

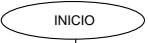
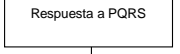
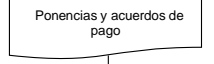

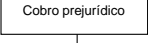

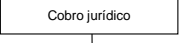
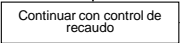
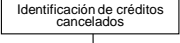


<p style="text-align: center;">PLANIFICACIÓN DEL ABASTECIMIENTO</p>				
	<p style="text-align: center;">TÍTULO</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN DE COBRO Y CARTERA</p>	<p>Código: PA-PR-16</p>		
		<p>Versión No. 00</p>	<p>Página 1 de 1</p>	
		<p>Fecha: 21</p>	<p>8</p>	<p>2020</p>
				

1. ASPECTOS GENERALES

RESPONSABLE	Director Otros Abastecimientos y Servicios, Coordinadora Grupo Créditos, Técnicos para Apoyo de Seguridad y de Defensa, Auxiliares para Apoyo de Seguridad y Defensa Grupo Créditos.
OBJETIVO	Gestionar y controlar el recaudo de la cartera de créditos a través de la oportuna atención a requerimientos y el seguimiento a los créditos en cobro jurídico y prejurídico
ALCANCE	Inicia con la gestión de PQRS relacionadas con créditos, gestión y control al recaudo de la cartera y finaliza con el manejo de archivo
DEFINICIONES	<p>Pagaré: Título valor que contiene la promesa incondicional de una persona denominada suscriptor, de que pagará a una segunda persona llamada beneficiaria o tenedora, una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.</p> <p>Libranza: Es un mecanismo de recaudo de cartera en donde el deudor autoriza a su entidad empleadora a descontar de su nómina mensual una suma determinada para la cancelación de su obligación en un plazo previamente convenido.</p> <p>Plan de Pagos: Documento donde se presenta la amortización del crédito y a su vez el usuario se compromete a cancelar por ventanilla el valor de la cuota, en el evento que no ingrese el descuento por nómina.</p>

2. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
				
1		Dar respuesta oportuna a todos los requerimientos de información que realicen los deudores de créditos.	Técnicos y Auxiliares Grupo de Créditos	Oficios, memorandos, correos.
2		Elaborar las ponencias por concepto de deudores fallecidos. De igual manera realizar los acuerdos de pago, de deudores a los cuales no se les puede aplicar descuento por nómina	Técnicos y Auxiliares Grupo de Créditos	Ponencias y acuerdos de pago firmados
3		El grupo cartera los primeros 10 días de cada mes, deberá enviar al grupo créditos el listado de los usuarios a los cuales no les aplicó descuento por nómina o no realizaron el pago por ventanilla en el respectivo mes.	Grupo cartera	Relación de créditos en mora
4		El Grupo Créditos ubicará las carpetas de los deudores en mora para iniciar proceso de cobro prejurídico a través de llamadas al deudor o familiares, envío de información a correos electrónicos o notificación física a la dirección de domicilio de cada usuario con el fin de lograr la normalización de la obligación (acuerdos de pago o reporte a nómina). Se genera el listado deudores en mora, con respectivo seguimiento.	Técnicos y Auxiliares, Coordinación Grupo Créditos	Correos, Oficios remisorios, Acuerdo de pago, listado deudores en mora.
5		Actualización de listado deudores, con el fin de determinar cuales pasaran a cobro jurídico.	Técnicos y Auxiliares, Coordinación Grupo Créditos	Acuerdos de pago Memorandos Oficio
6		Si pasados 90 días, no se normaliza la obligación, se consolidan los antecedentes y se entrega con memorando a la oficina Jurídica o quien haga sus veces para inicio de proceso de cobro jurídico.	Técnicos y Auxiliares, Coordinación Grupo Créditos	Acuerdos de pago Memorandos Oficio
7		Realizar seguimiento mensual a acuerdos de pago, pagos por nómina y ventanilla	Técnicos y Auxiliares, Coordinación Grupo Créditos	Registro de cuotas aplicadas a cada crédito en SAP
8		El grupo créditos genera la relación de créditos cancelados en el mes	Técnicos y Auxiliares, Coordinación Grupo Créditos	Relación de créditos cancelados

9		El grupo créditos ubicará en el archivo las carpetas de los créditos cancelados, con el fin de organizarlas y enviarlas al archivo central	Técnicos y Auxiliares, Coordinación Grupo Créditos	Carpetas y formato de traslado de documentos

3. REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS

Normas por cumplir:	Remitirse al Nomograma Manual de créditos vigente
Anexos:	<ul style="list-style-type: none"> • Respuestas a las PQRS • Cuadro de ponencias • Listado de morosos. • Formato de traslado de archivo • Acuerdo de pago • Memorandos u oficios de remisión a cobro jurídico

4. RESUMEN DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
0	Versión inicial del documento

ELABORÓ	ANO	MES	DÍA	APROBÓ	ANO	MES	DÍA
	2020	7	14		2020	7	14
NOMBRE: Ana Lizeth Pedraza Baquero CARGO: Profesional de Defensa	NOMBRE: Cont. Ricardo Andrés Rodríguez Sotelo CARGO: Director Otros Abastecimientos y Servicios						
FIRMA:	FIRMA:						
NOMBRE: Ana Lucy Salamanca Pacheco CARGO: Tecnico para Apoyo Seguridad y Defensa							
FIRMA:							