y que no tengan un abogado adjudicado. Esta instancia, liquidará un 5% adicional al valor de las cuotas vencidas, que serán cargados en el momento de la aplicación de un pago. De la misma manera, aplicará instancia jurídica “TERMINACION DE</p>	Modalidad	Número de días de mora					Calificación	A	B	C	D	E	Comercial	X<=30	30<X<=90	90<X<=180	180<X<=360	X>360	Consumo	X<=30	30<X<=60	60<X<=90	90<X<=180	X>180	<p>Profesional Operativo de cartera</p> <p>Profesional administrativo de cartera</p> <p>Auxiliar administrativo de cartera</p>	<p>Software IAS - Cierre Mensual de Cartera (cambio de fecha-mes)</p> <p>Formato RGN02-01 Certificación IFC</p> <p>Acta de Comité Técnico de Cartera - Formato RGD07-00 Acta</p> <p>Formato RGD00-01 Carta</p> <p>Informe de Cartera Detallada.</p> <p>Informe de Abonos del mes.</p>
Modalidad	Número de días de mora																											
Calificación	A	B	C	D	E																							
Comercial	X<=30	30<X<=90	90<X<=180	180<X<=360	X>360																							
Consumo	X<=30	30<X<=60	60<X<=90	90<X<=180	X>180																							



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

PREJURICO” a las obligaciones vigentes que están en instancia jurídica PREJURIDICO y que quedaron con menos de treinta (30) días de vencimiento.

Al finalizar un mes, el administrador de cartera del IFC, luego de informado (vía correo electrónico y/o escrito), deberá iniciar el cierre mensual de cartera en el software IAS. Este deberá realizarse, máximo el quinto (5) día hábil del mes siguiente, al mes a cerrar.

GENERACION DE INFORMES INTERNOS

Posterior al cierre mensual de cartera, el Profesional, operativo de cartera, deberá generar los siguientes informes internos, máximo en los dos (2) días hábiles siguientes a la realización del cierre:

1. **CARTERA DETALLADA:** En este informe se detallan todos los créditos vigentes, con los saldos de cartera y sus respectivas calificaciones. De este informe se deberá generar listado de obligaciones vencidas para iniciar gestión de cobro administrativo, de acuerdo a las categorías y días de vencimiento.

El informe de cartera detallada del mes, será utilizado por los gestores de cobro y asesores de crédito, para que realicen la gestión de cobro mediante la realización de llamadas, mensajes y visitas de acuerdo a los compromisos adquiridos en los contratos de prestación de servicios. Todas las obligaciones (al día y vencidas) del IFC tendrán un gestor de cobro adjudicado por intermedio del software IAS. El gestor de cobro deberá conocer los estados de cuenta y las herramientas o alternativas que tiene el IFC para normalizar o liquidar una obligación en cualquier categoría. Toda la gestión de cobro realizada en esta actividad, deberá quedar registrada en el software IAS – módulo de cartera – Gestión de Cobro.

2. **ABONOS DEL MES:** Este informe contempla los abonos del mes registrados en el software IAS por los diferentes conceptos, detallando la distribución realizada a cada pago (capital, intereses, mora, seguros, costas judiciales, honorarios de abogado y demás conceptos posibles y parametrizados en el software IAS). Este informe deberá contener el Centro de Costo de cada obligación.

Informe de Próximos Vencimientos.

Informe de créditos saldados.

Informe de desembolsos.

Reporte de llamadas del mes.

Informe de la Oficina Jurídica.

Reporte seguros de vida

Reporte Central de Información.

Manual de Cartera del IFC.

Manual de Riesgo de crédito.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

3. **INFORME DE PROXIMOS VENCIMIENTOS:** Este informe consolida las obligaciones que tendrán vencimiento en el mes siguiente al mes cerrado. Se deberá detallar, el número de la obligación y la fecha de vencimiento. Este informe deberá utilizarse para coordinar la gestión de cobro administrativo (preventivo).

4. **CREDITOS SALDADOS:** Este informe detalla las obligaciones saldadas en el mes cerrado.

5. **DESEMBOLSOS:** Este informe detalla las obligaciones desembolsadas en el mes, con sus respectivos montos, fechas, centros de costo y descuentos.

