



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

Elaborado por

Revisado por

Aprobado por:

Nombre **MARLENY BARRAGAN FONSECA**
Cargo: PROFESIONAL DE CREDITO EDUCATIVO

Nombre **ROSALBA CAÑIZALES J.**
Cargo SUBGERENTE COMERCIAL

Nombre **MARIA NIDIAN LARROTTA RODRIGUEZ**
Cargo: GERENTE

1. INTRODUCCION

El presente documento describe el Procedimiento PCE02-00 Administración de cartera educativo indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, diagrama que describe gráficamente las actividades que conforman el procedimiento, control de registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y control de cambios del procedimiento

2. OBJETIVO

Establecer los mecanismos y actividades, que conlleva al Procedimiento de Cartera Educativa para su efectiva administración y recuperación.

3. ALCANCE

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

4. DEFINICIONES

ACUERDO DE PAGO: El instituto podrá realizar acuerdos de pago con el fin de normalizar su cartera, en el cual el deudor se compromete a cancelar valores vencidos o el total de la obligación en un término no mayor al estipulado en el manual en una o varias cuotas.

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 cartera de crédito y no puede convertirse en una práctica generalizada.

5. NORMATIVIDAD

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2008
Reglamento General de Crédito	INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	2013
Acuerdo No. 052 del 27 de diciembre de 2017	Acuerdo Junta Administradora	2017

6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
-----	-----------	-------------	-------------	---------------------



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

1	Activación de Crédito	<p>Una vez perfeccionado el pagare, y realizada la causación del desembolso en el sistema IAS, se activa el crédito en cartera. De acuerdo al tipo de línea se realiza la causación de intereses y/o cuota en época de estudio.</p> <p>Quando el crédito se le activa el estado de suspensión definitiva o el periodo de amortización se inicia su etapa de cobro, de acuerdo a lo dispuesto en el reglamento general de crédito.</p>	Auxiliar – Técnico o Profesional de desembolso	Pagare Activado
2	Plan de Pagos	Quando se aprueba la suspensión definitiva para los créditos que cuentan con periodo muerto o una vez realizado el desembolso en los créditos de corto plazo se genera plan de pagos y se notifica al Usuario dejando evidencia en la carpeta correspondiente.	Técnico de Cartera	Plan de pagos notificado
3	Identificación y aplicación de pagos	<p>El cliente realiza el pago en la entidad bancaria o Administradora de pagos y éstas remiten archivo plano con la información de las consignaciones al IFC-FESCA para la aplicación del pago. Dentro de ésta actividad se pueden presentar los siguientes eventos:</p> <p>Pago normal: se aplica a la (s) cuotas pendientes de pago, según el plan de amortización.</p> <p>Pagos adelantados: Cuando el usuario realiza abonos por montos superiores a los estipulados en el plan de amortización, el sistema abonará el excedente del pago a las cuotas pendientes por cancelar, según el Plan de Amortización.</p> <p>Abonos extraordinarios: Cuando el usuario manifiesta la voluntad de abonar una cantidad mayor a la estipulada en el plan de amortización, podrá elegir entre: Abonar a capital con disminución del plazo final o Abonar al capital de todas las</p>	Profesional de aplicación de pagos	Pago aplicado



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

		<p>cuotas. Para lo anterior el cliente debe manifestar 'por escrito el tipo de abono a realizar y se expide el plan de amortización modificado.</p> <p>Pago no identificado. Cuando el pago realizado no corresponde a ningún crédito activo, se realiza indagación con la identificación de codeudores y/o representante legal, si aún el pago no se puede identificar, se solicita a la entidad bancaria directamente o a través de tesorería del IFIC, la copia de la consignación para verificar el numero o nombre del depositante, cuando el pago se identifica se aplica como pago normal. Si no se identifica continua con la actividad No. 4</p>		
4	Registrar en Base de datos pagos no identificados	Se registra en la base de datos quedando en la conciliación bancaria como diferencia por conciliar, identificar y aplicar, hasta su identificación sin pasar de la vigencia actual su contabilización.	Profesional de aplicación de pagos	Pago Incluido en Base de datos IAS
5	Aplicación de abono no Identificado	Una vez identificado el pago, se ingresa al aplicativo IAS y realiza el registro del pago efectuado por el cliente según lo descrito en la actividad No. 3	Profesional de aplicación de pagos	Pago identificado aplicado en IAS



