

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 1 de 27

1. OBJETIVO:

Definir las actividades de la colocación y la recuperación de cartera de los créditos otorgados a los afiliados de la Caja a través del fondo de créditos.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia desde el otorgamiento del crédito hasta la gestión y recuperación de cartera.

3. DEFINICIONES:

- **Empleador afiliado:** Son afiliados a una Caja de Compensación Familiar los empleadores que cumplan los requisitos establecidos en la Ley 21 de 1982, ley 789 de 2002 y estatutos de COMFACA.
- **Trabajador afiliado:** Son todos los trabajadores de carácter permanente que prestan sus servicios personales a un empleador público o privado, afiliado a una Caja de Compensación Familiar. (Decreto 784/1989 capítulo I artículo 3 numeral1).
- **Pago de cuotas:** es una parte fija y proporcional de algo.
- **Centrales de riesgo:** son entidades privadas que poseen bases de datos donde las entidades registran las operaciones y el comportamiento crediticio de las personas naturales y jurídicas.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 2 de 27

- **SISU:** Es un Aplicativo que permite a la empresa registrar afiliaciones de trabajadores y núcleo familiar, verificar y mantener la trayectoria de afiliación y nómina de los mismo, entre sus opciones se encuentra la parametrización de la información base para los movimientos de giro, carga de planillas, tipos de aportantes, también podrán ingresar las actividades económicas de empresas, categorización de beneficiarios e índices de aportes, estándar de errores en carga de planillas, manejo de períodos para el pago de aportes y giros de subsidio.
- **Requerimiento:** Petición de una cosa que se considera necesaria.
- **Libranza:** es un mecanismo de recaudo de cartera en donde el deudor autoriza a su entidad empleadora a descontar de su nómina mensual o quincenal una suma determinada para aplicar a la cancelación de sus obligaciones ante una entidad financiera.
- **Calificación de morosidad de la cartera (1-30 Días):** Significa que tiene capacidad de pago adecuado, es decir presenta una situación financiera liquida, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones en los términos del crédito o de la venta a crédito de productos o servicios, entendiéndose que el usuario no tiene necesidad de recurrir a una nueva financiación directa o indirecta con COMFACA.
- **Calificación de morosidad de la cartera (31- 60 Días):** Significa que el deudor presenta dificultad para atender la totalidad de la obligación financiera, que de no ser controladas podrían afectar de manera transitoria o permanente la capacidad futura del deudor.
- **Calificación de morosidad de la cartera (61- 90 Días):** Significa que el deudor tiene problemas para atender normalmente su pago, el cual compromete el normal recaudo en los términos del crédito.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL. PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
		01 – marzo -2022

Página 3 de 27

- **Calificación de morosidad de la cartera (91-180 Días):** Significa que es improbable que el deudor pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros.
- **Calificación de morosidad de la cartera (181 a más 360 Días):** Son consideradas como incobrable pese a que puede existir una recuperación baja en el futuro.
- **Dación de Pago:** Transferencia a favor de COMFACA de una garantía real constituida por bien mueble o inmueble, para lograr el pago de las obligaciones que tenga con la Caja, extinguiéndose el crédito.
- **Edades de morosidad de Cartera:** Es la clasificación de la cartera de acuerdo con el tiempo de morosidad.
- **Garantía:** Es el respaldo que ofrece el cliente para el cumplimiento de sus obligaciones.
- **Gestión de Cobranza:** Es la actividad ejercida con el fin de asegurar el pago oportuno de los créditos de las facilidades de pago a fin de establecer una fecha probable para su cancelación o recuperación parcial o total de los recursos.
- **Intereses Corrientes:** Es el porcentaje de incremento que obtiene el crédito otorgado, el cual está determinado por la categoría del afiliado.
- **Intereses de Mora:** Es el porcentaje de incremento que obtiene el crédito como penalización por el incumplimiento en el pago oportuno del mismo.
- **Monto:** Es el valor por el cual se solicita y se aprueba un crédito.
- **Mora:** es el atraso en la cancelación de una cuota dentro de los plazos fijados en el documento contentivo de la obligación.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 4 de 27

- **Reestructuración:** es el mecanismo que tiene por objeto modificar cualquiera de las condiciones inicialmente pactadas (tiempo o monto) con el fin de permitirle al deudor en mora la atención adecuada de la obligación.
- **Persona Jurídica:** Es una ficción jurídica, es un sujeto de derechos y obligaciones, que ejerce actividades comerciales o civiles, que está conformada por personas naturales, está sometida a régimen variable, según el campo donde ejerza sus actividades.
- **Persona Natural:** Es todo ser humano o individuo que hace y obtiene la capacidad legal en la sociedad sin importar edad, sexo o religión.
- **Plazo:** Es el tiempo por el cual se pacta el pago del crédito otorgado.
- **Título Ejecutivo:** documento donde consta una obligación clara, expresa y exigible, cumpliendo con los requisitos del artículo 422 de la ley 1564 de 2012.
- **Acuerdo de pago:** Es el compromiso de pago que realiza el cliente en mora que tiene una obligación con un servicio distinto a crédito social y el cual se obliga a cumplir en un plazo determinado, el cual presta merito ejecutivo.
- **Cobro prejurídico:** Son todas aquellas gestiones que se realizan por parte del área jurídica antes de radicar una demanda contra un cliente que se encuentre reportado a esta oficina como moroso de una obligación, dichas gestiones consisten en envíos de correspondencia física y electrónica, llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, etc.
- **Cobro judicial:** Es el cobro que se hace a un cliente que se encuentra en mora reportado al área jurídica, que se realiza mediante la radicación de una acción judicial ante la Administración de Justicia y con el fin de lograr la recuperación de esta.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 5 de 27