6. **REPORTE DE GESTION DE COBRO:** Este reporte especifica las llamadas, mensajes y visitas realizadas a las obligaciones de crédito y registradas en el software IAS en el módulo de cartera, por los gestores de cobro, asesores y demás personal autorizado.

Los anteriores informes, deberán quedar a disposición del funcionario u oficina que lo requiera de consulta, en la Red del IFC.

7. **INFORME DE COBRO ETAPA JURIDICA:** En los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente al mes cerrado, el profesional administrador de cartera, deberá realizar y dejar a disposición del Profesional universitario Gestión de Cartera, el Informe, debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- Créditos con vencimiento menor a 60 días en etapa Jurídica con Abogado
- Créditos menores de 10 SMMLV y con vencimiento mayor a 365 días y mayores de 10 SMMLV con mora mayor a 120 para envió a cobro jurídico
- Créditos Reestructurados con vencimiento mayor a 121 días
- Créditos cancelados en instancia Oficina jurídica y abogados externos
- Créditos en categoría K sin apoderado.
- Informe de estado de siniestros pendientes de cancelación total

Este informe debe ser presentado mediante oficio dirigido al Jefe de la Oficina Jurídica del IFC y firmado por el Profesional de cartera, con su respectivo resumen de información.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

		<p>GENERACION DE INFORMES EXTERNOS</p> <p>Posterior al cierre mensual de cartera, el Profesional de cartera del IFC, deberá generar los siguientes informes externos, de acuerdo a los plazos establecidos para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Seguros de Vida. Incluye el total de las obligaciones a asegurar con los respectivos saldos de capital. Con esta información se generará por parte de la aseguradora, la actualización de la póliza de SEGURO VIDA GRUPO, créditos saldados, créditos con nuevo saldo de capital y créditos desembolsados del mes (nuevos). Se deberá adicionar los soportes respectivos exigidos por la aseguradora para los créditos desembolsados del mes. Este informe deberá ser enviado y presentado, de acuerdo a los requerimientos de la aseguradora. • Reporte a la Central de Información (CIFIN y/o DATACREDITO). Se deberá generar y enviar el reporte con los saldos y las calificaciones de la cartera vigente. Este deberá ser enviado de acuerdo a las condiciones y parametrización exigida por la Central de Información. • Paz y salvos de los créditos saldados. A los créditos que al cierre del corte se encuentren en proceso de cobro judicial, se elaborara por parte del auxiliar administrativo paz y salvos de cada obligación y se remitirán a la oficina de gestión de cobro jurídico, para tramite de terminación de proceso. 		
6	Gestión de Cobro Administrativo	<p>El Profesional Administrador de cartera del IFC, deberá coordinar la Gestión de Cobro Administrativo, a las obligaciones en categoría A, B, C Y D, según los días de vencimiento y etapa de cobro así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. COBRO PREVENTIVO: El sistema IAS de forma automatizada generara un mensaje de texto con la plataforma asignada para informar al usuario (deudor) que su crédito tiene una cuota próxima a vencerse, en algunos casos esta actividad también la realizara el personal de apoyo a la gestión de cobro de ser posible, informando el valor a pagar. Esta actividad, deberá quedar registrada en el software IAS – módulo de cartera – Gestión de Cobro y aplica para los créditos con los diferentes tipos de periodicidad. 	<p>Profesional administrador de cartera</p> <p>Personal de apoyo en gestión de cobro</p>	<p>Informe de Próximos Vencimientos.</p> <p>Cartera Detallada – Obligaciones Vencidas en Categorías A, B, C y D.</p> <p>Reporte de llamadas del mes.</p>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

2. OBLIGACIONES VENCIDAS:

- CATEGORIA A: La gestión de cobranza que deberá realizarse a las obligaciones que presenten vencimiento entre uno (1) y treinta (30) días de vencimiento, será la siguiente:

- ✓ MENSAJE DE TEXTO. A través del sistema IAS y plataforma de mensajes, se enviarán mensaje de texto, notificando el incumplimiento del pago de la cuota y las consecuencias que ello acarrea. Esta actividad se registrará en el software IAS – módulo cartera – Gestión de Cobro, y deberá desarrollarse en los primeros diez (10) días hábiles siguientes, al mes cerrado.

- ✓ LLAMADA TELEFONICA: Se deberá realizar notificación de cobro telefónico, mediante la realización y registro de una llamada. Informando el valor vencido y la fecha de vencimiento. Se deberá indagar el motivo del no pago de la cuota, la fecha de compromiso de pago, el valor a pagar y el medio de pago (cuenta, transferencia, entidad bancaria). De la misma manera se deberá atender cualquier inquietud del usuario con relación a la obligación de crédito. Si no es posible la comunicación con el usuario se deberá realizar una llamada al codeudor (en los casos que aplique) y/o dejar un mensaje de voz. Esta actividad deberá registrarse en el software IAS – módulo cartera – Gestión de Cobro, y deberá desarrollarse en los primeros diez (10) días hábiles siguientes, al mes cerrado.

Si se adquiere compromiso de pago por parte del deudor o codeudor, se deberá hacer seguimiento a la fecha y valor comprometido.

- CATEGORIA B: La gestión de cobranza que deberá realizarse a las obligaciones que presenten vencimiento entre treinta y uno (31) y sesenta (60) o noventa (90) días de vencimiento (según la modalidad de crédito) y será la siguiente:

- ✓ MENSAJE DE TEXTO. Se deberá enviar a través del sistema IAS y plataforma de mensajería un mensaje de texto, notificando el incumplimiento del pago de la(s) cuota(s) y las consecuencias que ello acarrea (reporte negativo a la central de información). Esta actividad deberá registrarse en el software IAS

Formato RGD00-01



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

		<p>– módulo cartera – Gestión de Cobro, y deberá desarrollarse en los primeros diez (10) días hábiles siguientes, al mes cerrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ LLAMADA TELEFONICA: Se deberá realizar notificación de cobro telefónico, mediante la realización y registro de una llamada al deudor y al codeudor. Informando el valor vencido y la fecha de vencimiento. Se deberá indagar el motivo del no pago de la cuota, la fecha de compromiso de pago, el valor a pagar y el medio de pago (cuenta, transferencia, entidad bancaria). Si no es atendida la llamada por parte de deudor o codeudor, se dejará un mensaje de voz con la información del vencimiento. Esta actividad deberá registrarse en el software IAS – módulo cartera – Gestión de Cobro, y deberá desarrollarse en los primeros diez (10) días hábiles siguientes, al mes cerrado. <p>Si se adquiere compromiso de pago por parte del deudor o codeudor, se deberá hacer seguimiento a la fecha y valor comprometido.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ VISITA PERSONALIZADA. En los casos en los que no se pueda realizar comunicación efectiva con el cliente se podrá realizar visita personalizada, con el fin de informar el valor vencido, las consecuencias de la mora, así como brindar alternativas para el trámite de arreglos de cartera <p>Si con el cobro administrativo se logra que la obligación quede al día, se recalificará y se continúa con la gestión de cobro requerida para cada categoría.</p> <p>Si con el cobro administrativo no se logra colocar al día, se debe continuar con la Cobranza Pre-jurídica.</p>		
7	Gestión de cobro pre jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • CATEGORIA C: La gestión de cobranza que deberá realizarse a las obligaciones que presenten vencimiento entre sesenta y uno (61) y noventa (90) o ciento veinte (120) días de vencimiento (según la modalidad de crédito) y será la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ MENSAJE DE TEXTO. Se deberá enviar un mensaje de texto, a través del sistema IAS y plataforma de mensajería notificando el incumplimiento del pago de la(s) cuota(s) y las consecuencias que ello acarrea (reporte negativo a la central de información). Esta actividad deberá registrarse en el software 	<p>Profesional administrador de cartera</p> <p>Personal de apoyo en gestión de cobro</p>	<p>Cartera Detallada – Obligaciones Vencidas en Categorías C</p> <p>Reporte de llamadas del mes.</p>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

		<p>IAS – módulo cartera – Gestión de Cobro, y deberá desarrollarse en los primeros diez (10) días hábiles siguientes, al mes cerrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ LLAMADA TELEFONICA: Se deberá realizar notificación de cobro telefónico, mediante la realización y registro de una llamada al deudor y al codeudor. Informando el valor vencido y la fecha de vencimiento. Se deberá indagar el motivo del no pago de la cuota, la fecha de compromiso de pago, el valor a pagar y el medio de pago (cuenta, transferencia, entidad bancaria). Si no es atendida la llamada por parte de deudor o codeudor, se dejará un mensaje de voz con la información del vencimiento. Esta actividad deberá registrarse en el software IAS – módulo cartera – Gestión de Cobro, y deberá desarrollarse en los primeros diez (10) días hábiles siguientes, al mes cerrado. <p>Si se adquiere compromiso de pago por parte del deudor o codeudor, se deberá hacer seguimiento a la fecha y valor comprometido.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ COMUNICACIÓN ESCRITA: Si se considera necesario se podrá realizar la entrega mediante visita o el envío de una carta por parte de un profesional o judicante de derecho, con referencia “Segundo Aviso y Notificación de Cobro” en el Formato RGD00-01, notificando el vencimiento de la obligación, fecha y monto. Esta deberá ser enviado al deudor y al codeudor por correo certificado y/o correo electrónico. Esta actividad deberá desarrollarse en los primeros ocho (8) días hábiles siguientes, al mes cerrado. <p>Si con el cobro pre jurídico no se logra que la obligación quede al día, se recalificará y se continúa con la gestión de cobro requerida para cada categoría.</p> <p>Si con el cobro administrativo no se logra colocar al día, se debe continuar con la Cobranza Pre-jurídica.</p>		Formato RGD00-01
8	Solicitud y trámite de arreglos de cartera	<p>En cualquier estado del procedimiento, el cliente puede presentar una solicitud de arreglo de cartera, a fin de normalizar, modificar o liquidar alguna condición de su obligación.</p> <p>Para ello se surtirán las siguientes actividades:</p> <p>A. Solicitud motivada del cliente: El cliente para acogerse a un arreglo de cartera, deberá indicar el tipo de arreglo que solicita y el motivo o justificación del mismo.</p>	Comité Técnico de Cartera Profesional administrador de Cartera	RGN02-05 solicitud de arreglo de cartera Formato RGD00-01 Carta



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

		<p>B. Preparación de la solicitud. El auxiliar de apoyo genera la liquidación del cliente y resume la información de la obligación para ser presentada ante comité e imprime la solicitud y demás documentación soporte.</p> <p>C. Revisión del cumplimiento de los requisitos – Comité Técnico de Cartera o Subgerente comercial y de Crédito : El Profesional administrador de cartera sustenta y remite al subgerente comercial o de crédito o al comité técnico de cartera, según el caso, revisando la solicitud y verifica el cumplimiento de los requisitos, según el Manual de Cartera, Manual de Riesgo de Crédito y demás actos administrativos correspondientes, para proceder e emitir un concepto (viable, no viable, negado o aplazado). Dentro de las posibles propuestas de arreglo, tenemos las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Prorroga: En el caso de la prórroga de obligaciones con menos de 30 días de vencimiento y sin circunstancia especial, se verifica por parte del profesional administrador de cartera el cumplimiento de requisitos y se emite observación, remitiendo al subgerente comercial y de crédito, quien emitirá concepto de autorizado o negado y lo remite al profesional operativo para su aplicación y este a su vez al auxiliar administrativo para su motivación (vía aplicativo Qf Document). Las demás prorrogas denominadas como especiales serán presentadas y sustentadas ante el comité técnico de cartera, que en caso de ser aprobada será el profesional operativo de cartera, la aplicará en el software IAS – módulo cartera. ✚ Acuerdo de pago: Si el comité técnico de cartera, viabiliza un acuerdo de pago, deberá verificar el cumplimiento de las condiciones viabilizadas y suscribirlo, el cual se deberá registrarlo en el software IAS – módulo de cartera – Acuerdos de Pago, cuando no es pago único. En los casos que se requiere, se deberá informar al abogado correspondiente sobre el arreglo suscrito. Deberá hacer seguimiento a los compromisos adquiridos y cuando se dé cumplimiento total al compromiso, debe informarse al administrador de cartera para proceder a remitir al profesional operativo para que realice la aplicación de descuentos y liquide o normalice obligación. Cuando el Comité de cartera autorice acuerdos, en donde el cliente ya ha cumplido con el pago, el profesional administrador de cartera remitirá al profesional operativo una vez se suscriba el acta para su aplicación. 	<p>Asesor de Cartera</p> <p>Personal de apoyo de cartera</p>	<p>Formato RGN02-02 Plan de arreglos de cartera</p> <p>Formato RGD07-00 Acta</p> <p>Software IAS – Módulo de Cartera – Gestión de Cobro</p> <p>Software IAS – Módulo de Cartera – Acuerdos de Pago</p>
--	--	--	--	--



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

✚ **Refinanciación:** Si el comité técnico de cartera, viabiliza una refinanciación, se deberá verificar el cumplimiento de las condiciones viabilizadas y los requisitos contemplados en el Manual de Cartera y de Riesgo de Crédito, y de ser necesario, deberá cancelar los valores liquidados y firmar un nuevo plan de pagos para lo cual el profesional operativo realizara liquidación, informara al cliente y una vez realizado el pago, generara el proceso en el aplicativo.