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

6	Cierre mensual de cartera	<p>Al final de cada mes y una vez aplicados los pagos a corte último día hábil, se genera el cierre a través del sistema IAS, para lo cual se deberán ejecutar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisión de Abonos y desembolsos del mes: Se realiza revisión y conciliación de desembolsos, que corresponde a la verificación de los créditos que perfeccionaron pagare o que se causó renovación, frente a los créditos efectivamente desembolsados por la Tesorería del IFC.• Aplicación de arreglos de cartera y pagos identificados: Se verifica y aplica los pagos de arreglos de cartera. (acuerdos de pago, reestructuración y pagos anticipados).• Operación de cierre. Una vez incluidos las novedades, se ejecutará el cierre por parte del software, el cual generara los reportes correspondientes.• Emisión de reportes internos. Una vez obtenido el cierre de cartera, se generan los siguientes reportes e informes: <ol style="list-style-type: none">1. Informe de oficina jurídica actualización. Se elabora el informe el cual incluye los créditos que se encuentran en cobro pre jurídico y jurídico, así como las obligaciones canceladas y los créditos al día que se encuentran en cobro jurídico.2. Informe de Cartera. Reporte de cartera detallada de clientes en época de estudio, y cartera en pago.3. Generación de Reporte de próximos vencimientos y créditos en mora. De acuerdo a la calificación de cartera, se obtienen los créditos que	Administrador de cartera	<p>Reportes Internos Saldos de cartera por cliente Calificación de Cartera Saldo Gestión de cobro (Cartera vencida) Provisión de Cartera Reporte aseguradora Reporte para Central de información financiera Reporte de Carter Global, Créditos cancelados, Relación de pagos de cartera Desembolso de créditos educativos Próximos vencimientos Informe para oficina jurídica Informes internos Informe de oficina jurídica actualización Informe de Cartera Generación de Reporte de próximos vencimientos y créditos en mora. Generación de Notificaciones de cobro reportes externos Reporte a la aseguradora Reporte a la central de información financiera</p>
---	---------------------------	---	--------------------------	--



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

		<p>tienen cuotas con vencimientos durante el mes, y los créditos con cuotas pendientes de pago, lo anterior se utiliza para adelantar la actividad de cobro administrativo, pre y jurídico.</p> <p>4. Generación de Notificaciones de cobro Administrativo. Una vez generado el cierre, se realiza la impresión de las notificaciones de cobro a deudores y codeudores que presenten mora en sus pagos, para ser enviadas mediante correo certificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisión de reportes externos. Una vez obtenido el cierre de cartera y obtenidos los reportes, se generan los siguientes informes. <ol style="list-style-type: none"> 1. Reporte a la Aseguradora. Se elabora el informe que Incluye el reporte de la totalidad de la cartera asegurada con seguro de vida y la documentación de los créditos nuevos desembolsados durante el mes (Formato de seguro de vida), los cuales se remiten a la aseguradora para su revisión y aprobación y con este reporte la aseguradora elabora la cuenta de cobro para cancelación de pago mensual. 2. Reporte a la Central de Información Financiera. Se verifica la información generada por el sistema IAS de clientes con autorización de reporte para la consolidación y envió a la central de riesgo de la información financiera. 		
7.	Identificación de créditos para gestión de cobro	<p>Con el reporte de cartera se identifica créditos para gestión de cobro; se pueden presentar los siguientes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito al día. Si el crédito una vez aplicado el pago se encuentra al día con las cuotas de su plan de 	Técnico de Cartera	Créditos para certificaciones y gestión de cobro.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

