|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboro:** | | **Reviso:** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Jaime Cárdenas | **Nombre:** | Yina Cubillos Gutiérrez |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Administrador de Riesgos | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 29/09/2021 | **Fecha:** | 29/09/2021 | **Fecha:** | 29/09/2021 |

1. **OBJETIVO:**

Establecer los pasos a seguir para administrar y mantener el nivel de calidad de cartera esperado.

1. **ALCANCE:**

Inicia con el cierre periódico de cartera y termina con la recuperación de la cartera. Aplica para los asociados activos y ex asociados que presenten saldos en sus obligaciones pecuniarias con la entidad.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. Reglamento SARC
      2. Reglamento de Cartera
      3. Reglamento De Tasas.
      4. Reglamento Comité Evaluación de Cartera.
   2. **EXTERNA.**
      1. Circular Básica Contable y Financiera por medio de la Circular Externa 22 de 2020 – Supersolidaria
2. **DEFINICIONES**
   1. **N/A.**
3. **RESPONSABLES.**
   1. Coordinador de Cartera
   2. Gerencia
   3. Comité de Evaluación de Crédito y Cartera.
   4. Comité de riesgos
4. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. Las etapas de cobro deben cumplir con lo establecido en los reglamentos de cartera y la normatividad aplicable.
   2. En la recuperación de cartera se deben seguir los lineamientos establecidos en los procedimientos transversales, tales como
      1. Actualización de datos.
      2. Consulta en Listas restrictivas
      3. Procedimiento para la Administración del Riesgo de PEP.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**
   1. **Preliminares**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Actividad** | **Responsable** | **Registro** |
| 1 | Valida la aplicación de pagos, generación de cuentas por cobrar y el registro de notas relacionadas con el cierre de cartera. | Coordinador de Cartera | Revisión de Cierre de cartera |
| 2 | Realiza el cierre de cartera de acuerdo con el Instructivo Cierre de Cartera y orientaciones de la gerencia. | Coordinador de Cartera | Cierre de cartera |
| 3 | Genera y envía reporte para las Centrales de Riesgo de acuerdo con el Instructivo de Centrales de Riesgo. | Coordinador de Cartera | Reporte a centrales de riesgo |
| 3.1 | Recibe comunicado o notificación de satisfacción o rechazo del archivo enviado.  Si el archivo enviado es recibido satisfactoriamente pasa al punto 3.3  En caso de rechazo continua en el punto 3.2 | Coordinador de Cartera | Respuesta Centrales de riesgo |
| 3.2 | Revisa, corrige y envía reporte para las Centrales de Riesgo. | Coordinador de Cartera | Corrección reporte a centrales de riesgo |
| 3.3 | Envía copia de la notificación de recibido a satisfacción al área de Riesgos. | Coordinador de Cartera | Notificación de recibido al área de riesgo |
| 4 | Genera y envía al área de contabilidad el reporte de cartera para transmitir a la Superintendencia de Economía Solidaria. | Coordinador de Cartera | Reporte de Cartera |
| * 1. **PROCESO OPERATIVO DEL MODELO DE RECUPERACIÓN (Generación de informes para gestionar la recuperación de cartera)** | | | |
| No. | **Actividad** | Responsable | Registro |
| 1 | General el archivo del portafolio de crédito a la fecha de corte, en lo posible los cinco (05) primeros días de cada mes | Coordinador de Cartera | Reporte de Cartera |
| 2 | Crea el documento en Excel para la gestión del cobro a la fecha de corte | Coordinador de Cartera | Reporte de Cartera |
| 3 | Asignar el funcionario de apoyo a cada operación de crédito, según sea a las operaciones con probabilidad de mora y severidad alta. | Coordinador de Cartera | Reporte de Cartera |
| 4 | En el proceso de recuperación mensual, cada funcionario de apoyo tendrá la responsabilidad de realizar el cobro de los portafolios asignados y suministrar el informe al Coordinador de Cartera. | Coordinador de CarteraFuncionarios que apoyan la cobranza | Reporte de Cobro |
| 5 | Generar los diferentes informes de la gestión de recuperación del mes inmediatamente anterior para divulgar el estado de los portafolios con novedades en morosidad en el área de cartera. | Coordinador de Cartera | Reporte de Cobro |
| * 1. **PROCESO OPERATIVO** | | | |
| No. | **Actividad** | Responsable | Registro |
| 1 | **ANÁLISIS**  Se debe examinar las operaciones con vencimientos y de ser el caso, con el área de originación, a fin de identificar la situación del asociados o ex asociado, las condiciones de originación del crédito y la situación actual de los portafolios para determinar las causas de la morosidad. | Coordinador de Cartera | Reporte de Cartera |
| 1.1 | Generar y envía los portafolios de cartera para cada funcionario de apoyo. | Coordinador de Cartera | Reporte de Cartera |
