

	<b>GESTION DE CARTERA</b>	CÓDIGO: CSC-CR-PR-03
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 1 DE 8



<b>GESTIÓN DE CARTERA</b>
CSC-CR-PR-03

<b>RAZÓN DEL CAMBIO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>
Actualizar los procedimientos de la cartera morosa de acuerdo a las normas vigentes.	Rosa María Sarmiento	29/07/2011	1
Ajustes al Normograma y responsables.	Jorge Eliecer Martínez Contreras	30/07/2014	2
Ajuste en actividades y normograma.	Ana Isabel Suarez Pachón	30/05/2016	3
Ajuste en actividades, puntos de control, Actualización de nomograma, inclusión de gestión de cartera en estado preventivo.	José Jezith Cruz Dawer Soto	22/05/2017	4
Ajuste en actividades y marco normativo, alcance, flujograma.	Yenny Dianith Barrios Gómez	20/09/2019	5
Actualización marco normativo	José Jezith Cruz Edilberto Salazar Gómez	01/10/2020	6
Ajuste y actualización en normograma actividades, puntos de control, inclusión de castigo de cartera, trámite ante el corredor de seguros de siniestros.	Edilberto Salazar Gómez José Jezith Cruz Olga Yaneth Muñoz Lara	08/11/2022	7

<b>REALIZÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
OLGA YANETH MUÑOZ L. Profesional Universitario	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ B Gerente General
EDILBERTO SALAZAR G. Director Unidad de Cartera y Ahorros	IVETH BARRAGAN Profesional Especializado	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

	<b>GESTION DE CARTERA</b>	CÓDIGO: CSC-CR-PR-03
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 2 DE 8

### OBJETIVO

Realizar la gestión para la recuperación de cartera evitando el vencimiento y/o prescripción de las obligaciones a través de las diferentes etapas de cobro.

### ALCANCE

Se inicia mediante el requerimiento de pago, a través de diferentes medios como: vía telefónica, escrita, correo electrónico, mensaje de texto o cualquier otro medio de comunicación, u otro medio autorizado por la ley, a fin de lograr el pago de la obligación.

### SOPORTE LEGAL.

Ver normograma

### RESPONSABLE

Director Técnico Cartera y Ahorros  
 Subgerente General de Servicios Corporativos  
 Jefe Oficina Asesora Jurídica  
 Director Unidad de Contabilidad y Presupuesto.

### GLOSARIO:

**PROCESO DE COBRO DE CARTERA MOROSA:** Es el conjunto de acciones que desarrolla la Entidad, con el fin de lograr el pago de las obligaciones que no ha sido realizado oportunamente por los deudores.

**TASA DE INTERES:** Porcentaje acordado, en contraprestación, al préstamo de una suma de dinero determinada.

**GARANTIA:** Medio, acuerdo o negocio jurídico que tiene como finalidad dotar de mayor seguridad el cumplimiento de una obligación o el pago de una deuda.

**CANAL DE COMUNICACIÓN:** Son los diferentes medios de comunicación a través de los cuales, los funcionarios de la Unidad de Cartera y Ahorros y las firmas de cobro utilizan para desarrollar la labor de seguimiento y cobro de la cartera de la CSC.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA YANETH MUÑOZ L. Profesional Universitario	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ B Gerente General
EDILBERTO SALAZAR G. Director Unidad de Cartera y Ahorros	IVETH BARRAGAN Profesional Especializado	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

	<b>GESTION DE CARTERA</b>	CÓDIGO: CSC-CR-PR-03
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 3 DE 8

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
<b>A. CARTERA EN TIPO DE COBRO PERSUASIVO.</b>				
1	Generar por el Sistema Novasoft, reporte 048T10 de la cartera general de la Entidad, por el sistema, con corte al día 10 de cada mes.	Unidad de Cartera y Ahorros	Director Técnico Profesional Universitario Técnico operativo	Reporte del Sistema Novasoft 048T10
2	Clasificar la cartera por etapas de cobro preventivo, persuasivo, pre jurídico y jurídico, en la clasificación de créditos de Consumo e Hipotecario.	Unidad de Cartera y Ahorros	Director Técnico Profesional Universitario	Reporte del Sistema Novasoft 048T10
3	Distribución y/o asignación de las obligaciones en mora para gestión de cobro.	Unidad de Cartera y Ahorros	Director Técnico Profesional Universitario	Reporte del Sistema Novasoft 048T10
4	Utilizar un canal de comunicación aprobado en el acuerdo No. 013 del 18 agosto del 2020, cartas, llamadas, mensajes de texto, correo electrónico, para requerir al deudor y codeudor por la mora de su obligación.	Unidad de Cartera y Ahorros	Profesional Universitario Técnico operativo y/o personal por prestación de servicios.	Mensajes de Texto, comunicación escritas, registro de llamadas Atención personal.
5	Realizar seguimiento a las comunicaciones emitidas, con el fin de garantizar la entrega a los destinatarios.	Unidad de Cartera y Ahorros	Profesional Universitario Técnico operativo y/o personal por prestación de servicios	Guía de envío de correspondencia planillas de devolución de correspondencia emitidas por la empresa de mensajería

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA YANETH MUÑOZ L. Profesional Universitario	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ B Gerente General
EDILBERTO SALAZAR G. Director Unidad de Cartera y Ahorros	IVETH BARRAGAN Profesional Especializado	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

	<b>GESTION DE CARTERA</b>	CÓDIGO: CSC-CR-PR-03
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 4 DE 8

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
6	<p>Verificar el recaudo de las obligaciones que los deudores manifestaron la intención de pagar el saldo en mora y quedar al día.</p> <p><b>Nota:</b> Si después de la gestión de cobro, efectivamente no se evidencia el recaudo se pasará a la siguiente etapa establecida en el acuerdo No. 013 del 18 agosto del 2020</p>	Unidad de Cartera y Ahorros	Profesional Universitario  Técnico operativo y/o personal por prestación de servicios	Reporte de RECAUDO POR TERCERO  Reporte de Desglose Detallado de Créditos
<b>B. CARTERA EN TIPO DE COBRO PREJURIDICO</b>				
7	<p>Verificar el recaudo de las obligaciones que los deudores manifestaron la intención de pagar el saldo en mora y quedar al día.</p> <p><b>Nota:</b> Si después de la gestión de cobro, efectivamente no se evidencia el recaudo se pasará a la siguiente etapa establecida en el acuerdo No. 013 del 18 agosto del 2020.</p>	Unidad de Cartera y Ahorros	Director Técnico, Profesional Universitario	Reporte del Sistema Novasoft 048T10
8	Realizar la gestión de cobro que tiene prevista la Empresa contratada, con el fin de lograr la normalización de la cartera morosa.	Empresa Contratada	Empresa Contratada	Informe de gestión
9	Verificar y analizar mensualmente la gestión que realizó la empresa contratada, en la Etapa Pre jurídica.	Unidad de Cartera y Ahorros	Director Técnico	Informe de supervisión
10	Revisar y analizar las obligaciones en mora que no fueron normalizadas en esta etapa y que van a ser entregadas a la Oficina Asesora Jurídica.	Unidad de Cartera y Ahorros	Director Técnico	Informe Estado de Deudores
11	Solicitar a la Subgerencia Administrativa y Financiera el pagaré y la escritura de las obligaciones en mora para remisión a la Oficina Jurídica.	Unidad de Cartera y Ahorros	Auxiliar Administrativo  Técnico operativo	CSC-GI-FR-06 Formato solicitud de documentos a Archivo.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA YANETH MUÑOZ L. Profesional Universitario	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ B Gerente General
EDILBERTO SALAZAR G. Director Unidad de Cartera y Ahorros	IVETH BARRAGAN Profesional Especializado	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

	<b>GESTION DE CARTERA</b>	CÓDIGO: CSC-CR-PR-03
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 5 DE 8

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
12	Organizar los documentos requeridos, junto con las liquidaciones, y enviarlas a la Oficina Asesora Jurídica	Unidad de Cartera y Ahorros	Auxiliar Administrativo  Técnico operativo	CSC-GI-FR-06 Formato solicitud de documentos a Archivo
<b>C. CARTERA EN TIPO DE COBRO JURIDICO VERIFICAR PROCEDIMIENTO CON LA OFICINA ASESORA JURIDICA.</b>				
13	Elaborar documento que soporte la entrega del expediente de los morosos (garantías y liquidación de deuda) a la firma de abogados por parte de la Oficina Asesora Jurídica.	Oficina Asesora Jurídica	Funcionario Asignado	Acta firmada por quien entrega y quien recibe
14	Iniciar cobro jurídico para recuperación de cartera.  Los abogados externos cumplen con la ejecución y objeto del contrato (Ver contrato).	Oficina Asesora Jurídica	Funcionario Asignado	Cuadro en excel de seguimiento de procesos por estado al corte de la gestión presentada
<b>D. CASTIGO DE CARTERA.</b>				
15	Elaborar y presentar informe semestral a la Subgerencia de Servicios Corporativos, con cortes a 30 de junio y 30 de diciembre de cada vigencia, de las obligaciones que se encuentren en etapa de cobro pre-jurídico, a las cuales se les surtieron las gestiones de cobro que permitieron establecer con certeza la difícil recuperación de las obligaciones, para que sean sometidas a castigo por parte del comité de sostenibilidad contable.	Unidad de Cartera y Ahorros	Director Técnico  Profesional Universitario  Técnico Operativo	Informe semestral
16	Presentar informe a consideración del Comité de Sostenibilidad contable, para estudio, aprobación, de las obligaciones que se encuentren en etapa de cobro pre-jurídico Categoría E, a las cuales se les surtieron las gestiones de cobro que permitieron establecer con certeza la difícil recuperación de las obligaciones, para que sean sometidas a castigo.	Subgerencia de Servicios Corporativos  Unidad de Cartera y Ahorros	Subgerente General de Servicios Corporativos  Director Técnico	Acta Comité Sostenibilidad Contable

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA YANETH MUÑOZ L. Profesional Universitario	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ B Gerente General
EDILBERTO SALAZAR G. Director Unidad de Cartera y Ahorros	IVETH BARRAGAN Profesional Especializado	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	Igualmente, la Oficina Asesora Jurídica continuará realizando la gestión de cobro.			
17	Presentar informe a consideración de la Junta Directiva de la Entidad, de las obligaciones que se encuentren en etapa de cobro pre-jurídico, aprobadas por el Comité de Sostenibilidad Contable, para que sean sometidas a castigo. Igualmente, la Oficina Asesora Jurídica continuará realizando la gestión de cobro.	Gerencia General	Gerente General	Acta de Comité Acuerdo de Junta directiva
18	Realizar la marcación cartera castigada de las obligaciones aprobadas por la Junta Directiva, mediante Acuerdo.	Unidad de Cartera y ahorros	Director Unidad de Cartera y Ahorros Profesional Universitario	Registro Sistema Novasoft-Reporte obligaciones marcadas
19	Realizar los registros contables correspondientes al castigo de las obligaciones aprobadas por la Junta Directiva, mediante Acuerdo.	Unidad de Contabilidad y Presupuesto	Director Técnico Profesional Especializada	Registro Sistema Novasoft-Comprobante de Ajuste
20	En la etapa de cobro jurídico, la Oficina Asesora Jurídica, presenta informe a consideración del Comité de Sostenibilidad Contable, para estudio, aprobación, de las obligaciones que se encuentren en esta etapa, a las cuales se les surtieron las gestiones de cobro que permitieron establecer con certeza la difícil recuperación de las obligaciones, para que sean sometidas a castigo. Igualmente, la Oficina Asesora Jurídica continuará realizando la gestión de cobro.	Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Acta Comité.
21	Presentar informe a consideración de la Junta Directiva de la Entidad, de las obligaciones que se encuentren en etapa de cobro jurídico, aprobadas por el Comité de Sostenibilidad	Gerencia General	Gerente General	Acta de Comité Acuerdo de Junta directiva