- **Cliente de difícil cobro sin sentencia:** Es aquel cliente que se encuentra en mora y reportado a jurídica, al que, a pesar de las distintas gestiones de cobro pre jurídico realizadas por esta, no ha sido posible su ubicación ni que se lleve a cabo el pago de la obligación y quien además no tiene reporte alguno que permita radicar una demanda ejecutiva con solicitud de medidas cautelares.
- **Cliente de difícil cobro con sentencia:** Es aquel que pese haberse agotado las etapas de cobro prejurídico y judicial y haberse emitido sentencia dentro de la misma, no se ha podido hacer efectiva, dado que no cuenta con respaldo para solicitud de medidas cautelares, de igual forma no se ha logrado el pago efectivo de su deuda por ningún medio.
- **Cliente en cobro judicial:** Es el cliente cuya obligación se encuentra ya en proceso judicial.
- **Abogado externo:** Es el abogado contratado mediante contrato de prestación de servicios, que tiene a su cargo la representación en las acciones judiciales en que COMFACA es demandante o demandado.
- **Inadmisión de demanda:** Es el pronunciamiento que realiza el Despacho judicial al que le ha correspondido un proceso, en el que manifiesta que en un término determinado se debe realizar algún tipo de corrección o ajuste de la demanda radicada inicialmente, so pena de rechazar la misma.
- **Rechazo de demanda:** Es el pronunciamiento que realiza el Despacho judicial al que le ha correspondido un proceso, en el que manifiesta que no le dará trámite a la demanda interpuesta, debido a falta de requisitos para su admisión o por no haberse subsanado a tiempo los aspectos establecidos en el auto de inadmisión.
- **Cobro persuasivo:** Es la gestión que realiza el área de cartera de crédito social y/o el servicio correspondiente, con el fin de recuperar la cartera de un cliente en

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 6 de 27

mora, dicha gestión puede consistir en envíos de correspondencia física y electrónica, llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, etc.

4. GENERALIDADES:

Este procedimiento se realizó teniendo en cuenta los lineamientos de la Resolución CD 13 del 20 de marzo de 2020 reglamento interno de crédito social y cartera.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Prestar asesoría al cliente: se informan los requisitos para acceder al crédito:</p> <p>Tener convenio con la empresa a la cual pertenece, documentos que debe anexar al formulario, (certificación laboral no mayor a 30 días, esta debe indicar la fecha de ingreso, cargo, salario básico, tipo de vinculación laboral, cuando el contrato es fijo indicar la fecha de vencimiento, o anexar copia de contrato, dos últimos desprendibles de nómina, fotocopia de la cedula al 150% oficio de solicitud de refinanciación cuando aplique y fotocopia de recibo de servicio público de vivienda propia y/o residencia actual.</p> <p>Se le realiza una revalidación de capacidad de acuerdo a ley 1527 de 2012</p> <p>Se informa líneas de crédito, tasa de interés según oferta del servicio.</p>	Auxiliar Administrativo 1 – Colocación.	Formato formulario DE Credito PM-SCS-FT-02

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 01 –marzo -2022

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 7 de 27

2	<p>Verificar si la empresa tiene convenio de descuento por nómina vigente, en el archivo de gestión aplicativo sevenet, ingresando con usuario y clave asignada, ruta: carpeta <u>Departamento De Créditos, CONVENIOS LIBRANZA</u></p> <p>si no tiene, se procede a verificar la empresa en el aplicativo SISU, (Ver Instructivo Aplicativos), donde se revisa si cumple con: tener un año en el mercado, seis meses de afiliada, estar al día con pagos de aportes y no tener morosidad en servicios con COMFACA; después de esta validación se procede a realizar la entrega de los requisitos para la formalización del convenio.</p>	Auxiliar Administrativo 1 – Colocación.	Relación convenios firmados (PM-PCS-FT-10).
3	<p>Solicitar cedula de ciudadanía para verificar afiliación en el aplicativo SISU, ingresando con el usuario y clave asignada, Menú, Menú de afiliación, Menú consultas, consulta por trabajador donde se digita el número de cedula del usuario para verificar categoría, trayectoria de nómina (si está activo, tiempo de vinculación, grupo familiar, si está reportado en nómina regularmente). Verificar que el cliente no tenga productos en mora con COMFACA. Para ello ingrese a software informa web, módulo RCAJA (ver instructivo).</p>	Aux. Adm 1 – Colocación.	Aplicativo SISU-modulo menú de afiliación - menú consultas - consulta por trabajador.
4	<p>Recibir formulario y documentos, verificando su total diligenciamiento, firmas autorizadas por la empresa, firma del deudor y huella; revisar que los documentos anexos cumplan con los requisitos establecidos en la oferta del</p>	Aux. Adm 1 – Colocación.	Formulario de solicitud de crédito (PM-SCS-FT-02). Anexos del formulario.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 8 de 27

	servicio vigente y en el numeral 1 de este procedimiento.		
5	Actualizar datos del afiliado en el aplicativo SISU, menú, otros procesos, actualizar datos de trabajador y cónyuge	Aux. Adm 1 – Colocación.	Aplicativo SISU-modulo menú-otros procesos.
6	Radicar solicitud y asignar consecutivo en el libro radicador.	Aux. Adm 1 – Colocación.	Libro radicador de solicitud de créditos (PM-PCS-FT-12)
7	Validar información del formulario (firma del autorizado en la empresa según convenio, convenio con la empresa, confirmación de referencias, laborales y personales)	Auxiliar Administrativo 1 – Colocación	Formulario de solicitud de crédito (PM-SCS-FT-02). Documentos soportes.
8	Analizar capacidad de endeudamiento basados en la ley de libranzas 1527 de 2012, y consultas de centrales de riesgo; esta última cuando el monto solicitado sea mayor a 5 SMMLV o según reglamento vigente	Aux. Adm 1 – Colocación.	Formulario de solicitud de crédito (PM-SCS-FT-02). Documentos soportes.
9	Informar al cliente por teléfono fijo o celular cuando no es viable la solicitud de acuerdo a los numerales 8 y 9 de este procedimiento	Aux. Adm 1 – Colocación.	Libro radicador
10	Actualizar los datos del usuario registrados en el formulario en el software informa web en el programa de Clientes, NIT. (Ver Instructivo Aplicativos)	Aux. Adm 1 – Colocación.	Software Informa web-programa clientes.
11	Actualizar los datos del usuario registrados en el formulario en el software sys por menú, opción D Mantenimiento y configuración de terceros, opción B. Mantenimiento de terceros, opción nuevo.	Aux. Adm 1 – Colocación.	Software SYS módulo de mantenimientos de terceros

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	



PROCESO MISIONAL	Versión: 2
PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL. PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	01 – marzo -2022

Página 9 de 27

12	<p>Ingresar solicitud de crédito por el software, SYS, menú opción C. Mantenimiento de Solicitudes y Créditos Liquidados, opción A. Solicitudes de Créditos, opción nuevo; registrarla información de la oficina Florencia o San Vicente, 1. diligenciar número de cedula del usuario, 2. escoger la opción de la línea de crédito que está solicitando, 3. categoría del usuario, 4. información de salario, 5. deducciones, 6. número de cuenta de bancaria, 7. entidad financiera, 8. tipo de cuenta bancaria, 9. Periodicidad de pago, 10. monto de crédito, 11. números de cuotas, 12. valor solicitado, 13. Factor de financiación, 14. tipo de inversión, 15. estudio de crédito, clic en opción documentos, y marca los documentos que aplica para para la solicitud que se está registrando. Clic opción guardar.</p>	Aux. Adm 1 – Colocación.	Software SYS módulo de mantenimientos de terceros
13	<p>Organizar expediente del cliente de forma física así: 1. Formulario, 2. Oficio de refinanciación si aplica, 3. Cedula, 4. Certificación laboral, 4. Desprendibles de nómina, 5. Reporte de CIFIN, este último solo para créditos mayores de 5 SMMLV según resolución de reglamento vigente. 6. Recibo de servicios públicos donde conste la dirección de residencia actual y completa.</p>	Aux. Adm 1 – Colocación.	Formulario de solicitud de crédito (PM-SCS-FT-02). documentos soportes.
14	<p>Asignar consecutivo, a los expedientes de acuerdo al monto solicitado, Documentos para cuantías hasta 4 SMMLV y Acta para cuantías mayores 4 SMMLV y hasta 45 SMMLV o según lo establecido en el reglamento vigente; proceder escanear el</p>	Aux. Adm 1 – Colocación.	Consecutivos de expedientes de créditos (PM-PCS-FT-13).

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 10 de 27

	expediente de forma legible.		
15	Cargar expediente en circuito WorkFlow – créditos , registrando la información del usuario nombres apellidos, número de cedula, empresa donde labora, monto solicitado salario básico, deducciones, valor cuota, neto recibido y neto a recibir, en el campo de las observaciones registrar el análisis de la solicitud, como nivel de endeudamiento, tiempo de vinculación con la empresa, tipo de vinculación, novedades halladas, si registra experiencia crediticia con COMFACA, si solicita novación de alguna obligación, presentación de paz y salvos y edad. Dar Clic opción examinar y se carga el expediente correspondiente.	Aux. Adm 1 – Colocación.	Aplicativo sevenet-modulo WorkFlow- créditos.
16	Pasar expediente físico al jefe de sección 1 - créditos y cartera	Aux. Adm 1 – Colocación.	Expediente físico.
17	Ingresar al aplicativo sevenet - WorkFlow - créditos con clave y usuario asignado	Jefe Sección 1 – Crédito y Cartera	Aplicativo sevenet-modulo WorkFlow - pendientes.
18	Ingresar al módulo WorkFlow, pestañas pendientes	Jefe Sección 1 – Crédito y Cartera	Aplicativo sevenet-modulo WorkFlow - pendientes.
19	Seleccionar workFlow y dar clic en seguimiento y estado de la actividad ubicada en la columna acciones icono 	Jefe Sección 1 – Crédito y Cartera	Aplicativo sevenet-modulo WorkFlow - pendientes.
20	Analizar viabilidad del crédito según documentos adjuntos.	Jefe Sección 1 – Crédito y Cartera	Aplicativo sevenet-modulo WorkFlow - pendientes.
21	Aprobar o no créditos con montos hasta 4	Jefe Sección 1 – Crédito y	Aplicativo sevenet-modulo WorkFlow -

ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 		Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)		Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez		Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra		Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022		Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 11 de 27

	SMMLV, según reglamento vigente	Cartera	pendientes.
22	Analizar créditos con montos mayores a 4 SMMLV y pasar al comité a través del aplicativo sevenet WorkFlow créditos	Jefe Sección 1 – Crédito y Cartera	Aplicativo sevenet-modulo WorkFlow - pendientes.
23	Aprobar o no créditos mayores a 4 SMMLV como miembro de comité en el Aplicativo sevenet WorkFlow – créditos , de conformidad a lo establecido en el reglamento vigente	Comité de créditos	Aplicativo sevenet-modulo WorkFlow - pendientes.
24	Pasar en el aplicativo Sevenet - workflow a la auxiliar administrativa 1 – colocación, los créditos con montos mayores a 4 SMMLV aprobados mínimo por dos miembros del comité para trámite de desembolso	Jefe Sección 1 – Crédito y Cartera	Aplicativo sevenet-modulo WorkFlow - pendientes.
25	Finalizar en el aplicativo Sevenet – workflow, los créditos con montos mayores a 4 SMMLV NO aprobados por dos miembros del comité	Jefe Sección 1 – Crédito y Cartera	Aplicativo sevenet-modulo WorkFlow - pendientes.
26	Firmar formulario de solicitud de créditos aprobados	Jefe Sección 1 – Crédito y Cartera	Formulario solicitud de crédito (PM-SCS-FT-02).
27	Contactar al cliente por teléfono o celular e informar decisión de aprobación o negación de la solicitud de crédito. En el aplicativo sevenet circuito aprobación de créditos opción pendientes, adicionar seguimiento donde se registra: se notificó la aprobación del crédito al teléfono registrado en el formulario.	Aux. Adm 1 – Colocación.	Libro radicador de solicitud de créditos (PM-PCS-FT-12). Aplicativo sevenet-WorkFlow-modulo aprobación de créditos.
28	Registrar en el libro radicador el monto aprobado, la fecha de aprobación y la	Aux. Adm 1 – Colocación.	Libro radicador de solicitud de créditos

ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto	
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo	
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Fecha: 01 –marzo -2022	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra		
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022		

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 12 de 27

	fecha de notificación del usuario.		(PM-PCS-FT-12).
29	Actualizar la información de las novedades presentadas en el proceso de aprobación lo correspondiente a cuotas y monto si es el caso, (aprobaron menor valor o a menos tiempo) en el software SYS modulo. Mantenimiento de Solicitudes y Créditos. Liquidados opción A. Solicitudes de Crédito. (Ver Instructivo Aplicativos).	Aux. Adm 1 – Colocación.	Aplicativo Informa SYS, C. Mantenimiento de Solicitudes y Créditos
30	Contabilizar la solicitud de crédito, se procede actualizar la fecha en el programa SYS, (Ver instructivo Aplicativos). esta fecha corresponde a cuando el usuario se presenta a legalizar el crédito, se verifica nuevamente que los datos registrados correspondan a las del formulario y con la cedula. Clic en guardar. Ingresamos al módulo C. Mantenimiento de Solicitudes y Créditos a (Ver instructivo Aplicativos). y colocamos el número de la obligación a aprobar, clic en la opción plan de pagos y escogemos la fecha límite en la que se recibirá el primer pago y contabilizamos.	Aux. Adm 1 – Colocación.	Aplicativo Informa SYS, C. Mantenimiento de Solicitudes y Créditos Aplicativo SYS
31	Imprimir libranza, pagaré, carta de instrucciones y plan de pagos. (Ver instructivo Aplicativos).	Aux. Adm 1 – Colocación.	Libranza. Pagare. Carta de instrucciones. Plan de pagos.
32	Hacer firmar con huella al usuario, libranzas, pagares en blanco los conceptos: 1. Fecha, 2. Valor del crédito, 3. Tasa remuneratoria efectiva Anual, 4.	Aux. Adm 1 – Colocación.	Libranzas. Pagares.

ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 		Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)		Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez		Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra		Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022		Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

	<p>Lugar para el pago del crédito, 5. Plazo de pago, 6. Fecha de vencimiento del pagaré, 7. Fecha de pago de la primera cuota 8. fecha de suscripción. 9. Para constancia de lo anterior firmo (amos) 10. en la ciudad de, 11. el día, 12. el mes, 13. año. carta de instrucciones en blanco el concepto Fecha, Formato de garantía, formato de transferencia (si es el caso); Entregar libranza al cliente para firma y aceptación por parte de la empresa, según firma autorizada en el convenio.</p> <p>El cliente debe suscribir los documentos mencionados con nombre, número de cédula y firma.</p> <p>Recepcionar la libranza firmada por la empresa</p>		<p>Carta de instrucciones.</p> <p>Formato de garantía.</p> <p>Formato de transferencia (si es el caso).</p>
33	<p>Escanear los documentos pagaré, carta de instrucciones, libranza, formato de garantía, plan de pagos, autorización de transferencia bancaria y orden de giro al worflow de cada usuario.</p>	Aux. Adm 1 – Colocación.	<p>Aplicativo sevenet-- modulo WorkFlow- correspondencia interna.</p>
34	<p>Realizar la facturación de estudio de créditos, en el software informa web modulo comercial-registro de información-y facturación. (Ver instructivo aplicativos)</p>	Aux. Adm 1 – Colocación.	<p>Factura de estudio de crédito.</p>
35	<p>Elaborar nota contable y proceder a realizar descuento del seguro de crédito, estudio de crédito, saldo de obligaciones en caso de novación de créditos, y otras carteras de servicios otorgados por COMFACA con previa autorización del usuario. En el software informa web- modulo tesoreria-transacciones cobranza y tesorería-programa notasdoc. (Ver</p>	Aux. Adm 1 – Colocación.	<p>Nota contable.</p>

ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto	
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo	
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Fecha: 01 –marzo -2022	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra		
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022		

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 14 de 27

	instructivo aplicativos)		
36	Enviar los documentos formalizados al subproceso de pagos a través del aplicativo Sevenet. (Ver instructivo aplicativos)	Aux. Adm 1 – Colocación.	Aplicativo Sevenet- modulo tesorería.
37	Elaborar y enviar oficio a la pagaduría de la empresa donde labora el cliente, anexando libranza y plan de pagos.	Aux. Adm 1 – Colocación.	Oficio externo. Libranza. Plan de pagos.
38	Organizar el expediente de forma física y ubicar los documentos en el siguiente orden: 1. Formulario, 2. Oficio de refinanciación si aplica, 3. Cedula, 4. Certificación laboral, 4. Desprendibles de nómina, 5. Reporte de CIFIN si aplica, 6. Recibo de servicios públicos, 7. Pagare, 8. Carta de instrucciones, 9. Aceptación de garantía, 10. Libranza, 11. Plan de pagos, 12. Autorización de transferencias y archivar digitalmente en el archivo gestión aplicativo sevenet. (Ver instructivo aplicativos).	Aux. Adm 1 – Colocación.	Aplicativo sevenet - modulo Gestión – Departamento de créditos.
39	Cargar en plataforma del fondo de garantías (fgarantias.com) el reporte de créditos colocados mensualmente se ingresa con usuario y clave asignada y cargar el archivo. Opción operaciones externas registro de garantías, examinar y adjuntar reporte.	Aux. Adm 1 – Colocación.	Archivos cargados en fgarantias.com
40	Entregar expediente físico del cliente a la profesional 2 – cartera.	Aux. Adm 1 – Colocación.	Libro radicador de solicitud de créditos (PM-PCS-FT-12)
41	Recepcionar los expedientes de clientes de	Profesional 2 - Cartera	Expedientes de clientes

ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto	
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo	
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez		
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022	
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022		

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 15 de 27

	cartera del fondo de crédito social.		
42	Custodiar y archivar los pagarés en original de clientes de cartera del fondo de crédito social de forma cronológica por el tiempo de permanencia definido en la tabla de retención documental.	Profesional 2 – Cartera Jefe Sección 1 – Créditos y Cartera	Pagares.
43	Verificar que el empleador, cumpla con el pago y reporte de las cuotas establecidas en la amortización, generada en el momento de otorgar la libranza al trabajador afiliado, Ver instructivo modulo cobrar, en caso de generarse mora en la primera cuota, se debe enviar notificación al empleador, por medio correo electrónico y/o oficio solicitando el cumplimiento del convenio para créditos, enunciando las fechas establecidas para pago y las consecuencias de su incumplimiento, si no atiende la comunicación, y no hay justificación valida al respecto se procede a la suspensión del servicio de otorgamiento de créditos, lo cual debe constar mediante oficio dirigido a esta, adviniéndole respecto a la responsabilidad solidaria de las obligaciones no atendidas.	Profesional 2 - Cartera	Informa web Oficios y correo electrónico
44	Generar estado de cartera vencida de 31 a 60 días de mora para identificar los clientes y proceder a realizar gestión de cobro a través de mínimo 2 llamadas telefónicas, contactando la persona encargada de los descuentos por nomina en la empresa con la cual se firmó convenio para créditos, adicional se envía mínimo 2 correo electrónico y mensaje de texto al cliente en mora. Las llamadas, correos y mensajes de texto se enviarán mediante los teléfonos	Profesional 2 - Cartera	Correos electrónicos. Mensajes de texto.

ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:	
Nombre: Maritza Sáenz Reina 		Nombre: Maritza Sáenz Reina 		Nombre: Cesar Trujillo Barreto	
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)		Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)		Cargo: Director Administrativo	
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez		Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez			
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra		Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra		Fecha: 01 –marzo -2022	
Fecha: 21-febrero-2022		Fecha: 21-febrero-2022			

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 16 de 27

	celulares, fijos y correos corporativos con el fin que quede el registro correspondiente.		
45	Enviar oficio al cliente con cartera de 61 a 90 días de mora, informando que será reportado al Departamento Jurídico y otorgándole un plazo máximo de 5 días para que se ponga al día con la obligación. Este oficio deberá enviarse entre los 61 a 70 de mora a la dirección de residencia y al correo electrónico registrados en el formulario.	Profesional 2 - Cartera	Oficio.
46	Actualizar la gestión de cobro en la matriz Excel interna de cartera, y archivar los soportes de la gestión de cobro (oficios, correos electrónicos, mensajes) a cada cliente en el aplicativo Sevenet Archivo Gestión y Expediente Físico.	Profesional 2 - Cartera	Matriz Excel interna de cartera Cobranzas - (PM-PCS-FT-011) Carpeta del cliente.
47	Reportar al jefe de sección 1 -el estado de la cartera de los clientes con mora de 91 días en adelante, para reportar al Departamento Jurídica, que contenga: No. De Obligación, Identificación del Cliente, Mora presentada mediante extracto que indique el valor de la deuda discriminando capital e intereses, Gestión realizada con el fin de ser remitido al Departamento Jurídico para continuar con el proceso de recuperación de cartera	Profesional 2 - Cartera	Informe ejecutivo. (PM-PCS-FT-011)
48	Reportar y enviar al área de jurídica los clientes con mora de 91 días en adelante, con un resumen ejecutivo que contenga: No. de Obligación, Identificación del Cliente, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, Mora presentada con	Jefe de sección 1 - Crédito y Cartera	Memorando. Expedientes. Informe ejecutivo. (PM-PCS-FT-08)

ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 		Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)		Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez		Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra		Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022		Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

	<p>certificación del valor de la deuda discriminando capital e intereses, Gestión realizada hasta los 90 días y anexar los expedientes de los clientes reportados Debe adjuntarse formulario de solicitud, documentos adjuntados en el momento de la solicitud, pagare, plan de pagos, carta de instrucciones, formato de garantía, oficio de gestión de cobro, correo electrónico, información firmada por la Jefe de Sección. La información reportada debe ser coincidente y concordante entre sí.</p> <p>Cuando se trate de cartera por valores de capital inferior a doscientos mil pesos, no se enviarán soportes al área jurídica, sino solo los datos del cliente y del valor adeudado, con el fin que se efectúe el cobro pre jurídico correspondiente, y permanecerá en este estado hasta los 270 días de edad de mora.</p>		
49	<p>Mantener actualizada la matriz de clientes reportados a jurídica donde conste la fecha y valor de los pagos realizados por cada deudor. Conciliada con él área de jurídica. La cual será enviada de manera mensual, dentro de los 5 primeros días de cada mes a estas áreas por correo externo.</p>	Profesional 2 - Cartera	<p>Reporte de clientes a jurídica (PM-PCS-FT-08).</p> <p>Correo externo.</p>
50	<p>Listar las cartera reportadas al departamento jurídico, y verificar la edad de mora, con el fin de analizar la viabilidad de realizar la reclamación al FRG, pedir concepto jurídico de la probabilidad de la recuperación, y citar a comité de crédito para definir la reclamación, reportar el cliente al fondo de garantías cuando la cartera tenga una edad de 270 días</p>	<p>Jefe sección de Créditos Cartera</p> <p>Profesional 2 Cartera</p>	<p>Plataforma fgarantias.com</p> <p>Software Informaweb y SYS</p>

ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:	
Nombre: Maritza Sáenz Reina 		Nombre: Maritza Sáenz Reina 		Nombre: Cesar Trujillo Barreto	
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)		Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)		Cargo: Director Administrativo	
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez		Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez			
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra		Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra		Fecha: 01 –marzo -2022	
Fecha: 21-febrero-2022		Fecha: 21-febrero-2022			

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 18 de 27

	<p>cumpliendo los requisitos establecidos por este para dicho trámite.</p> <p>El deterioro de la cartera amparada con el FRG, se deteriorará hasta después de 270, aquellas que tengan probabilidad de recuperación según concepto jurídico.</p> <p>Reportar el deterior de la cartera Trimestral al departamento de contabilidad</p>		
51	<p>Revisar el reporte establecido en el numeral 48, verificando que conste:</p> <p>La obligación de forma clara expresa y exigible, pagaré y carta de instrucciones de acuerdo a las características establecidas en el numeral 32.</p> <p>Datos claros y completos del deudor (Identificación, Dirección de ubicación especificando la ciudad, el teléfono y correo electrónico)</p> <p>Identificación de sus codeudores y referencias personales y/o familiares.</p> <p>Estado actualizado de la deuda (valor total, valor pagado, valor adeudado, discriminación de capital e intereses)</p> <p>Requerimientos y gestión de cobranza que se le hicieron al deudor y al empleador en caso de que no se hayan realizado los respectivos descuentos, por parte del área encargada, de conformidad con lo establecido en los numerales del 43 al 45.</p> <p>En caso de que el reporte se encuentre</p>	Profesional 1 - Jurídica	Matriz interna de cartera del DJC o devolución mediante correo interno o memorando.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	



PROCESO MISIONAL	Versión: 2
PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL. PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	01 – marzo -2022

Página 19 de 27

	completo se incluirá en la matriz interna de cartera del Departamento jurídico para el inicio de la gestión de cobro y en caso contrario se realizará la correspondiente devolución al área de crédito social con el fin que completen los documentos e información.		
52	Consultar en el aplicativo SISU con el fin de establecer si el cliente se encuentra afiliado o con alguna vinculación laboral, así mismo, se utilizarán herramientas que se tengan a disposición como la página de la Superintendencia de Notariado y Registro, con el fin de determinar si el deudor tiene a su nombre algún bien (inmueble, mueble o establecimiento comercial). Esta actividad deberá realizarse dentro del mes siguiente al reporte efectivo del cliente por parte del área de crédito.	Profesional 1 - Jurídica Auxiliar Administrativo 1 - Jurídica	Matriz interna de cartera del DJC.
53	Verificar Si el cliente en mora posee vinculación laboral o bien que permita ser solicitado a través de medida cautelar, se procederá: Dentro de los dos meses siguientes al vencimiento del término anterior, radicar la demanda correspondiente, con solicitud de medida cautelar, caso para el cual el jefe del Departamento Jurídico designará como apoderado al Profesional I del Departamento jurídico o al abogado externo de la Caja. Esto, sin perjuicio que se decida efectuar previamente un cobro pre jurídico, por ejemplo, teniendo en cuenta el monto de la deuda o intención y posibilidad de pago del deudor a través de	Profesional 1 - Jurídico o Abogado externo de la Caja	Radicación demanda.

ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina		Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)		Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez		Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra		Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022		Fecha: 21-febrero-2022	



PROCESO MISIONAL

Versión: 2

PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.
PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION
DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.

Código: PM-PCS-PR-01

01 – marzo -2022

	<p>una nueva libranza. La persecución del pago de la deuda se hará extensiva a los codeudores, caso para el cual la acción irá en contra de estos también y se realizarán las mismas gestiones, acciones y consultas al respecto.</p> <p>A partir de la radicación de la demanda, el cliente será reportado como <i>cliente en cobro judicial</i>.</p>		
54	<p>Verificar si el cliente en mora no posee vinculación laboral, ni bienes que sean susceptibles de medidas cautelares se procederá a efectuar cobro pre jurídico de la siguiente forma:</p> <p>a. Llamados telefónicos persuasivos, mensajes de texto y/o mensajes de voz, indicando al cliente que se encuentra en mora de su deuda, el valor de esta, el tiempo que lleva en mora y el tiempo que se le otorga para acercarse a ponerse al día o en su defecto acceder a suscribir un acuerdo de pago o reestructuración y los beneficios que puede obtener con esto, así como las consecuencias jurídicas de no realizar alguna de esas acciones.</p> <p>b. Remisión de oficios, los cuales se dirigirán a la dirección física y electrónica consignada en el correspondiente formulario de Solicitud del Crédito o vinculación y suscripción de la deuda y si es el caso y conveniente, el que aparezca en el aplicativo SISU o en la consulta de propietario de bienes inmuebles, en dicho oficio deben consignarse los mismos datos del literal anterior.</p>	<p>Profesional 1 – Jurídica</p> <p>Auxiliar Administrativo 1 - Jurídica</p>	<p>Matriz interna de cartera DJC actualizada.</p> <p>Oficio de cobro pre jurídico.</p> <p>Llamadas</p> <p>Mensajes de texto.</p> <p>Correos electrónicos en la matriz interna de cartera del DJC.</p>

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	



PROCESO MISIONAL	Versión: 2
PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL. PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	01 – marzo -2022