		<p>amortización se continúa con la amortización una vez el cliente realice nuevos pagos. En éste caso se podrá expedir certificado de deuda al día, cuando el usuario requiera mediante formato RGN04-01 Certificación FESCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito cancelado. Si el crédito una vez aplicado el pago, no tiene saldo de capital, se califica como crédito cancelado y se habilita la generación de Paz y Salvo de Crédito RGN04-01 certificación FESCA. • Crédito en mora. Una vez aplicado el crédito, si éste no queda al día, en el cierre mensual de cartera se reclasificará el crédito a través del sistema IAS según el tiempo de vencimiento, para adelantar las actividades de gestión y normalización de cartera. 		
8	Clasificación de los créditos	Se identifica los créditos que se encuentran con vencimiento de cartera. Si se reporta de 1 a 60 días de vencimiento pasa actividad No 9. Si se encuentra entre 61 y 90 días de vencido pasa a la actividad No 10. Si supera los 90 días de vencido pasa a la actividad No 11.	Técnico de cartera	Software IAS
9	Cobro Administrativo	<p>A créditos con mora de 1 – 60 días de vencimiento, en sus pagos, se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de cartera morosa: Con el reporte de saldo de cartera generado del cierre mensual, se identifican los créditos que se encuentran con vencimiento de 1 a 60 días. • Verificación estado de vencimiento de la obligación: Una vez obtenido el listado, se corrobora el vencimiento en el software “Sistema de Cartera Financiera”. • Notificación de cobro al cliente: A los clientes que presenten mora, se les realiza la notificación de cobro mediante comunicación escrita al cliente, 	Técnico de cartera	Lista de verificación de estados de vencimiento Comunicaciones escritas Correos electrónicos Llamadas telefónicas (registradas en IAS)



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

		<p>enviada por correo electrónico, certificado y/o con personal de apoyo de cartera, según corresponda así:</p> <ol style="list-style-type: none">1. “Primer aviso de cobro” (1 – 30 días) – Categoría A2. “Segundo aviso de cobro” (31-60 días) – Categoría B o C3. Se realiza notificación de cobro al cliente por medio de llamadas telefónicas registradas en el Software IAS “Sistema de Cartera Financiera” y envió de correos electrónicos. <ul style="list-style-type: none">• Efectividad del cobro: Se genera un reporte de los abonos realizados y se verifica clientes con normalización de la obligación (al día), clientes con crédito cancelado o clientes en mora para continuar gestión de cobro.		
10	Cobro Prejurídico	<p>Créditos en mora de 61 – 90 días de vencimiento, en sus pagos. Se realiza cobro Prejurídico que incluye las siguientes actividades.</p> <ul style="list-style-type: none">• Notificación de cobro al cliente: Se les realiza la gestión de cobro mediante comunicación escrita (modelo), la cual es enviada por correo electrónico, certificado y/o con el personal de FESCA, según corresponda así: <ol style="list-style-type: none">1. Tercer aviso de cobro “Aviso pre jurídico”2. Llamadas telefónicas registradas en el Software “Sistema de Cartera Financiera”.3. Envío de correos electrónicos.	Profesional y Técnico de Oficina Jurídica Credito Educativo	Comunicaciones escritas Llamadas y correos electrónicos



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

		<ul style="list-style-type: none">• Efectividad del cobro: Se genera un reporte de los abonos realizados y se verifica clientes con normalización de la obligación (al día), clientes con crédito cancelado o clientes en mora para continuar gestión de cobro.		
11	Cobro Jurídico	<p>Créditos en mora de 90 días de vencimiento, en sus pagos. Incluye la realización de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Clientes con solicitudes de arreglo: Se verifican clientes con solicitudes de arreglo de cartera o acuerdo de pago, la obligación se mantiene en la etapa de cobro pre jurídico pasa a la actividad No 12, si no realiza pago se continua el proceso• Elaboración De Listados de obligaciones para envió a cobro jurídico: De acuerdo al informe de Oficina Jurídica se corroboran los clientes con mora mayor a 90 días y se remite listado a la Oficina Jurídica para reparto.• Reparto de obligaciones a los abogados: El gerente y el jefe de la oficina jurídica realiza el reparto de las obligaciones en mora a los abogados externos vinculados al Instituto para cobro de cartera y este se realiza en consideración a la zonificación del cliente.• Entrega del soporte documental: El profesional abogado de FESCA solicita soporte documental de cada obligación a la oficina de archivo,	Profesional abogado de Crédito Educativo Técnico o profesional de cartera Gerente Jefe de Oficina Jurídica	Proceso Jurídico de cobro. RGJ01-05 Poder de abogado



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS
Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE
CARTERA
EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

elabora el RGJ01-05 Poder de abogado, el cual una vez suscrito y junto con los documentos de la obligación se remite al abogado externo y se registra la instancia de poder abogado en el software "Sistema de cartera financiera" a cada obligación entregada.

- **Recibo de la copia demanda abogado externo:** El abogado externo remite copia de la demanda e informe a la Oficina jurídica (en un término no mayor o igual a 8 días hábiles) y se registra la actualización en el software "Sistema de cartera financiera" cobro jurídico (fecha de presentación y de admisión de demanda). Si la demanda no es admitida el abogado presentara informe indicando las causas de la inadmisión y la alternativa que procede.

- **Informe bimestral de avance de los procesos.** El abogado externo remitirá bimestralmente informe detallado de actuaciones del proceso a la Oficina Jurídica las cuales se registraran en el software de la información del avance del proceso.

- **Recibo soportes de gastos abogado externo:** El abogado emite reporte de costas Judiciales las cuales son ingresadas al sistema IAS.

Para el trámite de pago al abogado se aplicara el procedimiento de PAGOS.

- **Acciones de seguimiento por muestreo:** Se realizarán acciones de seguimiento por muestreo de manera permanente, notificando al abogado externo



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

		<p>los hallazgos y las recomendaciones de acciones correctivas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Terminación de procesos: Si el cliente realiza pago total de la obligación, se remite al profesional abogado FESCA para que proyecte y suscriba la terminación de proceso, la cual se remite al abogado externo para el levantamiento de medidas cautelares y cierre del proceso.		
12	Solicitud y trámite de arreglos de cartera	<p>Es la etapa en la que los clientes que presenten morosidad en los pagos, solicitan la modificación de las condiciones iniciales de pago o alternativas de pago a fin de normalizar o liquidar su obligación. Durante ésta etapa, se podran presentar las siguientes opciones; acuerdo de pago y restructuraciones, para lo cual se surtirán las siguientes actividades:</p> <p>a) Radicación de Solicitud motivada: El cliente deberá presentar solicitud indicando el tipo de arreglo que solicita, los motivos que conllevaron a la solicitud y la propuesta de arreglo. (Reglamento de crédito FESCA).</p> <p>b) Proyección de concepto: Se revisa la solicitud, los antecedentes y el cumplimiento de los requisitos de acuerdo al reglamento general de crédito y se proyecta concepto para la solicitud (viable, aplazado o negado), el cual se remite junto con los soportes al coordinador administrativo.</p>	El coordinador administrativo de Crédito Educativo	Software IAS RGN02-02 Plan arreglo de Cartera RCE01-03 pagare



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS
Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE
CARTERA
EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

c) **Análisis de viabilidad para suscripción del arreglo:** El comité técnico FESCA revisa el cumplimiento de los requisitos para la viabilización del arreglo acuerdo de pago o reestructuración (Reglamento de crédito) y el comité emite concepto de viable, aplazado o negado.

