

# SEGUIMIENTO DE PRESTAMO

Actualizado el  
DD/MM/AAAA



## Propósito

Estandarizar el procedimiento para el **monitoreo, control y seguimiento de los préstamos vigentes**, garantizando la detección temprana de mora, el cumplimiento de pagos, la correcta aplicación de intereses y la gestión preventiva de riesgos crediticios.

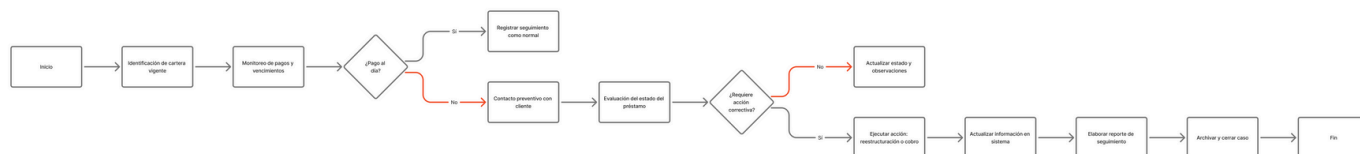
## Líder del Proceso

Los responsables directos del proceso son los **Oficiales de Crédito y Asesores de Negocios**, bajo la **supervisión de la Gerencia de Créditos** y la **coordinación con el Área de Cobros y Recuperaciones**.

Implicados en el proceso:

- Oficial de Crédito
- Asesor de Negocios
- Gerencia de Créditos
- Área de Cobros y Recuperaciones
- Área de Contabilidad
- Auditoría Interna

## Diagrama de flujo con resumen del proceso



## Primeros pasos

¡Te damos la bienvenida! Como parte valiosa del personal, tú eres el centro de este manual. Esperamos que contenga todo lo que necesitas para navegar nuestros procesos y políticas generales.

Este proceso contribuye al mantenimiento de una cartera sana y al fortalecimiento de la relación con el cliente.

1	<u>Identificación de cartera vigente</u> El sistema genera el listado de préstamos activos, clasificándolos según producto, plazo, cliente y comportamiento de pago.
2	<u>Monitoreo de pagos</u> El oficial de crédito revisa los pagos recibidos y los compara con el plan de amortización. Se identifican los préstamos con cuotas vencidas o por vencer.
3	<u>Contacto preventivo</u> Para los clientes con posibles retrasos, el oficial realiza <b>llamadas preventivas</b> o visitas de seguimiento para recordar las fechas de pago y ofrecer asistencia.
4	<u>Evaluación de cumplimiento</u> Se registra el estado del préstamo (al día, en mora leve, mora media o mora severa) según la antigüedad del atraso y la respuesta del cliente.
5	<u>Acciones correctivas</u> Cuando un préstamo entra en mora, se ejecutan las acciones definidas por la <b>política de recuperación de cartera</b> , como reestructuración, refinanciamiento o inicio de cobro formal.
6	<u>Actualización del sistema</u> El oficial actualiza en el sistema la información del cliente, comentarios de seguimiento, estado del préstamo y próximas acciones programadas.
7	<u>Reporte de seguimiento</u> Se elabora un <b>informe semanal o mensual</b> con el resumen de la cartera, niveles de mora y las acciones implementadas. Este reporte se comparte con la Gerencia de Créditos y el Comité de Riesgos.

Cierre del ciclo de seguimiento

Los casos solucionados (pagos normalizados, refinanciados o cancelados) se documentan y se archivan para control y auditoría.

## Políticas

### **A. Periodicidad del seguimiento**

Todo préstamo deberá ser revisado al menos una vez al mes o según el calendario definido por la Gerencia de Créditos.

### **B. Segmentación de cartera**

Los préstamos se clasificarán según riesgo, plazo y comportamiento, priorizando el seguimiento de los casos con mora incipiente.

### **C. Comunicación preventiva**

Se deberán realizar llamadas o visitas preventivas antes de los 5 días de atraso para evitar la acumulación de mora.

### **D. Acciones de recuperación**

Toda gestión de cobro deberá estar respaldada por un registro en el sistema y evidencia del contacto con el cliente.

### **E. Reestructuración y refinanciamiento**

Solo podrán realizarse bajo autorización del Comité de Crédito y conforme a las políticas vigentes.

### **F. Confidencialidad**

La información del cliente y sus préstamos debe manejarse de forma confidencial, conforme a las leyes de protección de datos.

### **G. Informes periódicos**

Los oficiales de crédito deberán presentar reportes de seguimiento con indicadores de mora, recuperación y cumplimiento de metas.

### **H. Auditoría y control**

El área de Auditoría Interna podrá revisar en cualquier momento los expedientes de seguimiento y las evidencias de contacto con los clientes.