Página 21 de 27

55	<p>Verificar la efectividad de entrega de los cobros pre jurídicos que se hagan por escrito físico a sus destinatarios. Si el documento es recibido, debe realizarse un segundo y hasta tercer cobro de este tipo, esta actividad debe ser acompañada con las demás gestiones descritas en el ítem anterior.</p> <p>Los cobros que se hagan mediante comunicación escrita física que no sean recibidos y se deje constancia de devolución por motivos de no existencia de dirección, dirección errada, se niegan a recibir, la persona no vive ahí, etc., no se volverán a enviar, sino que se seguirán realizando las otras formas de cobro pre jurídico.</p> <p>La etapa de cobro prejuridico deberá realizarse por el término de (6) meses, tiempo en el cual deberá efectuarse consulta en las bases de datos mensualmente con el fin de realizar búsqueda de vinculación laboral o bienes de propiedad del deudor y/o codeudor, si el resultado es positivo se radicará la demanda respectiva con la solicitud de medida cautelar y se clasificará el cliente como cobro judicial. En este término se deberá haber enviado mínimo 1 oficio físico a la dirección registrada (de acuerdo a lo manifestado en el inciso 1 de este numeral), 3 envíos de correos electrónicos, 3 mensajes de texto y 3 llamadas telefónicas.</p>	<p>Profesional 1 - Jurídica</p> <p>Auxiliar Administrativo 1 Jurídica</p> <p>Profesional 1, Abogado externo</p> <p>Auxiliar Administrativo 1 - Jurídica</p>	<p>Oficios de segundo y tercer cobro pre jurídico.</p> <p>Matriz interna de cartera y/o radicación demanda.</p> <p>Radicación demanda.</p>
56	<p>Verificar el vencimiento el término de seis (6) meses a que se refiere el ítem anterior,</p>	<p>Profesional 1 - Jurídico o</p>	<p>Radicación demanda.</p>

ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina		Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)		Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez		Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra		Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022		Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página **22** de **27**

	<p>y no se logró pago total de la obligación, suscribir acuerdo de pago o reestructurar la obligación, y la búsqueda de vinculación laboral y bienes no arrojó resultados positivos se evaluará si se radica la demanda o se continua con el cobro pre jurídico, siempre teniendo en cuenta la fecha de prescripción de la acción ejecutiva.</p> <p>En todo caso, Cuando la edad de la cartera en cobro pre jurídico cumpla 270 días, sin que se haya logrado el pago de la obligación, se hará la devolución al área de crédito social para que proceda con el cobro al Fondo de Garantías. Si al llegar a esta edad la cartera se encuentra con acuerdo de pago cumplido, se determinará por parte del área jurídica la viabilidad de dicha devolución. Si la obligación tiene un saldo capital superior a los 12 SMLMV, se debe realizar la devolución adjuntando el mandamiento de pago que corresponda.</p>	<p>Abogado externo</p> <p>Auxiliar Administrativo 1 - Jurídico</p>	<p>Matriz interna de cartera del DJC.</p>
57	<p>Solicitar al área de crédito y cartera, cuando alguna demanda ejecutiva sea inadmitida o rechazada por algún tipo de error en la colocación del crédito o en los documentos que surgieron de esta actividad, para que en un término de máximo de dos (2) días hábiles en caso de inadmisión y de rechazo, proceda a corregir lo necesario para poder subsanar o volver a radicar la demanda.</p> <p>Remitir por parte del área de crédito y cartera la documentación corregida solicitada por el departamento jurídico para la respectiva subsanación o modificación</p>	<p>Auxiliar Administrativo 1 - Jurídico</p> <p>Profesional 2 - Crédito</p>	<p>Correo interno.</p> <p>Memorando o correo interno con documentos</p>

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 23 de 27

	de la acción ejecutiva impetrada.		e información requerida.
58	<p>Tramitar reestructuraciones de créditos que se encuentren reportados a jurídica, lo cual debe realizarse en coordinación entre las dos áreas, crédito social y jurídica. Cuando el cliente acuda a solicitar reestructuración al área de crédito social, este informará a jurídica con el fin que dé la viabilidad o no de realizar dicho trámite, situación que quedará registrada mediante correo interno.</p>	<p>Jefes, Profesional 1 – jurídica, Profesional 2 - Cartera</p>	<p>Nuevo pagaré. Nueva tabla de amortización. Actualización de formulario (PM-SCS-FT-02). Garantía. Solicitud de suspensión de proceso judicial (de acuerdo a lo que aplique).</p>
59	<p>Verificar la viabilidad de reestructuración de los créditos que se encuentran en proceso judicial. Para tal efecto el área jurídica verificará la viabilidad de realizar la suspensión del proceso, situación que deberá analizar conforme a las particularidades del caso, teniendo en cuenta probabilidad de incumplimiento, monto de la obligación, condiciones de la reestructuración, estado del proceso judicial, etc. Cuando el proceso judicial del que se habla se encuentre con medida cautelar y el cliente solicite reestructuración, también se analizará por parte del Departamento jurídico la viabilidad de suspensión del proceso y solicitud de levantamiento de medidas cautelares, siempre eligiendo la opción más favorable para la Caja, de acuerdo a criterios como los siguientes:</p> <p>Si la reestructuración se realiza con una</p>	<p>Jefe y Profesional 1 - Jurídico</p>	<p>Correo interno a crédito social.</p>

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 24 de 27

	<p>nueva libranza por vinculación laboral en la misma o diferente empresa donde se solicitó la medida cautelar, podrá viabilizarse la solicitud de reestructuración con suspensión del proceso judicial, siempre y cuando el descuento sea superior al monto de la medida, el proceso se reanudará en caso de incumplimiento de un solo pago.</p> <p>Si la reestructuración se realiza con una nueva libranza, pero la medida cautelar es de embargo de bien inmueble, no se hará suspensión ni terminación del proceso hasta tanto se registre el pago total de la obligación.</p> <p>La reestructuración de la obligación nunca dará lugar a la solicitud de terminación del proceso judicial, sino hasta que se haya verificado su total cumplimiento.</p>	
60	<p>Devolver el expediente del cliente a crédito social, cuando la reestructuración de la deuda es de un cliente que ya se encuentre reportado a jurídica pero que no se encuentre en cobro judicial, previa verificación de dicha circunstancia. Es decir, que los clientes que ya tengan proceso judicial y se reestructure su obligación, no se devolverán a crédito social hasta tanto no se evidencie el pago total de la obligación.</p> <p>Para que se reporte a jurídica nuevamente el cliente que había reestructurado la obligación, deberá ser por nuevo incumplimiento mayor a noventa (90) días, con los datos de la reestructuración, es decir, con el nuevo pagaré, carta de</p>	<p>Auxiliar administrativo 1 - Jurídica</p> <p>Memorando devolución expediente.</p>

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 01 –marzo -2022



PROCESO MISIONAL	Versión: 2
PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL. PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	01 – marzo -2022

	instrucciones y tabla de amortización y demás requisitos ya establecidos en este procedimiento.		
61	Informar a entes de control o agentes externos el valor total de la cartera en jurídica. Para todos los efectos, el valor de la cartera en jurídica corresponderá al valor total del capital que adeude el cliente. Cuando requiera emitirse información general de esta cartera con destino algún ente de control o ente externo se reportará con estas condiciones, haciendo la salvedad que no se incluyen los valores de intereses. En caso en que se requiera información de un cliente puntual, se solicitara remitiendo el requerimiento al área de crédito social o al área donde provenga la cartera para que certifique el valor de la deuda a la fecha de la solicitud.	Jefe Departamento Jurídico	Oficio.
62	Alimentar el expediente del cliente creado por el área de crédito social en el aplicativo sevenet archivo gestión, con los documentos que fueron objetos de gestión de cobro jurídico, recuperación, o castigo. (oficios de cobro jurídico, acuerdos de pagos, demandas, reestructuraciones, y otros)	Auxiliar Administrativo 1 - Jurídica	Expediente digital y físico.
63	Finalizar el procedimiento de cartera en el Departamento jurídico, el cual procede por alguna de las siguientes causas: Reestructuración de la deuda, teniendo en cuenta lo manifestado anteriormente El deudor se ponga al día con las cuotas	Auxiliar Administrativo 1 - Jurídica	Memorando. Expediente físico.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Maritza Sáenz Reina	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 01 –marzo -2022

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

	<p>atrasadas.</p> <p>Pago total de la deuda en cobro pre jurídico.</p> <p>Pago total de la deuda en cobro judicial.</p> <p>Cumplimiento de acuerdo de pago</p> <p>Castigo de cartera</p>		
64	<p>Suscribir un acuerdo de pago en el departamento jurídico, si luego de haberse finalizado el procedimiento de cartera por castigo de cartera, el cliente se presenta y reconoce la deuda en cuestión, situación que no generará una nueva cartera en caso de incumplimiento del acuerdo de pago, dado que es una obligación que ya se hizo inexigible.</p> <p>En caso de suscribirse un acuerdo de pago, se reportará al área de crédito y contabilidad para lo de su cargo.</p>	Profesional 1 - Jurídica	Acuerdo de pago.
65	<p>Solicitar el castigo de cartera, el cual debe estar debidamente justificado y solo es procedente en los siguientes casos:</p> <p>Por fallecimiento del deudor y codeudores.</p> <p>Por haber cumplido el término de prescripción.</p> <p>Por haberse decretado el desistimiento tácito dentro del proceso judicial y opere la prescripción de título ejecutivo, sin posibilidad de volver a radicar la acción.</p> <p>La solicitud contendrá: relación de los clientes, con sus correspondientes valores</p>	Jefe Departamento Jurídico	Memorando a Dirección.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	

	PROCESO MISIONAL	Versión: 2
	PROCESO SERVICIO DE CREDITO SOCIAL.	Código: PM-PCS-PR-01
	PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACION DE CARTERA DEL FONDO DE CREDITO SOCIAL.	01 – marzo -2022

Página 27 de 27

	que adeuda, el trámite de cobro pre jurídico o judicial que se haya surtido y el fundamento jurídico aplicable a la imposibilidad de cobro.		
66	Realizar únicamente cobro pre jurídico por parte de Jurídica, invitando a cancelar la obligación y hacer las advertencias pertinentes, para aquellas obligaciones crediticias con valores inferiores a \$200.000, efectuando un análisis de costo beneficio por parte de la Oficina Jurídica.	Profesional 1 - Jurídica	Análisis en la matriz.
66	Decidir la procedencia del castigo de cartera de acuerdo a la solicitud efectuada por Jurídica. En caso de considerarse justificado, se remitirá un memorando al Departamento de contabilidad a fin de que esta verifique la provisión de la cartera relacionada y proceda hacer el correspondiente trámite contable. En caso contrario, la Dirección Administrativa devolverá la solicitud a la oficina jurídica, a efectos que se continúe con el cobro de la cartera correspondiente como sea posible.	Director Administrativo	Memorando.

6. IDENTIFICACIÓN CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
28/02/2022	Se adiciona actividades con el nuevo software SYS, y se modifica actividad para reclamación al FRG.	2

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Maritza Sáenz Reina 	Nombre: Cesar Trujillo Barreto 
Cargo: Jefe Sección Crédito y Cartera (E)	Cargo: Jefe Sección – Crédito y Cartera (E)	Cargo: Director Administrativo
Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez 	Nombre: Paola Isabel Quinto Pérez 	
Cargo: Jefe depto. 1 - Jurídico y Contra 	Cargo: Jefe depto 1 - Jurídico y Contra 	Fecha: 01 –marzo -2022
Fecha: 21-febrero-2022	Fecha: 21-febrero-2022	