d) **Notificación de concepto de arreglo de cartera:** El profesional abogado de FESCA elabora comunicación escrita al solicitante en el cual se informa el concepto dado por la junta a su solicitud si es aprobado se continúa con la siguiente actividad, de lo contrario continua con el proceso de gestión de cobro en que se encuentre.

e) **Acuerdo de pago.** Si al cliente se le aprobó acuerdo de pago junto con el soporte del primer pago, se suscribe Plan arreglo de Cartera FORMATO RGN02-02, y mensualmente el profesional abogado de FESCA realiza seguimiento al cumplimiento de los pagos, si incumple un pago se remite a cobro jurídico.

f) **Reestructuración:** Si al cliente se le aprueba reestructuración, se solicita la actualización de documentación y el técnico de cartera elabora el nuevo formato RCE01-03 Pagare, previo cumplimiento de requisitos, el cual es firmado por deudor y codeudor, y se activa en el software IAS. Una vez suscrito el nuevo pagare, el crédito anterior se liquida, el nuevo pagare junto con sus soportes se remite a archivo y se continua con la actividad No 3.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

13	Modificacion es al pagare	<p>En caso que la solicitud sea una exclusión de representante legal o cambio de codeudor, el profesional abogado de FESCA se encargará del trámite correspondiente de acuerdo a las siguientes actividades:</p> <p>Exclusión de representante legal: Cuando el deudor cumple la mayoría de edad se debe realizar la supresión del representante legal, el cual genera un modificadorio al pagaré, anexando solicitud formal, fotocopia de la cédula en Formato RCE02-01 MODIFICATORIO AL PAGARE SUPRESION REPRESENTANTE LEGAL. La información del nuevo deudor es incorporada en el software IAS “módulo de cartera”. El nuevo pagare se remite a la oficina de archivo para su custodia y se actualiza el reporte CIFIN.</p> <p>Cambio de codeudor: Cuando el deudor solicita cambio de codeudor se debe adjuntar documentos del nuevo codeudor establecidos en el reglamento general de crédito; se verifica que la obligación se encuentre al día y que los documentos cumplan los requisitos. La solicitud se remite al Comité Técnico para su estudio y remisión de concepto (aprobado o negado) una vez aprobado el profesional abogado del FESCA, realiza modificación al pagare RCE02-01 MODIFICATORIO AL PAGARE SUPRESION REPRESENTANTE LEGAL y actualización del nuevo codeudor en el aplicativo software IAS . El nuevo pagare se remite a la oficina de archivo para su custodia y actualización en centrales de riesgo.</p>	Profesional abogado de FESCA	Software IAS RCE02-01 MODIFICATORIO AL PAGARE SUPRESION REPRESENTANTE LEGAL
----	---------------------------	---	------------------------------	--



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

ADMINISTRACION DE CARTERA EDUCATIVO

CODIGO : PCE02-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/02/2018

VERSIÓN: 00

Cambio de nombre: El cliente presenta solicitud escrita adjuntando escritura pública con el cambio de nombre y fotocopia del nuevo documento, se verifica que la obligación se encuentre al día y que los documentos cumplan los requisitos. La solicitud se remite al Comité Técnico para su estudio y remisión de concepto (aprobado o negado) una vez aprobado el profesional abogado del FESCA, realiza modificación al pagare según RCE02-01 MODIFICATORIO AL PAGARE SUPRESION REPRESENTANTE LEGAL y actualización del nuevo codeudor en el aplicativo software IAS . El nuevo pagare se remite a la oficina de archivo para su custodia y actualización en centrales de riesgo.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
0.0	30/01/2018	MARLENY BARRAGÁN F. CHRISTIAN H. MARTÍNEZ SARA NAYIBE VACA EDNA BARON	Versión Inicial.

8. ANEXOS (FORMATOS)

CODIGO	NOMBRE
RGN03 -16	RENOVACIÓN
RGN03 -17	CRÉDITO NUEVO
RGN03-14	MODIFICACIÓN AL PAGARE