| 1.2 | Analizar y segmentar las operaciones sin morosidad que tengan probabilidad de mora (preventivo) y con morosidad mensualmente. | Coordinador de Cartera | Reporte de Cartera |
| 1.3 | Analizar con el área de originación las operaciones con perfiles de riesgo alto, de ser el caso. | Coordinador de Cartera | Reporte de Cartera |
| 2 | **CONTACTO**  Al establecer contacto con el asociados o ex asociado, se debe verificar previamente la existencia de acciones o tipo de gestiones ejecutadas presenta actualmente.  Adicionalmente, se requiere comprobar si la información (características propias de contacto) se encuentra actualizada para realizar la gestión de recuperación. | Coordinador de Cartera  Funcionarios que apoyan la cobranza | Reporte de Cobro |
| 2.1 | Notifica estado de obligaciones en mora a asociados activos, ex asociados y deudores solidarios, dependiendo del perfil de riesgo y la prioridad en la gestión de recuperación. | Coordinador de CarteraFuncionarios que apoyan la cobranza | Reporte de Cobro |
| 3 | **DIAGNÓSTICO**  Se debe establecer los motivos o causas de la morosidad actual del asociados o ex asociado con criterio cualitativo y cuantitativo de acuerdo con la metodología técnica establecida en el proceso de recuperación. | Coordinador de CarteraFuncionarios que apoyan la cobranza | Reporte de Cobro |
| 4 | **GENERACIÓN DE ALTERNATIVA**  Se hace necesario fomentar la cultura de pago del asociados o ex asociado en los escenarios de morosidad, explicando los beneficios de estar al día o consecuencias de permanecer en mora (pérdida de beneficios, pérdida de seguros, pérdida de calidad de asociado, toma de decisiones en asamblea, etc.), a fin de establecer las posibles soluciones para la normalización del portafolio. | Coordinador de CarteraFuncionarios que apoyan la cobranza | Reporte de Cobro |
| 5 | **OBTENCIÓN DE COMPROMISO (Relevante):**  Se debe establecer las tres “C”, ¿Cuándo pagará?, ¿Cuánto pagará? y ¿Cuál canal?, registrando o validando la información en el módulo de cobranza establecido por la entidad.  Se debe identificar la existencia de un posible sobreendeudamiento o la disminución de los ingresos por factores exógenos al asociados o ex asociado, a fin de establecer la jerarquía de pago del asociados o ex asociado con las obligaciones internas y externas. | Coordinador de CarteraFuncionarios que apoyan la cobranza | Reporte de Cobro |
| 6 | **REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO (Relevante):**  Se debe constatar el cumplimiento del compromiso de pago del asociados o ex asociado en la fecha indicada, el monto y el canal.  Es primordial realizar el seguimiento o monitoreo en este proceso con consistencia a lo largo de la gestión de recuperación.  Es importante para lograr cultura de pago y mitigar el riesgo por pérdida de credibilidad en la gestión de recuperación de cartera. | Coordinador de CarteraFuncionarios que apoyan la cobranza | Reporte de Cobro |
| 7 | **REGISTRO DE ACCIONES (Relevante**):  Se requiere que los funcionarios de apoyo en el proceso de recuperación de cartera registren la totalidad de las acciones realizadas para cada asociados o ex asociado, en coordinación con el coordinador de cartera, para determinar el efectivo recaudo de las obligaciones con vencimiento.  Se recomienda tener un repositorio histórico de la gestión durante la vida crediticia de la operación para contrastar en el análisis para cada caso. | Coordinador de CarteraFuncionarios que apoyan la cobranza | Reporte de Cobro |
| 8 | **SEGUIMIENTO**  Se requiere la efectividad de la recuperación.  De ser negativa (incumplimiento de compromisos), se deben establecer las acciones o cambio de estrategia (tipos de gestión) para la recuperación de portafolios con vencimiento. | Coordinador de CarteraFuncionarios que apoyan la cobranza | Reporte de Cobro |
| 9 | **INTENSIFICACIÓN**  Al presentar incumplimientos a los compromisos de pago por parte del asociados o ex asociado, se debe establecer que la prioridad es la recuperación del portafolio, determinando la posibilidad de excluir al asociado, de acuerdo con la probabilidad de mora, la severidad, la garantía y la calidad de solvencia del sujeto para establecer la recuperación con acción legal. | Coordinador de CarteraFuncionarios que apoyan la cobranza | Reporte de Cobro |
| 10 | **DETERMINACIÓN DE PÉRDIDA**  Se deben establecer las condiciones para reconocer la pérdida del crédito, es decir, cuando se obtienen vencimientos con probabilidad de pérdida del 100% y en función de la relación del costo y el beneficio de una acción legal. | Coordinador de Cartera | Reporte de Cartera |

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **N/A**.
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **DESCRIPCIÓN** | **VERSIÓN** |
| 29/09/2021 | Creación de documento | 01 |