✚ **Reestructuración:** Si el comité técnico de cartera, viabiliza una reestructuración, se deberá verificar el cumplimiento de las condiciones viabilizadas y los requisitos contemplados en el Manual de Cartera y de Riesgo de Crédito, para lo cual se tendrá en cuenta los siguientes pasos:

1. Asesoría al cliente – área de cartera.
2. Presentación de solicitud por parte del cliente o Apoderado Externo del IFC
3. Solicitud de concepto jurídico – aplica para obligaciones con proceso jurídico. – área de cartera.
4. Análisis y Concepto del arreglo de cartera. – comité técnico de cartera.
5. Recepción de la solicitud – Formato SOLICITUD DE ARREGLO DE CARTERA – RGN02-05 con los requisitos correspondientes. – área de cartera.
6. Análisis técnico y financiero del arreglo de cartera y de la capacidad de pago ofrecida para el arreglo de cartera. – área de crédito- Analista de crédito (si el analista considera la necesidad de realizar visita de verificación procederá a programarla y realizarla en un término no mayor a 10 días hábiles).
7. Emisión de concepto por parte del analista y entrega de documentación al área de cartera.
8. Comunicación y respuesta al cliente o peticionario. – área de cartera.
9. Formalización del Arreglo e inclusión en el software IAS (se deberá firmar un nuevo pagaré y realizar consignación del valor correspondiente) – área de cartera, una vez generada la reestructuración se cancela la obligación anterior y se remite la documentación del nuevo crédito a archivo por parte del profesional operativo.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

CODIGO : PGN02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2022

VERSIÓN: 08

✚ **Otro arreglo:** Si el comité técnico de cartera viabiliza, otro arreglo de cartera, diferente a los anteriormente enunciados, el Profesional administrador de cartera, deberá informar de la decisión tomada y remite a la profesional operativa con los documentos soporte para realizar la aplicación.

D. Comunicación al cliente: Se deberá informar al usuario y/o solicitante, por medio telefónico, escrito o mensaje de correo electrónico voz o texto, la decisión tomada por el comité técnico de cartera. Esta información deberá quedar registrada en el Software IAS en el módulo de cartera – Gestión de Cobro y actualizar en el sistema Qf Document el cierre de la petición.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/08/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
2.0	15/05/2014	MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó ítems. Ver formato RDP04-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
3.0	26/01/2015	NANCY ARRIGUI GUENIS	Se modificó procedimiento ver formato RDP04-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
4.0	30/04/2015	NANCY ARRIGUI GUENIS	Cambio actividad 8 en cuanto a tiempos de cobro de cartera
5.0	16/03/2017	NANCY ARRIGUI GUENIS	Actualización, según condiciones del Manual de Cartera y de Riesgo de crédito 2017.
6.0	26/04/2018	LUZ MARINA CAMACHO REYES	Actualización, según condiciones del Manual de Cartera y de Riesgo de crédito 2017 Manual de funciones.
7.0	04/02/2021	SARA NAYIBE VACA GALEANO	Actualización, según Manual de Cartera Resolución 329/2019 y ajustes al Proceso y perfección de reestructuración
8.0	01/09/2022	SARA NAYIBE VACA GALEANO	Modificación de las actividades 2,3,5,6,7 y 8; donde se ajustaron de acuerdo al manual.

9. ANEXOS (FORMATOS)

CODIGO	NOMBRE
RGN02-01	CERTIFICACION IFC
RGN02-02	PLAN DE ARREGLOS DE CARTERA
RGN02-03	ACTUALIZACION DE INFORMACION Y ENTREGA DE CORESPONDENCIA
RGN02-04	ESTADO DE CUENTA
RGN02-05	SOLICITUD DE ARREGLO DE CARTERA