

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA CASTIGADA	CÓDIGO : PGN06-00
	PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2024
			VERSIÓN: 05

Elaborado por: Nombre SARA NAYIBE VACA GALEANO Cargo: Profesional Universitario Administradora De Cartera	Revisado por: Nombre DIEGO FERNANDO MONTAÑA REYES Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Aprobado por: Nombre BRAULIO CASTELBLANCO VARGAS Cargo: Gerente
---	---	---

1. INTRODUCCION

El presente documento describe el Procedimiento Administración de Cartera Castigada, 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

Efectuar la depuración contable y financiera de la cartera de créditos del Instituto Financiero de Casanare, una vez se adelante la gestión y análisis de las obligaciones a castigar de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

3. ALCANCE

Inicia con la identificación de las obligaciones susceptibles a ser castigadas según el informe de cierre de cartera, para depurar las cifras e indicadores de los estados financieros del IFC y termina con la gestión de cobro de las obligaciones castigadas hasta su recaudo para su extinción.

4. DEFINICIONES

- **CARTERA CASTIGADA:** El castigo de cartera es un mecanismo contable para depurar las cifras e indicadores de los estados financieros del IFC. Debe considerarse el castigo de una obligación, siempre que se demuestre la imposibilidad de ser recaudada, una vez agotados todos los procedimientos de cobro, previo concepto del abogado externo o de la Oficina Asesora Jurídica.
- **COBRO JURÍDICO:** Consiste en la fase jurídica de la Gestión de cobro, en donde se procede a iniciar un proceso ejecutivo que facilite y permita la obtención de medidas cautelares, con el objetivo de recuperar u obtener la comparecencia de un deudor para el pago líquido y exigible de una obligación o bien se proponga un acuerdo de pago frente a la misma.
- **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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA CASTIGADA	CÓDIGO : PGN06-00
	PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2024
			VERSIÓN: 05

- **PROVISIÓN DE CARTERA:** Es el procedimiento contable y/o fiscal mediante el cual se reconoce en el gasto, la cartera que se considera imposible de recuperar. Teniendo en cuenta que en NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) y en NIC (Normas Internacionales de Contabilidad), la provisión cartera se denomina deterioro de cartera, término que resulta equivalente.

5. NORMATIVIDAD

Normatividad	Ver normograma del proceso
--------------	----------------------------

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
1	Listado de créditos u obligaciones en categoría E	El profesional de gestión de cartera de acuerdo a los parámetros definidos y con base en el cierre de cartera elabora el listado de obligaciones susceptibles a ser castigadas las cuales deben encontrarse en categoría E y se lo remite al profesional jurídico de cartera.	Profesional Gestión de Cartera	Listado Excel
2	Concepto jurídico.	Para las obligaciones que se encuentran con apoderado externo, se solicita concepto por parte del profesional de gestión de cartera, y para las obligaciones que estén dentro de los parámetros y no se encuentren en cobro judicial, se emite concepto por parte del profesional jurídico de cartera.	Profesional jurídico de cartera Profesional Gestión de Cartera y	Solicitud y emisión de conceptos.
3	Solicitud de certificación de la provisión al 100% de la obligación.	El profesional jurídico de cartera, solicita al profesional universitario del área contable, la certificación donde conste que dicha obligación se encuentre provisionada al 100%, por concepto de capital, intereses contabilizados y aquellos otros conceptos que sean susceptibles de cobro, con visto bueno del Subgerente Administrativo y Financiero	Profesional Jurídico de Cartera, Subgerente administrativo y financiero y Profesional Universitario Área Contable.	Certificación Obligaciones Categoría E Solicitud y Subgerente administrativo y financiero y Profesional área contable.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA CASTIGADA

