

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS UNISANPABLO		Código: CR-	
		GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		Versión: 1	
		GESTIÓN DE CARTERA		Fecha:	
PROCESO					
NOMBRE: Gestión De Cartera			ALCANCE: Inicia con la verificación de los saldos de los clientes de la cartera por edades hasta el recaudo de dicho cobro o determinación del castigo de dicha cuenta.		
OBJETIVO: Establecer las directrices y políticas que se deben seguir en el Departamento de Cartera para el cobro de las acreencias a favor de la Fundación Universitaria San Pablo.					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PHVA	DESCRIPCIÓN	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS (P1) Entidades públicas y privadas. (P2) Entidades financieras. INTERNOS. (P3) Proceso de Alianzas e Iniciativas Estratégicas. (P4) Todos los procesos.	(E1) Soportes de pagos por transferencias bancarias y consignaciones manuales. (E2) Informes de pagos en entidades financieras. (E3) Banco de Alianzas y Aliados. (E4) Necesidades de los clientes internos.	P	1. Verificar la identificación plena del Deudor. 2. Establecer las acreencias pendientes de pago, su exigibilidad, la existencia de hechos que den lugar a la suspensión de la prescripción.	(S1) Certificaciones de pagos. (S2) Recursos financieros disponibles. (S3) Información cobro de impuestos. (S3, S4) Cartera administrativa (S5) Informes de seguimiento.	EXTERNOS (C1) Entidades Públicas y Privadas. INTERNOS (C2) Proceso Administración de Tesorería (C3) Proceso de Contabilidad Financiera y Costeo. (C4) Proceso Planeación Financiera y Presupuesto
		H	3. Incentivar el pago voluntario por parte del cliente. 4. Gestionar cobro de cartera administrativa. 5. Solicitar póliza de cumplimiento. 6. Realizar notificaciones y citaciones. 7. Efectuar cargos legales por obligaciones pendientes.		

		<p>8. Realizar acuerdos de pago.</p> <p>9. Generar pedidos y facturas administrativas.</p> <p>10. Registrar contablemente los ingresos.</p> <p>11. Elaborar certificaciones de pago.</p> <p>12. Realizar informe de cartera administrativa.</p> <p>13. Aplicar castigo de cartera según incumplimiento del deudor.</p>	(C5) Todos los procesos.
	V	<p>14. Evaluar facilidades de pago solicitadas por el deudor.</p> <p>15. Verificar el cumplimiento de los acuerdos de pago.</p> <p>16. Conciliar registro de ingresos.</p> <p>17. Realizar seguimiento al cobro de la cartera administrativa.</p> <p>18. Generar informes de la gestión del proceso.</p>	
	A	<p>19. Implementar acciones de mejora, de acuerdo a los resultados del proceso.</p>	
REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS		DIAGRAMA DE PROCESO - ROLES Y RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none">• Plan de Desarrollo Institucional• Matriz de requisitos ISO• Ver requisitos legales y normativos		<ul style="list-style-type: none">• Ver diagrama de flujo	

<ul style="list-style-type: none"> • Ver Matriz de alineación de los procesos del Plan de Desarrollo Institucional 		
INDICADORES		REQUISITOS Y NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS
Indicadores		<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de partes interesadas pertinentes UNISANPABLO
DOCUMENTOS ASOCIADOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1		Creación del proceso
ELABORÓ		APROBÓ
Nombre: Cargo: Fecha:		Nombre: Cargo: Fecha:
		Nombre: Cargo: Fecha:
		Nombre: Cargo: Fecha: