



PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN COBRO ADMINISTRATIVO

Modificaciones:

1/ Gerente General el 8 de agosto de 2014.

Aprobado por Gerente General el 6 de diciembre de 2010.





Gobierno de la República de El Salvador

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN COBRO ADMINISTRATIVO



INDICE

1 GENERALIDADES.....	2
2 DIAGRAMA PEPSU.....	3
3 INSTRUCCIONES DE EJECUCIÓN	4-5
4 PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA.....	5-14
5 RESPONSABILIDADES	14-15
6 VIGENCIA, PUBLICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y DIVULGACIÓN	15





Gobierno de la República de El Salvador

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN COBRO ADMINISTRATIVO



1. GENERALIDADES

1.1. Antecedentes.

La necesidad de documentar y estandarizar los procedimientos de trabajo en el área de recuperación administrativa, motivó un levantamiento de las actividades relacionadas con los mismos, lo cual también permitirá cumplir con requerimientos de los entes fiscalizados en esta área.

1.2. Objetivo.

Definir las actividades de recuperación por la vía administrativa, así como la identificación de los controles necesarios para lograr las metas propuestas en la recuperación y minimizar los costos, evitando los riesgos inherentes a través de un seguimiento oportuno.

1.3. Base Legal.

Mapa de Procesos de primer nivel aprobado por Comité Administrador en Sesión 4/2010 del 28 de enero de 2010.

Instructivo para Administración de Instrumentos Administrativos, Código: INS-IA-001/2009

1.4. Ámbito de aplicación.

Determinación de las actividades y los responsables de su ejecución desde el inicio de la recepción del crédito hasta la finalización de la gestión de recuperación por cualquiera de las diferentes modalidades de cobro.

Página 2 de 19	Código: IAF103	Responsable: DECOREA	Aprobado: Gerente General, 6 de diciembre de 2010.
----------------	-------------------	----------------------	---

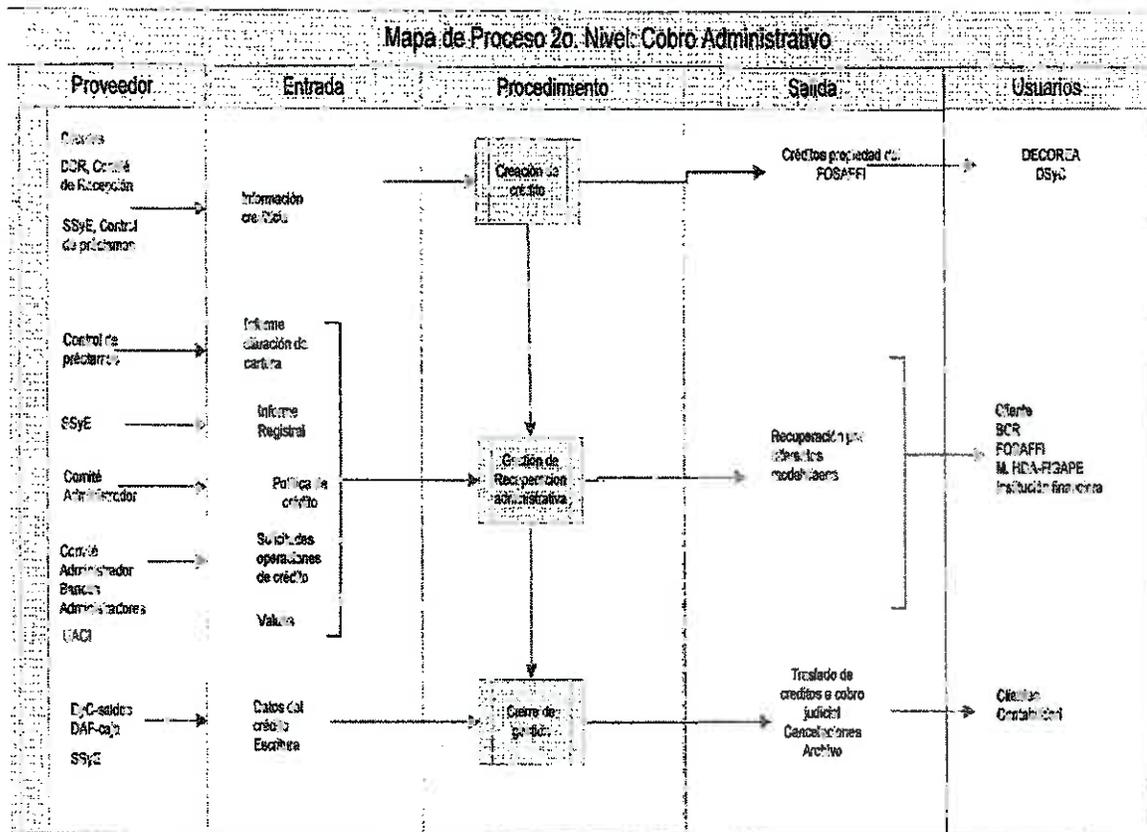




2. DIAGRAMA PEPSU (proveedores, entradas, proceso, salida y usuarios) o bien matriz proveedor

Este diagrama muestra en forma gráfica la relación de los diferentes procedimientos asociados al proceso de recuperación administrativa. En él se definen quienes son los proveedores del procedimiento, qué insumos proveen para ejecutarlos, cuál es el producto o salida de los procedimientos y por último, quiénes son los usuarios o clientes del mismo.

PEPSU de Cobro Administrativo





3. INSTRUCCIONES DE EJECUCIÓN

Las acciones que comprende este procedimiento, estarán sujetas a los lineamientos descritos en los instrumentos relacionados, y para lograr una efectiva coordinación de actividades deberá atenderse las siguientes instrucciones.

3.1 Insumos de procedimiento.

Recepción de carteras de préstamos.

La fuente para la gestión de recuperación de carteras de préstamos, inicia con la recepción de los créditos como aportes a través del Banco Central de Reserva o para administrárselo a otras entidades.

Posteriormente, estos créditos son inscritos a favor del Fondo a efectos que el FOSAFFI tenga la titularidad de los mismos.

Para la recepción de carteras, se forma un equipo de trabajo de las diferentes áreas involucradas en el proceso (Departamento Administrativo Financiero, Departamento Jurídico, Sección de informática) coordinados por DECOREA.

Para lograr mejores resultados en la gestión de recuperación administrativa, el FOSAFF1 ha contratado los servicios de compañías de cobro externo, pagando por esta modalidad de cobro, comisiones sobre los valores recuperados.

El presente procedimiento aplica para carteras recibidas después del 2010 y para las carteras recibidas antes de ese año y cuyos créditos cuenten con garantía hipotecaria se solicitarán la inscripción a favor del Fondo a medida se realice la depuración. 1/

3.2 Informes relacionados.

El Departamento de Comercialización y Recuperación de Activos (DECOREA) deberá presentar por lo menos a la Gerencia General informes de gestión mensuales, y al Comité Administrador informes trimestrales de seguimiento; en los que deberá detallarse la información relevante y recomendaciones sobre qué acciones emprender en caso de ser necesario.

Para la realización de estos informes, DECOREA podrá apoyarse, en su caso, en los informes que le proporcionen las compañías de cobro externo, así como

Página 4 de 19	Código: IAF103	Responsable: DECOREA	Aprobado: Gerente General, 6 de diciembre de 2010.
----------------	-------------------	----------------------	---



la información que se genere internamente por la gestión que directamente realicen los técnicos de DECOREA:

3.3 Sistemas de apoyo.

- Módulo de préstamos y otros relacionados incluidos en el SIG.
- Controles de seguimiento de casos de saneamiento de créditos.
- Controles de expedientes de archivo institucional

3.4 Otras Instrucciones.

El DECOREA deberá atender lo siguiente:

- Definir la estructura de los expedientes de los diferentes casos de recuperación, los cuales de ser posible serán acompañados de una ficha de control de contenido.
- Elaborar expedientes e iniciar la gestión de cobro de manera inmediata, una vez la Sección de Saneamiento y Escrituración informe que los casos hayan sido inscritos a nombre del FOSAFFI.
- Verificar que la documentación para iniciar la cobranza está completa, elaborando ficha estándar donde se detalle la documentación recibida y entregada a las compañías de cobro externo por los casos de cobro bajo esta modalidad.
- Documentar todo el proceso en el archivo administrativo físico y electrónico en el sistema de préstamos SIG 2000. 1/

4. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA.

4.1. Procedimiento: Creación del Crédito.

4.1.1. Descripción de Fases y Actividades

<p>Página 5 de 19</p>	<p>Código: IAF103</p>	<p>Responsable: DECOREA</p>	<p>Aprobado: Gerente General, 6 de diciembre de 2010.</p>
-----------------------	---------------------------	-----------------------------	---





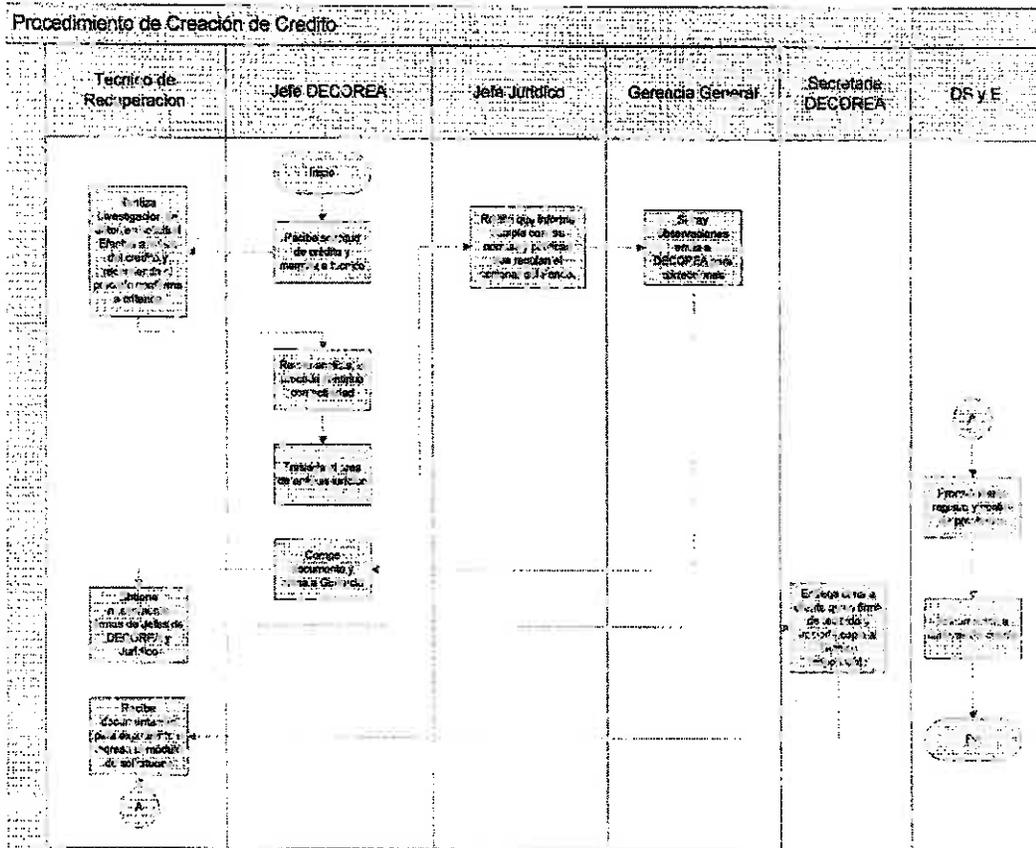
Procedimiento		Creación de crédito		Responsables
fases		Actividades		
No.	Descripción	#	Descripción	
1	Análisis de crédito	1	Presenta solicitud de crédito con anexos de acuerdo a: 1/ 1. Política de Crédito de FOSAFFI 2. Política para la venta de activos extraordinarios con vocación habitacional y de interés social. 3. Política para la venta con pago diferido de activos extraordinarios no calificados como de interés social.	Cliente
		2	Recibe solicitud y margina a técnico	Jefe DECOREA
		3	Verifica datos y solicita información necesaria para el análisis (informe registral, informe judicial, valúo, pagos pendientes de aplicar y costas procesales) y demás requisitos de acuerdo a la política con la que se presente la solicitud. 1/	Técnico de Recuperación
		4	Efectúa análisis del crédito y recomienda si procede conforme a criterios establecidos en las políticas. 1/	Técnico de Recuperación
		5	Revisa análisis, si no cumple con información necesaria, pasa a la actividad No. 3, si cumple continúa actividad 6.	Jefe DECOREA
2	Aprobación de crédito	6	Traslada al área de análisis jurídico	Jefe de DECOREA
		7	Revisa que informe cumpla con las normas y políticas que regulan el accionar del Fondo y remite memorándum con opinión jurídica para presentar el caso ante el comité administrador. Si existen observaciones o necesidad de correcciones devuelve a DECOREA (actividad No. 5) 1/	Jefe de Jurídico
		8	Incorpora la opinión al caso y firman el memorándum. 1/	Técnico y jefe de DECOREA
		9	Revisan que el caso contenga la información y análisis necesarios para consideración del Comité Administrador. Si existen observaciones o necesidad de correcciones devuelve a DECOREA (actividad no. 5)	Gerente General y Presidente
		10	Gestiona firmas y remite a Gerencia General	Secretaria de DECOREA
		11	Prepara y remite documentación para Comité	Secretaria de Gerencia General
		12	Analiza y resuelve informe presentado.	Comité Administrador
3	Comunicación de resolución	13	Elabora carta de comunicación de acuerdo firmada por Jefe DECOREA	Técnico/Secretaria DECOREA
		14	Contacta a cliente para que se presente a retirar carta	Técnico de Recuperación
		15	Entrega carta a cliente quien firma de recibido.	Secretaria DECOREA
		16	Remite carta original con firma de recibido por cliente a Gerencia General, para que se anexe a la Agenda correspondiente.	Secretaria DECOREA
		17	Traslada al Técnico responsable, copia de carta de comunicación firmada por el cliente, informe, punto y presentación del informe. Para ser anexado al expediente y seguimiento al acuerdo. En caso que se resuelva desfavorable para el cliente se archiva expediente.	Secretaria DECOREA
4	Registro y control	18	Recibe documentación para expediente e ingresa al módulo de solicitudes	Técnico de Recuperación





19	Remite expediente a formalización	Técnico de Recuperación
20	Procedimiento de formalización y remite a SECS1/	SSyE
21	Procedimiento registro y control de préstamos	SECS
22	Incorporación a carteras de crédito	SECS

4.1.2. Flujo del procedimiento



4.1.3. Actividades de control

- Antes de iniciar con el análisis de las solicitudes, se deberán de verificar que los solicitantes no posean deudas a favor de FOSAFFI, de lo contrario será necesario que se cancele previo a analizar la solicitud. 1/
- El análisis debe estar basado en la normativa interna y políticas.
- Debe quedar constancia del análisis realizado por el área jurídica.





- La comunicación de la resolución debe estar fundamentada en el acuerdo de Comité Administrador, además de archivar en el expediente respectivo una vez el cliente se dé por enterado.
- La solicitud debe quedar ingresada al respectivo módulo.

4.2. Procedimiento: Gestión de Cobro Administrativo.

Procedimiento		Procedimiento: Gestión de Cobro Administrativo		Responsables
fases		actividades		
No.	Descripción	#	Descripción	
1	Identificación de crédito	1	Revisa reporte de cartera de créditos conforme a criterios definidos para la gestión. Aplicable a la Cartera nueva otorgada por FOSAFFI. 1/	Técnico Coordinador
		2	Selecciona préstamos por categoría de riesgo: b, c, d y e en cobro administrativo. 1/	Técnico Coordinador
		3	Distribuye casos para gestión de cobro directamente entre colaboradores y remite casos que corresponden a gestores	Técnico Coordinador
		4	Solicita expediente administrativo, las cesiones inscritas a favor de FOSAFFI y el documento base garantía del crédito al archivo general, y se verifica si existen valúo, informes registrales; y si está en cobro judicial en etapa de sentencia ejecutoriada o está identificado como saldo insoluto el cobro directo está a cargo del Departamento Jurídico. 1/	Técnico de Recuperación
		5	En caso de que no exista la documentación, se solicita la obtención del mismo al Departamento Jurídico a fin de garantizar un eventual reclamo judicial en caso que no se logre negociar. 1/	Técnico de Recuperación
		6	Para créditos sin garantía hipotecaria y debidamente documentado, se solicitará al Departamento Jurídico que efectúe investigación de bienes susceptibles de embargo. Siempre que los créditos presenten saldos de capital mayores a US\$10,000.00. 1/	Técnico de Recuperación
		7	Analiza la situación del crédito y determina viabilidad del cobro conforme a criterios establecidos, si no es viable la recuperación lo remite al jefe para procedimiento de cierre de gestión; si es viable continua con actividad No.9	Técnico de Recuperación
2	Cobro Directo	8	Efectúa gestión de acuerdo a política de crédito, si está en cobro judicial consulta qué etapa se encuentra el juicio para ver si procede negociación administrativa (hasta la etapa de sentencia). 1/	Técnico de Recuperación
		9	Realiza seguimiento a la gestión y actualiza en base de datos; si el cliente se presenta continua con actividad no 10., si el cliente no atiende el llamado sigue con paso no. 8 del Cierre de gestión de cobro administrativo. 1/	Técnico de Recuperación
		10	<p>Cliente solicita arreglo de pago, pueden darse las siguientes circunstancias:</p> <p>a. Si paga en efectivo continua con paso No. 19 del procedimiento de cierre de gestión.</p> <p>b. Solicita arreglo de pago regulados en normativa y ley común: 1/</p> <ol style="list-style-type: none"> Venta de crédito a institución financiera Reestructuración de deuda. Ampliación Financiamiento Refinanciamiento Dación en pago Desgravaciones Calificación de créditos a Decretos vigentes (DL 263 y 359) Plan de pago 	Cliente/ Técnico de Recuperación





		c. No manifiesta voluntad de pago continua paso No. 8 del procedimiento de cierre de gestión	
3	Solución Crediticia	11 Créditos hipotecarios cancela valor de valuó para conocer el valor de mercado del inmueble y determinar el arreglo de pago. 1/	Cliente
		12 Realiza proceso de adquisición y contratación de valuó y entrega informe.	UACI
		13 Elabora informe preliminar del análisis sobre el arreglo de pago más conveniente de acuerdo a normativa y ley común y presentar al jefe para su revisión y traslado a la Gerencia General para su pre-aprobación. 1/	DECOREA Técnico de Recuperación
		14 Contacta al cliente y se le informa la propuesta preliminar para conocer su consentimiento y continuar el trámite de acuerdo a lo normado. 1/	Técnico de Recuperación
		15 Entrega de solicitud al cliente y verificación de requisitos de acuerdo al arreglo de pago. 1/	Técnico de Recuperación
		16 Margina solicitud a Técnico para proceso de análisis y trámite de aprobación	Jefe de DECOREA
		17 Elabora análisis del caso y prepara informe, presentación y punto de acta	Técnico de Recuperación
		18 Si el monto de la operación solicitada es igual o mayor a \$114,285.71, el técnico o especialista deberá elaborar, además memorando, presentación y punto de acta para someter a aprobación del Consejo Directivo del BCR.	Técnico de Recuperación
		19 Revisa que el informe contenga la información y análisis necesario para sustentar y tramitar el caso. Si existen observaciones o necesidad de correcciones devuelve a técnico de recuperación	Jefe de DECOREA
		20 Traslada al área de análisis jurídico	Jefe de DECOREA
		21 Revisa que informe cumpla con las normas y políticas que regulan el accionar del Fondo y remite memorándum con opinión jurídica para presentar el caso ante el comité administrador. si existen observaciones o necesidad de correcciones devuelve a DECOREA (actividad no. 26) 1/	Jefe de Jurídico
		22 Incorpora la opinión y Firman informe. 1/	Técnico y jefe de DECOREA
		23 Revisa que informe contiene la información y análisis necesarios para consideración del Comité Administrador. Si existen observaciones o necesidad de correcciones devuelve a DECOREA (actividad no. 19)	Gerente General
		24 Revisa informes con la Presidencia. Si hay observaciones envía a DECOREA para correcciones (actividad no. 19)	Gerencia General y Presidencia
		25 Corrige documento y envía a Gerencia	Jefe de DECOREA
		26 Obtiene nuevamente firmas de Jefes de DECOREA y Técnico de Recuperación. 1/	Secretaria DECOREA
		27 Tramita fotocopias y distribuye a Directores que asistirán a la sesión de CA.	Secretaria de Gerencia General
		28 Analiza informe presentado. Si Aprueba el caso continua paso no.39, en caso de hacer observaciones se regresa a la actividad no. 26 y si deniegan solicitud se remite al archivo.	Comité Administrador
4	Comunicación de acuerdo	29 Elabora carta de comunicación de acuerdo firmada por Jefe DECOREA	Técnico/Secretaria DECOREA
		30 Contacta a cliente para que se presente a retirar carta	Técnico de Recuperación
		31 Entrega carta a cliente quien firma de recibido.	Secretaria DECOREA





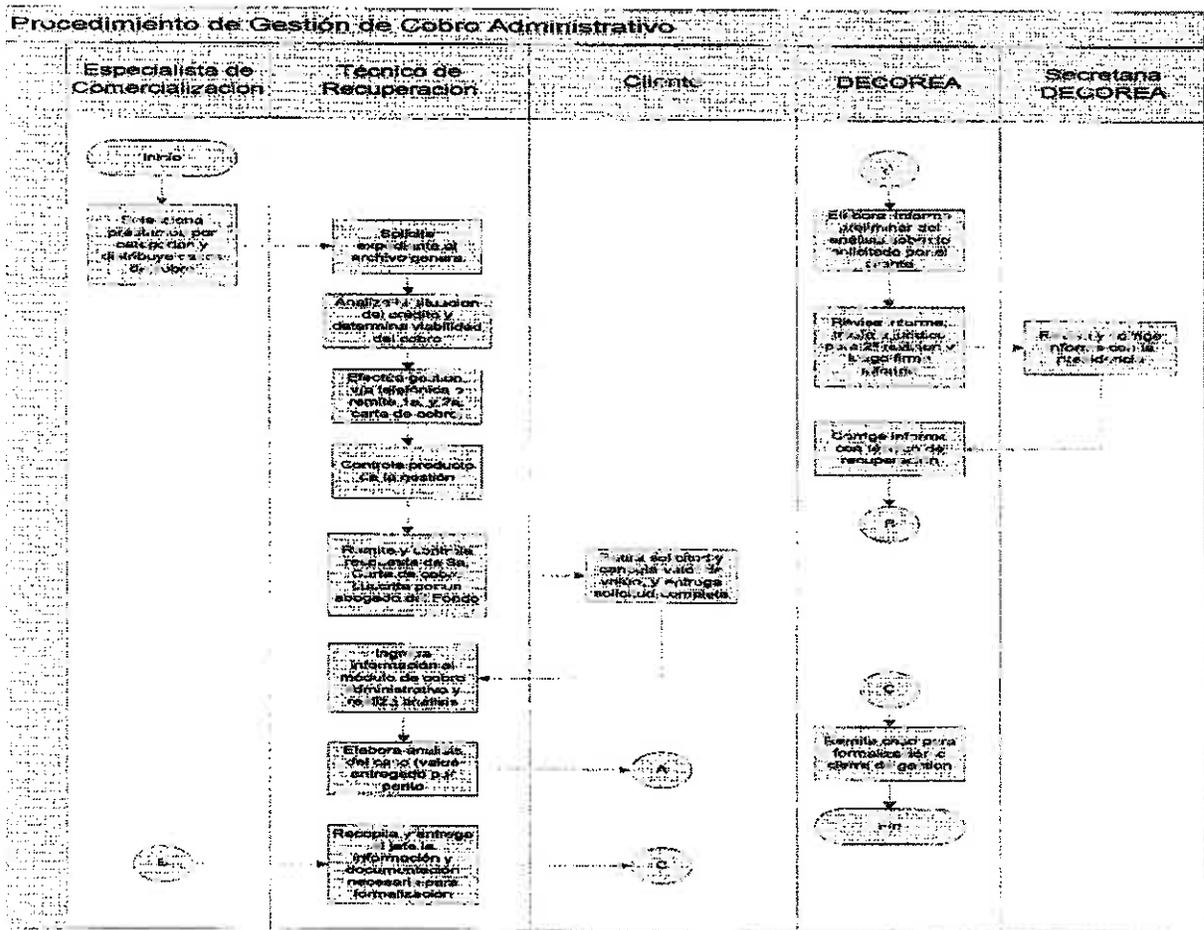
Gobierno de la República de El Salvador

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN COBRO ADMINISTRATIVO



	32	Remite carta original con firma de recibido por cliente a Gerencia General, para que se anexe a la Agenda correspondiente.	Secretaria DECOREA
	33	Traslada al Técnico responsable, copia de carta de comunicación firmada por el cliente, informe, punto y presentación del informe. Para ser anexado al expediente.	Secretaria DECOREA
	34	Recibe documentación para expediente e ingresa al módulo de solicitudes (fecha de aprobación, No. CA, en trámite de aprobación, etc.).	Técnico de Recuperación
	35	Recopila y entrega al jefe la información y documentación necesaria para formalización	Técnico de Recuperación
	36	Remite caso para formalización o cierre de gestión paso No. 1	Jefe DECOREA

4.2.1. Flujo del procedimiento





4.2.2. Actividades de control

- El inicio de cobro por cualquier modalidad debe estar fundamentado en el informe de situación de la cartera de préstamos.
- Cuando no existen garantías hipotecarias, el Departamento Jurídico debe efectuar investigación de bienes susceptible de embargo; siempre que los créditos presenten saldos de capital mayores a US\$10,000.00 y estén debidamente documentados. 1/
- Los créditos que estén en cobro judicial, previo a la negociación con el deudor, deberá constatarse la etapa del juicio.
- Los créditos que estén en cobro judicial y que tienen la viñeta de saldo insoluto serán atendidos directamente por el Departamento Jurídico. 1/
- Los créditos que al verificar en el expediente conste que es un saldo insoluto y no tengan viñeta de cobro judicial ni de saldo insoluto, se les dará tratamiento como crédito en cobro administrativo. 1/
- Al determinar que no es viable la recuperación de un crédito por falta de documento y no hay posibilidades de documentarlo, se negociaría conforme a Criterios para definir los valores de transferencia de créditos autorizados en Sesión de Comité Administrador No. CA-36/2010 de fecha 18 de noviembre de 2010. 1/
- El valúo del bien debe estar vigente, según lo establece la Normativa de Administración de Activos del Fondo.
- Que los peritos cumplan con la normas de la SSF.
- Al recibir los pagos, cuando el monto lo amerite, debe llenarse los formularios exigidos por ley para el control de fondos provenientes de operaciones ilícitas.
- La UACI archiva documentación del proceso de contratación de peritos valuadores para controles y futuras verificaciones.
- La comunicación de la resolución debe estar fundamentada en el acuerdo de Comité Administrador, además de archivarse en el expediente respectivo una vez el cliente se dé por enterado.

4.3. Procedimiento: Cierre de Gestión de Cobro Administrativo.

Procedimiento		Cierre de Gestión de Cobro Administrativo		Responsables
fases		actividades		
N	Descripción	#	Descripción	
		1	Remite con memorando a la SSE adjuntando expediente completo en venta de crédito, refinanciamiento o financiamiento o cualquier operación que implique formalización por medio de escritura pública; en caso que la operación sea mayor a \$30,001 se anexa solvencia fiscal, no debe de faltar hoja de asegurabilidad (solvencia municipal) y si es un caso de financiamiento, se agrega compraventa original si existiera. 1/	Técnico en recuperación

Página 11 de 19	Código: IAF103	Responsable: DECOREA	Aprobado: Gerente General, 6 de diciembre de 2010.
-----------------	-------------------	----------------------	---





Gobierno de la República de El Salvador

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN COBRO ADMINISTRATIVO



	2	En los casos de venta de crédito sin garantía hipotecaria, no se necesita formalización con escritura pública, la institución adquiriente remite el valor de transferencia y se elabora un recibo y se traslada para su aplicación a la Sección de Control y Seguimiento. 1/	Técnico de Recuperación	
	3	El cliente se presenta a SSE y retira lineamientos para formalizar refinanciamiento, financiamiento, dación en pago, cancelación total, desgravación de garantía, o venta de crédito (institución adquiriente) 1/	Cliente, Banco Comprador	
	4	Recibe caso para formalización y cierre y pasa a Colaborador de escrituración	Jefe SS y E	
	5	Presenta documento de inscripción en el Registro, en los casos de ventas de crédito que no se otorgue descuento a la institución adquiriente será responsabilidad del Departamento Jurídico presentar la cancelación de los gravámenes existente en el inmueble garantía a petición del Banco y cuando se le otorgue descuento será responsabilidad de la institución adquiriente el correspondiente trámite. 1/	Abogado Colaborador de Escrituración	
	6	Retira documento inscrito, si adolece de inconsistencias que requiere saneamiento pasa al jefe de SSyE (actividad no.6).	Abogado Colaborador de Escrituración	
	7	Realiza procedimiento de saneamiento de créditos. Si el cliente no acepta arreglo de pago y para el inicio de cobro judicial se requiere saneamiento del crédito, pasa a actividad 8.	Sección de Saneamiento y Escrituración	
	8	Remite expedientes a SECS para registro. 1/	Sección de Saneamiento y Escrituración	
	2	Traslado a cobro judicial	9	Solicita a Control de Préstamos la emisión de fluctuación de tasa de interés y desde cuando se adeudan los intereses.
10			Establece la fluctuación de tasas de interés de los créditos y las fechas desde cuando se adeudan los intereses y el capital	Especialista de Control de Préstamos
11			Solicita al contador del Fondo certificaciones de saldos.	Abogado Colaborador de Escrituración
12			Elabora certificación de saldos de los créditos y variabilidad de tasas de interés.	Contador General
13			Envía documentación para firma de Gerente General para la certificación de los saldos de los créditos.	Contador General
14			Firma certificación de saldos de los créditos enviada por contador.	Gerente General
15			Envía al Departamento de Recuperación Administrativa certificación de saldos firmada.	Gerente General
16			Elabora memorando para Sección de Cobro Judicial, recomendando que el préstamo sea cobrado por la Vía Judicial.	Abogado Colaborador de Escrituración.
17			Verifica si existen publicaciones de la cesiones, si no existe publicación, solicita a UACI su publicación	Técnico de Recuperación
3	Cierre Gestión cobro administrativo	18	Remite caso para cobro judicial	Técnico de Recuperación
		19	Entrega documentación a cliente y remite expediente archivo	Técnico de Recuperación



 <p>Gobierno de la República de El Salvador</p>	<p>PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN COBRO ADMINISTRATIVO</p>	
---	---	---

- La solvencia municipal será presentada por el solicitante el mismo día de la formalización y debidamente inscrita a favor del propietario de la garantía. 1/
-
- Antes de trasladar el expediente verificar que la Ficha Resumen de Solicitud de Crédito digitada en el SIG2000, esté debidamente firmada por el Jefe de DECOREA, y la solicitud debidamente comunicada en el SIG2000 para que al momento de formalizar no tengan ningún inconveniente SSEyR. 1/
-
- Al trasladar los expedientes para su formalización a la SSyE debe verificarse que la documentación pertinente esté completa.
- Verificar que existan publicaciones de la cesión, si no existe publicación, solicita a UACI su publicación.

5. RESPONSABILIDADES.

5.1. Departamento de Comercialización y Recuperación de Activos (DECOREA):

En general es el Departamento responsable de la correcta aplicación de este procedimiento.

5.2. Departamento Jurídico (DJ)

- Informa, basado en controles de la gestión de cobro judicial, la etapa de cada juicio, en caso de solicitarse información al respecto.
- Coordinar con DECOREA la documentación necesaria para iniciar el cobro judicial, así como investigaciones judiciales de créditos.

5.3. Sección de Saneamiento y Escrituración (SSE)

- Agilizar e informar oportunamente cuando los créditos recibidos estén registrados a favor del FOSAFFI.

Página 14 de 19	Código: IAF103	Responsable: DECOREA	Aprobado: Gerente General, 6 de diciembre de 2010.
-----------------	-------------------	----------------------	---



- b) Coordinar con DECOREA la formalización de las diferentes modalidades de cobro (dación en pago, refinanciamiento, ampliaciones de plazo, venta de créditos).

5.4. Departamento Administrativo Financiero (DAF)

- a) Asegurarse que la información de expedientes y documentos de crédito sea custodiada en forma eficiente.
- b) Coordinar con DECOREA y SSyC, la certificación de tasas de interés

5.5. Gerencia General

- a) Supervisar que las unidades responsables ejecuten lo dispuesto en este procedimiento.
- b) Resolver aquellas situaciones no previstas por este procedimiento ya sea directamente o sometiéndolas a las instancias correspondientes.

6. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN

- a) El presente instrumento, entrará en vigencia del día 01 de enero de 2011.
- b) Este instrumento administrativo será divulgado a todas las unidades por el Departamento de Comercialización y Recuperación de Activos (DECOREA) a través de la Intranet Institucional o por otros medios disponibles, sin restricciones de consulta interna.
- c) La Gerencia General conservara el original del Instrumento y entregara una copia controlada al Departamento de Seguimiento y Control para el control respectivo.

Modificación.

1/ Gerente General el 8 de agosto de 2014.





Gobierno de la República de El Salvador

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN COBRO ADMINISTRATIVO



Procedimiento		CP – 06: Refinanciamientos		
Fases		Actividades		
#	Descripción	#	Descripción	Responsables
1	Recepción y la revisión de información	1	Solicita saldos de crédito a refinanciar, indicando fecha específica.	Sección de Saneamiento y Escrituración
		2	Asigna caso en MANTIS y traslada solicitud a técnico.	Especialista de Control de Préstamos
		3	Si el crédito está en cobro judicial solicita valor de costas procesales y expedientes.	Técnico Colaborador de Control de Prestamos.
		4	Entrega expedientes y costas procesales	Abogado de Cobro Judicial
		5	Revisa expediente (carta de comunicación al cliente, acuerdo, declaración de salud debidamente completada y firmada por cliente y por representante de FOSAFFI, recibo pago de valúo, otras condiciones)	Tecnico Colaborador de Control de Prestamos.
2	Determinación de saldos a refinanciar	6	Imprime saldo de cuentas con saldos a la fecha de refinanciamiento.	Tecnico Colaborador de Control de Prestamos.
		7	Revisa transitoria de pagos efectuados por el cliente.	Analista Colaborador de Control de Prestamos.
		8	Determina saldos a la fecha de la solicitud, realiza cálculo de cuota mensual incorporando las primas de seguro cuando es necesario y elabora memorando.	Tecnico Colaborador de Control de Prestamos.
		9	Revisa saldo y pasa a firma a Jefe Dpto. de Seguimiento y Control.	Especialista de Control de Préstamos
		10	Entrega expedientes y saldos a la fecha solicitada	Tecnico Colaborador de Control de Prestamos





Gobierno de la República de El Salvador

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN COBRO ADMINISTRATIVO



Procedimiento		CP – 06: Refinanciamientos		
Fases		Actividades		
#	Descripción	#	Descripción	Responsables
3	Formalización	11	Formaliza refinanciamiento	Sección de Saneamiento y Escrituración
		12	Entrega expediente anexando copia de escritura de refinanciamiento	Sección de Saneamiento y Escrituración
4	Aplicación de ajustes en el sistema	13	Asigna caso y traslada para control de documentación a Técnico de Control Préstamos.	Especialista de Control de Préstamos
		14	Revisa expediente para verificar si en los saldos calculados se han considerado pagos registrados en cuenta transitoria.	Analista Colaborador de Control de Prestamos.
		15	Si existen abonos pendientes de aplicar, determina los ajustes a realizar y si el pago es dentro del mes a procesar solicita por medio de correo a Especialista de préstamo que se active la condición de recibir pago crédito en vía judicial.	Analista Colaborador de Control de Prestamos.
		16	Si es necesario hacer ajustes los traslada a especialista para ingresarlos al sistema.	Analista Colaborador de Control de Prestamos.
		17	Ingresa ajustes, emite reporte y entrega a Analista Colaborador de Préstamos.	Especialista de Control de Préstamos
5	Registro contable	18	Elabora proyectos de partida y traslada a especialista de Préstamos para firma y lo traslada a contabilidad.	Analista Colaborador de Control de Prestamos.
		19	Digita movimiento en sistema contable	Analista Colaborador Contable
		20	Autoriza registro contable.	Jefe Sección de Contabilidad y Finanzas.





Procedimiento		CP – 06: Refinanciamientos		
Fases		Actividades		
#	Descripción	#	Descripción	Responsables
6	Archivo remisión y de expediente	21	En la fecha que se formaliza el refinanciamiento se suspende el proceso en el sistema y Especialista Asigna número de préstamo y revisa las condiciones del refinanciamiento ingresados al sistema así como la liquidación del préstamo refinanciado.	Especialista de Control de Préstamos.
		22	Traslada expedientes para su envío al archivo general	Técnico Colaborador de Control de Prestamos
		23	Elabora hoja de remisión detallando número de referencia anterior y el actual para efectos de controles.	Técnico Colaborador de Control de Prestamos

Procedimiento		CP – 07: Venta de crédito		
Fases		Actividades		
#	Descripción	#	Descripción	Responsables
1	Recepción y la revisión de información	1	Entrega expediente anexando copia de escritura de venta o recibo de ingreso por venta de crédito.	Sección de Saneamiento y Escrituración Y DECOREA
		2	Asigna caso en MANTIS y traslada solicitud a Vladimir	Especialista de Control de Préstamos
		3	Verifica que en el expediente esté la documentación completa (escritura o recibo, comprobante de ingreso, punto de acta	Analista Colaborador de Control de Prestamos.
		4	Verifica si el crédito está en cobro judicial (el valor de las costas debería informarse al momento de trasladar el ingreso a Caja).	Analista Colaborador de Control de Prestamos.
2	Aplicación de ajustes en el sistema	5	Obtiene copia de escritura para anexarlo al comprobante y verifica que el valor de la venta (ingreso) ya se haya recibido en Caja (remesa).	Analista Colaborador de Control de Prestamos.





Gobierno de la República de El Salvador

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN COBRO ADMINISTRATIVO



Procedimiento		CP – 07: Venta de crédito		
Fases		Actividades		
#	Descripción	#	Descripción	Responsables
		6	Si existen abonos pendientes de aplicar, determina los ajustes a realizar y si el pago es dentro del mes a procesar solicita por medio de correo a Especialista de préstamo que se active la condición de recibir pago crédito en vía judicial.	Analista Colaborador de Control de Prestamos.
		7	Ingresa ajustes al sistema emite reporte y lo pasa a analista colaborador	Especialista de Control de Préstamos
3	Registro contable	8	Elabora proyectos de partida y traslada a especialista de Préstamos para firma.	Analista Colaborador de Control de Prestamos
		9	Traslada a contabilidad proyectos de partida con la debida documentación de respaldo de las operaciones de préstamos registradas.	Analista Colaborador de Control de Prestamos
		10	Digita movimiento en sistema contable	Analista Colaborador Contable
		11	Autoriza registro contable.	Jefe Sección de Contabilidad y Finanzas
4	Liquidación de saldos	12	En la fecha que existe pago por venta se suspende el proceso y especialista ingresa el pago por venta y lo aplica a la cartera	Especialista de Control de Préstamos
		13	Especialista emite estado de cuenta después de aplicar el pago por venta procede a liquidar los saldos por medio de ajuste en el sistema.	Especialista de Control de Préstamos
5	Archivo y de remisión expediente	14	Emite estado de cuenta para verificar que los saldos quedan a cero, archiva en el expediente estado de cuenta con saldos a cero y traslada expedientes al archivo general.	Técnico Colaborador de Control de Préstamos
		15	Elabora hoja de remisión detallando número de referencia anterior y el actual para efectos de controles.	Técnico Colaborador de Control de Préstamos