CÓDIGO : PGN06-00

FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2024

VERSIÓN: 05

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
4	Informe de verificación de cumplimiento de requisitos para obligaciones a ser castigadas.	Teniendo como insumo los documentos enunciados en los numerales 2 y 3, el profesional jurídico de cartera, verifica y elabora informe de verificación de cumplimiento de requisitos de obligaciones susceptibles a castigo, el cual es revisado por el profesional de gestión de cartera y aprobado por el profesional administrador de cartera.	Profesional jurídico de cartera Profesional Gestión de Cartera y Profesional administrador de cartera	Informe de verificación de cumplimiento de requisitos para obligaciones a ser castigadas
5	Remisión de conceptos, certificación e informe de verificación.	El profesional jurídico de cartera de cartera, remite a la oficina asesora de Planeación con copia al Subgerente Comercial y de Crédito lo siguiente: - Conceptos enunciados en la actividad No 2. - Certificación enunciada en la actividad No 3 - Informe de verificación enunciado en la actividad No 4. Con el fin de que se realice convocatoria a comité CIGD	Profesional jurídico de cartera y Jefe de oficina asesora de Planeación	Emisión y recepción de la información vía correo electrónico institucional.
6	Convocatoria al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Una vez el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, tenga toda la información y de acuerdo a la programación de la Alta Dirección, convoca a Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la revisión, estudio y aprobación o negación del castigo de cartera de las obligaciones presentadas. Dicha invitación debe hacerse extensiva a la profesional del área contable, junto con la convocatoria se envían los documentos soporte para el estudio de las obligaciones susceptibles de castigo a los miembros del comité y profesional contable.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Emisión y recepción de la información vía correo electrónico institucional.
7	Estudio de obligaciones	El CIGD en reunión, revisa la documentación y verifica el cumplimiento de los requisitos de cada una de las obligaciones presentadas como susceptibles de castigo de cartera de acuerdo a la normatividad	CIGD.	Acta de CIGD.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA CASTIGADA	CÓDIGO : PGN06-00
	PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2024
			VERSIÓN: 05

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO				
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
	presentadas para castigo	aplicable, dejando constancia de la decisión en acta firmada por sus integrantes, la cual se remite al subgerente comercial y de crédito.		
8	Aprobación del Castigo de Cartera mediante Acto administrativo	Una vez recibida el acta de viabilización del castigo de cartera, la Subgerente Comercial y de Crédito, remite la misma al profesional jurídico de cartera para la proyección del Acto Administrativo de aprobación del castigo, el cual deberá ser avalado por la subgerente comercial y de crédito y revisado por el Jefe de la Oficina jurídica, para suscripción y aprobación por la Gerencia.	Profesional jurídico de cartera, Subgerente Comercial y de Crédito, Jefe Oficina Asesora Jurídica y Gerencia.	RGD00-02: RESOLUCIÓN
9	Aplicación del castigo de obligaciones.	Una vez suscrita la resolución, el profesional jurídico de cartera remite copia del acto administrativo al profesional operativo con copia a la subgerencia comercial, y profesional administrativo de cartera para su aplicación así: Parametrización en el sistema IAS, marcando las obligaciones con calificación K, de acuerdo a la normatividad aplicable.	Profesional jurídico de cartera, Profesional operativo de cartera.	Aplicación en el sistema IAS del castigo de cartera
10	Presentación de informe de castigo a Junta Directiva	Una vez aplicado el castigo, el profesional jurídico de cartera elabora informe de castigo el cual es revisado por el profesional administrador de cartera y aprobado por el subgerente comercial y de crédito. Una vez aprobado el informe se remite por el profesional jurídico de cartera al secretario de la Junta Directiva para su presentación.	Profesional jurídico de cartera, Profesional administrador de cartera, Subgerente comercial y de crédito, Secretaria de Junta Directiva	Informe aprobado y remitido para su presentación.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA CASTIGADA	CÓDIGO : PGN06-00
	PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2024
			VERSIÓN: 05

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO				
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
11	Gestión de cobro Directo	El profesional jurídico de cartera lidera y junto con los profesionales y personal de apoyo de la subgerencia comercial y de crédito establecen estrategias y realizan gestión de cobro a las obligaciones castigadas por medios electrónicos, correo postal, visita personalizada o llamada telefónica, según datos registrados, dándole oportunidad para pago e indicándole las posibles soluciones o alternativas para normalizar o cancelar en su totalidad la obligación.	Subgerente Comercial y de Crédito, Profesional jurídico de cartera.	Reporte de la Gestión de Cobro en el sistema IAS.
12	Gestión de cobro Judicial	Los apoderados externos continúan realizando su gestión frente a los procesos jurídicos en curso, agotando todas las instancias, estrategias y procedimientos de cobro de las obligaciones. El profesional de Gestión de Cartera debe realizar seguimiento permanente a la gestión realizada por los apoderados externos y presentar informe trimestral a la Subgerencia Comercial y de Crédito.	Profesional gestión de cartera	Reporte de la Gestión de Cobro en el sistema IAS. Informe trimestral
13	Solicitud trámite y de arreglos de cartera	El cliente puede presentar una solicitud de arreglo de cartera a fin de liquidar su obligación y acogerse a las opciones de pago o los beneficios ofrecidos por la entidad. Revisión del cumplimiento de los requisitos – Comité Técnico de Cartera: El Profesional administrador de cartera sustenta y el comité técnico de cartera revisa la solicitud y verifica el cumplimiento de los requisitos, según el <i>Manual de Cartera</i> , <i>Manual de Riesgo de Crédito</i> y demás actos administrativos correspondientes, para proceder y emitir un concepto (viable, no viable, negado o aplazado). Así: ✚ Acuerdo de pago: Si el comité técnico de cartera, viabiliza un acuerdo de pago, se deberá verificar el cumplimiento de las condiciones viabilizadas y elaborar acuerdo por parte del profesional jurídico de cartera y remitirlo para suscripción del	Profesional administrador de cartera, Profesional de Gestión de Cartera y Profesional jurídico de cartera	Acta de comité técnico de cartera Acuerdo de pago. Software IAS – módulo de cartera – Acuerdos de Pago

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA CASTIGADA	CÓDIGO : PGN06-00
	PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2024
			VERSIÓN: 05

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
		<p>cliente y registrarlo en el software IAS – módulo de cartera – Acuerdos de Pago. En los casos que se requiere, se deberá informar al abogado correspondiente sobre el arreglo suscrito, para que emita concepto previo a la presentación de la solicitud ante el comité.</p> <p>El Profesional de Gestión de cartera deberá hacer seguimiento a los compromisos adquiridos y cuando se dé cumplimiento total al compromiso, debe informarse al profesional operativo para proceder a liquidar la obligación. Cuando el Comité de cartera viabilice acuerdos de pago que no son de aplicación del área de cartera, deberá remitirlo al área correspondiente.</p> <p>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.</p>	Auxiliar administrativo de cartera	Informes de seguimiento a acuerdos de pago.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado por:	Razón de la actualización
01	12/04/2021	SARA NAYIBE VACA GALEANO Profesional Administradora de Cartera	Documentar un nuevo procedimiento relacionado con la Administración de Cartera Castigada para ampliar los efectos del Sistema de Gestión de Calidad sobre dicho procedimiento hasta ahora no documentado

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA CASTIGADA	CÓDIGO : PGN06-00
	PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2024
			VERSIÓN: 05

02	03/11/2021	KAREN ANDREA ESPINOSA SARMIENTO Profesional de Gestión de Cartera	Realizar los ajustes de conformidad con la Actualización del manual de Cartera adoptado mediante Resolución 240 del 13 de Septiembre de 2021
03	07/06/2024	KELLY JHOANA ESTRADA BUITRAGO Subgerente Comercial y de Crédito	Realizar ajustes procedimentales, estableciendo el paso a paso y los responsables dentro del alistamiento, sustentación, viabilización y aprobación del castigo de cartera.
04	14/06/2024	KELLY JHOANA ESTRADA BUITRAGO Subgerente Comercial y de Crédito	Realizar ajustes a la definición del objetivo, el alcance y actividades del procedimiento, adicionar definición de provisión de cartera y ajuste de los responsables dentro del alistamiento, sustentación, viabilizarían y aprobación del castigo de cartera.
05	29/07/2024	KELLY JHOANA ESTRADA BUITRAGO Subgerente Comercial y de Crédito	Realizar ajustes a las actividades del procedimiento y de los responsables dentro del alistamiento, sustentación, viabilizarían y aprobación del castigo de cartera.
8. ANEXOS (FORMATOS)			
CÓDIGO	NOMBRE		
RGD00-02	Resolución		
RGJ08-01	Concepto Jurídico		