	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTION FINANCIERA PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA A TRAVÉS DE COBRO PERSUASIVO	PCA-05-P-05
		VERSIÓN: 3.0
		FECHA: 26/06/2014
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Realizar gestión permanente de recaudo, recuperación y control de cartera, con el fin de que los usuarios de la Corporación estén al día en sus obligaciones.

2. ALCANCE

Comprende desde el análisis y clasificación de la cartera hasta el seguimiento de los acuerdos de pago.

3. DEFINICIONES

Acuerdo de Pago: Acuerdo suscrito entre la Corporación y un deudor, con el objeto de acordar el plazo dentro del cual se cancelará la obligación, incluyendo el valor del capital, sanciones, intereses moratorios y de financiación.


Cartera: Es el conjunto de acreencias a favor de la Corporación, consignadas en títulos ejecutivos, que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible.

Cobro persuasivo: Consiste en la actuación de la entidad dirigida a obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas.

Deudor Moroso: Es aquella persona natural o jurídica que según lo establecido en la norma, no cancela su obligación en el período reglamentado.

Requerimiento: Proceso que lleva a cabo la administración conducente a la obtención del efectivo cumplimiento de las obligaciones.

Sistema de Información Administrativo y Financiero Gráfico Integrado (SIIGO): Es una herramienta informática que sistematiza los procesos en las áreas de contabilidad, presupuesto, tesorería, servicios generales y almacén.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTION FINANCIERA PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA A TRAVÉS DE COBRO PERSUASIVO	PCA-05-P-05
		VERSIÓN: 3.0
		FECHA: 26/06/2014
		Página 2 de 4

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
1	Análisis y clasificación de la cartera	<ul style="list-style-type: none"> Se revisa el estado de cartera, con el fin de determinar el estado de cuenta de deudores así: ✓ Según la cuantía. ✓ Según la gestión adelantada. ✓ Según el perfil del deudor. ✓ Según la naturaleza de la deuda. ✓ Según la antigüedad. 	Profesionales de apoyo Coordinación subárea financiera	Estado/informe de la Cartera
3.	Hacer notificación formal de la deuda	<ul style="list-style-type: none"> Se elabora oficio requiriendo al deudor sobre la obligación, el cual debe ir firmado por el coordinador sub área financiera. 	Coordinador sub área financiera	Memorando/ requerimiento
		<ul style="list-style-type: none"> Radica y envía oficio por correo certificado. 	Funcionario asignado a ventanilla única	
4.	Comunicación telefónica	<ul style="list-style-type: none"> Realiza llamada al deudor, para corroborar el recibido del oficio; establece entrevista con el deudor en las oficinas de la corporación o en la oficina/residencia del deudor. 	Coordinador sub área financiera	Llamada telefónica
5.	Entrevista y conciliación con el deudor	<ul style="list-style-type: none"> Escucha la posición del deudor Si el deudor manifiesta el pago inmediato, liquida el monto de los intereses y se remite al mismo para que consigne en las cuentas corrientes de la Corporación aperturadas para recibir dichos ingresos. Si el deudor solicita un plazo de cancelación de la obligación, se eleva acuerdo de pago, el cual contiene claramente las cuotas a cancelar, incluido el valor de los intereses causados. Según el manual de cartera dicho acuerdo de pago debe estar firmado por el usuario y el representante legal de Corporación. si, se presenta diferencia entre la información reportada por el municipio y el valor consignado: requiere al tesorero municipal mediante oficio. 	Coordinador sub área financiera financiero.	Acuerdo de pago Expediente Oficio para tesorero municipal
		<ul style="list-style-type: none"> Cuando en el movimiento del portal de banca virtual no se evidencian las consignaciones reportadas por un Municipio, por concepto de sobretasa 	Coordinador Sub área financiera	Memorando interno



SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA A TRAVÉS DE COBRO PERSUASIVO


PCA-05-P-05

VERSIÓN: 3.0

FECHA: 26/06/2014

Página 3 de 4

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
		ambiental, se informa al tesorero de Corpocesar mediante memorando para que aclare con la entidad bancaria.		
6	Recaudo	<ul style="list-style-type: none"> El profesional de cartera confrontara con el estado de cartera de los usuarios (incluye acuerdos de pago y saldos de cuentas por cobrar de vigencias anteriores no facturadas en este periodo). 	Coordinador sub área financiera	movimiento portal banca virtual
7	Preparar y presentar informes	<ul style="list-style-type: none"> Produce informe sobre el cobro persuasivo realizado durante el mes por cada uno de los conceptos y lo envía al subdirector general área administrativa y financiera, previa solicitud. 	Coordinador sub área financiera	Informes cobro persuasivo
8.	Inicia proceso cobro coactivo	<ul style="list-style-type: none"> Dado el termino de 30 días y el usuario no se ha pronunciado con respecto a la deuda, la coordinación sub área financiera remite a la Oficina Jurídica para que se dé inicio al cobro coactivo (Según manual de cartera). 	Coordinador sub área financiera	Oficio/memorando remisorio Manual de cartera
9	Seguimiento a los acuerdos de pago	<ul style="list-style-type: none"> Realiza el seguimiento a los acuerdos de pago, según las fechas establecidas. 	Profesionales de apoyo Coordinación sub área financiera	N/A
10	Solicitar asistencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> En caso de presentarse algún inconveniente en el funcionamiento del módulo aplicativo se deberá solicitar asistencia y soporte técnico a la Coordinación de sistemas. 	Coordinador sub área financiera	solicitud de servicios
11	Archivo de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> Archiva los documentos relacionados, de acuerdo a las tablas de retención documental. 	Personal de la Coordinación sub área financiera	Carpetas legajadas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTION FINANCIERA PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA A TRAVÉS DE COBRO PERSUASIVO	PCA-05-P-05
		VERSIÓN: 3.0
		FECHA: 26/06/2014
		Página 4 de 4

5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del cambio	Nueva versión
01/06/2006	Elaboración del documento.	1.0
23/09/2011	Se cambia estructura y se ajusta el procedimiento.	2.0
26/06/2014	Cambio en definiciones y descripción del procedimiento.	3.0

6. TABLA DE APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre y Cargo		
Pablo Valverde Ferrer -Coordinador Sub Área Financiera.	Pablo Valverde Ferrer -Coordinador Sub Área Financiera.	Hernán Maestre Martínez. -Subdirector General Área de Planeación.