
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCAR307-PR001	
	PROCESO: CARTERA	Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	PROCEDIMIENTO: CARTERA DE CREDITO SOCIAL	Versión: 9.0	Página 1 de 4

PROCESO: CARTERA	SUBPROCESO (PROCEDIMIENTO): CARTERA DE CREDITO SOCIAL
RESPONSABLE: JEFE DE CARTERA	
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO: Gestionar el cobro de los créditos otorgados a los afiliados a Comfacasanare con recursos propios.	
ALCANCE: Desde el desembolso de los créditos, cobro y expedición de paz y salvo o cancelación total del crédito.	
DEFINICIONES:	
CARTERA. Son las deudas que los clientes tienen con nuestra empresa, y están originadas con la aprobación y desembolsos de créditos.	
COBRO. Es la acción inmediata para el recaudo de una obligación.	
DELTA CARVAJAL. Es el proveedor por vía web para consulta de las notificaciones.	
SERVICIO. Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	
Sistema de Gestión de la Calidad; Norma Técnica de calidad y Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario, NTC ISO 9001:2015, Reglamento Interno de Trabajo, Manuales de Funciones, Procesos y Procedimientos (Ver normograma)	
CONDICIONES GENERALES:	
Que la información suministrada de la caja, sea legible, veraz y oportuna.	




VIGILADO SuperSubsidio

 <p>ComfaCasanare Caja de Compensación Familiar de Casanare</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAR307-PR001	
	PROCESO: CARTERA		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	PROCEDIMIENTO: CARTERA DE CREDITO SOCIAL		Versión: 9.0	Página 2 de 4

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO						
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
1	Plan de Trabajo	Verificar por el sistema el estado de cartera, con el que se realizara la gestión de llamadas.	Oficina de cartera	Funcionarios área de cartera	Software	
2	Gestión de Cobro	Se realiza llamadas telefónicas a deudores y envío de correos electrónicos.	Oficina de cartera	Funcionarios área de cartera	Software	
3	Notificaciones	El sistema genera notificaciones automáticamente cuando el crédito presenta 30, 60 y 90 días de mora.	Oficina de cartera	N. A	Delta Carvajal	Proveedor
4	Cobro Jurídico	Una vez cumplida la etapa de cobro administrativo y de no lograr la recuperación de la cartera, se procede a remitir a la oficina de jurídica la documentación necesaria para el inicio de cobro jurídico. Lo anterior teniendo en cuenta el Manual de Cartera.	Oficina de cartera Oficina jurídica	Jefe de cartera Profesional área de jurídica	Comunicado Interno	Registro diligenciado



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAR307-PR001	
	PROCESO: CARTERA		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	PROCEDIMIENTO: CARTERA DE CREDITO SOCIAL		Versión: 9.0	Página 3 de 4

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO		
5	Comité de Cartera	Para los créditos que han cumplido todas las etapas del cobro, se llevan a comité de cartera para analizar cada caso de manera individual y determinar las acciones a ejecutar con la finalidad de definir cuales obligaciones castigar.	Oficina de cartera Oficina jurídica	Jefe de cartera Jefe oficina jurídica	Acta comité de cartera	

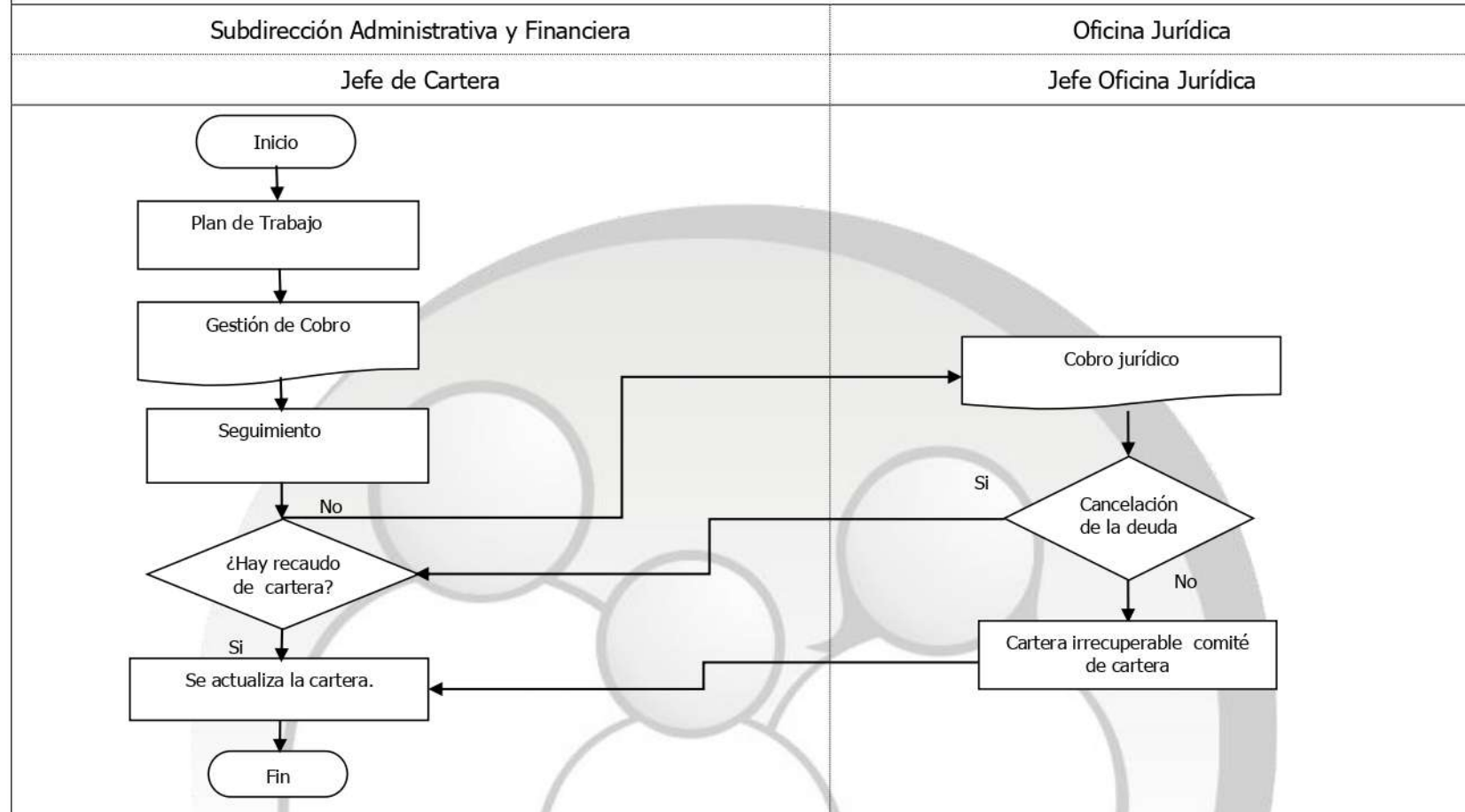
INDICADORES	OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS	FORMATO DE DOCUMENTOS
Valor cartera mora mes anterior - Valor cartera mora mes actual (Total de cartera en mora / Valor total de cartera administrativa)*100	Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad	MCAR001 MANUAL DE CARTERA SOFTWARE NOTIFICACIONES




 VIGILADO SuperSubsidio

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: ANDREA DEL PILAR SOCHA BURGOS Cargo: Jefe de Cartera	Nombre: ANA MERCEDES CHINOME SANABRIA Cargo: Subdirectora Administrativa y Financiera	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director

ANEXO 01. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



VIGILADO SuperSubsidio