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA YANETH MUÑOZ L. Profesional Universitario	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ B Gerente General
EDILBERTO SALAZAR G. Director Unidad de Cartera y Ahorros	IVETH BARRAGAN Profesional Especializado	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO



 	<b>GESTION DE CARTERA</b>	CÓDIGO: CSC-CR-PR-03
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 7 DE 8

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	Contable, para que sean sometidas a castigo. Igualmente, la Oficina Asesora Jurídica continuará realizando la gestión de cobro.			
22	Realizar la marcación cartera castigada de las obligaciones aprobadas por la Junta Directiva mediante Acuerdo.	Unidad de Cartera y ahorros	Director Unidad de Cartera y Ahorros	Proceso Especial 302 cambio de Estado a Cartera
23	Realizar los registros contables correspondientes al castigo de las obligaciones aprobadas por la Junta Directiva, mediante Acuerdo.	Unidad de Contabilidad y Presupuesto	Director Técnico Profesional Especializado	Registro Sistema Novasoft-Comprobante de Ajuste
<b>E. TRAMITE ANTE EL CORREDOR DE SEGUROS DE SINIESTROS: FALLECIDOS O POR INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE (I.T.P.)</b>				
24	Se recibe información del fallecimiento del deudor o de la incapacidad total y permanente. Se informa a los interesados los requisitos que debe allegar para la reclamación ante la aseguradora, así: 1. Solicitud de reclamación 2. Registro Civil de Defunción del Deudor 3. Copia Documento de Identificación del Fallecido 4. Historia Clínica (Epicrisis) 5. En caso de I.T.P. Calificación de la Pérdida de capacidad laboral emitida por la Junta Regional, Junta Nacional, EPS, ARP, o por la Entidad que tenga la potestad conforme a la Norma.	Unidad de Cartera y Ahorros	Director Técnico Profesional Universitario Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Listado de Requisitos
25	Recibir, verificar y enviar información a la Corredor de seguros, sobre la reclamación del siniestro, cumpliendo con los requisitos exigidos para tal fin.	Unidad de Cartera y Ahorros	Director Técnico Profesional Universitario Técnico Operativo	Comunicación con documentos exigidos

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA YANETH MUÑOZ L. Profesional Universitario	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ B Gerente General
EDILBERTO SALAZAR G. Director Unidad de Cartera y Ahorros	IVETH BARRAGAN Profesional Especializado	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

 	<b>GESTION DE CARTERA</b>	CÓDIGO: CSC-CR-PR-03
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 08/11/2022
		PÁGINA: 8 DE 8

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
			Auxiliar Administrativo	
26	<p>Recibir respuesta aseguradora y/o corredor de seguros y aplicar pago al crédito sujeto de reclamación.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de negar la reclamación, se le informa al corredor de seguros, quien será el responsable de subsanar las observaciones y dar aviso a los interesados.</p>	<p>Corredor de Seguros</p> <p>Unidad de Cartera y Ahorros</p>	<p>Director Técnico</p> <p>Profesional Universitario</p>	Aplicación Pago

#### DOCUMENTOS RELACIONADOS

CSC-GI-FR-06 Formato solicitud de documentos a Archivo.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OLGA YANETH MUÑOZ L. Profesional Universitario	ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo	CAMILA ANDREA VELASQUEZ B Gerente General
EDILBERTO SALAZAR G. Director Unidad de Cartera y Ahorros	IVETH BARRAGAN Profesional Especializado	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO