	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE GESTION DE CARTERA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-06
		Página 1 de 7

**PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE GESTION DE CARTERA
P-GOIC-06**

Versión: 00	Descripción del cambio: Versión Inicial.	
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha: 12 de Diciembre de 2016	Fecha: 20 de Diciembre de 2016	Fecha: 20 de Diciembre de 2016
Firma:	Firma:	Firma:

1. OBJETO

Realizar el seguimiento a la gestión desarrollada por el operador para recuperar y depurar la cartera.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la gestión realizada por el operador.


3. DEFINICIONES

No aplica.


	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE GESTION DE CARTERA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-06
		Página 3 de 7

4. DESARROLLO.


Cómo	Responsable	Registro
4.1 REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL OPERADOR		
<p>El procedimiento inicia en primer lugar con el análisis y la gestión mensual realizada por el operador referente a la depuración de cartera a partir de un cargue al software de Interventoría por parte del operador.</p> <p>Dentro de la información reportada por el Operador en la depuración de cartera, deberá contener una relación detallada de las visitas realizadas, relación detallada de expedientes a castigar reportados al Comité de Cartera y relación detallada de expedientes castigados por el Comité. De igual manera, se hará seguimiento entre los valores facturados y pagados por los usuarios a fin de establecer posibles matriculas a depurar.</p> <p>En segundo lugar se realizará un seguimiento a la gestión de cobro en su etapa persuasiva, para lo cual el Operador presentará junto con el informe de visitas un reporte detallado de las actividades de cobro, el cual incluirá número de llamadas y oficios enviados invitando a los deudores a pagar, número de compromisos de pago firmados, número de expedientes aperturados, No. De demandas instauradas, número de embargos inscritos, número de secuestros y remates realizados así mismo reportará los dineros recuperados en cada una de las etapas.</p>	Apoyo de Interventoría Comercial	<p style="text-align: center;">Informe de Visitas mensual</p> <p style="text-align: center;">Informe de actividades de Cobro mensual</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE GESTION DE CARTERA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-06
		Página 4 de 7

Cómo	Responsable	Registro
4.2 GENERACIÓN DE ESTADISTICAS		
<p>Se generarán datos estadísticos sobre el número de visitas realizadas mensualmente, número de expedientes remitidos a comité de cartera para castigo cada mes y sus respectivas causales, de igual manera el software asignará una calificación a la gestión del Operador al comparar internamente el número de visitas realizadas y la meta establecida para esta actividad.</p>	<p>Jefe de Interventoría Comercial</p>	<p>Reporte Información Gestión Cartera, F1-GOC-06</p>
4.3 EVALUACIÓN DE LA GESTION DEL OPERADOR		
<p>Para validar la información reportada en relación a las visitas, el interventor (Jefe de comercial) hará una verificación aleatoria en campo, la muestra será del 10% de las visitas mensuales realizadas por el Operador.</p>	<p>Jefe de Interventoría Comercial</p>	<p>Visita De Cartera, F2-GOC-06</p>
4.4 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA		
<p>Evaluated el proceso, se interpretarán y analizarán los resultados que califican la gestión del operador en este aspecto, posteriormente se elaborará el informe respectivo con frecuencia mensual dirigidos a Dirección Operativa EAP y Dirección Comercial del operador.</p>	<p>Jefe de Interventoría Comercial</p>	<p>Informe de resultados</p>
4.5 SOLICITUD DE PLAN DE MEJORAMIENTO		
<p>El operador deberá suscribir un Plan Mejoramiento de acuerdo a las novedades y recomendaciones presentadas en los informes emitidos mensualmente, el cual deberá dirigirse a Dirección Operativa Empresa de Aseo y Dirección Comercial del operador.</p>	<p>Jefe de Interventoría Comercial</p>	<p>Informe de resultados mensual</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE GESTION DE CARTERA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-06
		Página 5 de 7

Cómo	Responsable	Registro
<p>Realizar Seguimiento a las actividades de mejoramiento que hayan dado lugar el informe mensual.</p>	<p>Jefe de Interventoría Comercial</p>	<p>Informe de resultados mensual</p>
4.6 TÉCNICAS DE MEDICIÓN		
<p><u>Depuración de Cartera</u></p> <p>a. Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> + Número de visitas realizadas mensualmente para identificar causales de castigo por mes. + Numero de oficios de cobro remitidos mes + Número de procesos instaurados ante la jurisdicción civil mes + Número de embargos decretados por la jurisdicción civil mes + Número de acuerdos de pago realizados mes <p><u>Gestión de Cobro</u></p> <p>a. Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia en la recup. de cartera = $(\text{Recaudo efectivo de cartera} / \text{cartera total}) * 100$ - Efectividad Recaudo cartera total = $\text{Recuperación cartera anual} / \text{recaudo programado}$ <p>Los resultados obtenidos mediante el cálculo de los indicadores no serán interpretados según rangos de eficiencia, estos se constituirán en un referente</p>	<p>Jefe de Interventoría Comercial</p>	<p>Indicadores</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE GESTION DE CARTERA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-06
		Página 6 de 7

Cómo	Responsable	Registro
<p>mensual que indica la gestión del Operador en este aspecto, no obstante la gestión de cobro será evaluada de acuerdo a la meta de recaudo establecida anualmente por el comité de cartera.</p> <p>b. Estadísticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartera anual por estratos y usos • Cartera anual por meses de deuda ▪ Director Administrativo y Financiero, Operador ▪ Coordinador de facturación – Operador. 		

5. REGISTRO DE CALIDAD

- Reporte información Gestión cartera.
- Informe de resultados mensual.
- Visita de cartera.
- Informe de resultados mensual.
- Indicadores.


6. APENDICE

- Reporte información Gestión

7. ANEXOS

Anexo 1. Reporte Información Gestión Cartera, **F2-GOIC-06.**

Anexo 2. Visita De Cartera, **F2-GOC-06.**

	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERVENTORÍA DE GESTION DE CARTERA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GOIC-06
		Página 7 de 7

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
00	Versión inicial.	20-12-2016