



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA



OBJETIVO DEL PROCESO

Generar ingresos a través del recaudo, administración o venta de cartera contribuyendo a la rentabilidad y sostenibilidad de la compañía.

ALCANCE (LÍMITES)

Inicia con la recepción documental, magnética y/o física de los activos propios o administrados y finaliza con la extinción de las obligaciones de cartera y/o cierre del proyecto.

LÍDER DE PROCESO

Gerente de Cartera

TIPO DE PROCESO

Operativo

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Cliente proveedor • Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de cartera Mediante oficios, medio magnético, bases del cliente y memorandos 	<p>RECEPCIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA (Subproceso a cargo de Gestión Documental)</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Planear la recepción y calificación de las carteras. • H. Recibir bases de datos. • H. Recibir documentación física o digitalizada. • H. Revisar jurídicamente la documentación. • V. Transferencia legal de Obligaciones. • V. Realizar seguimiento al cumplimiento de metas. • A. Tomar acciones correctivas o de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso información en los Aplicativos para la Gestión de las Obligaciones compradas. <p>Incorporación de obligaciones al archivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Cartera • Gestión Jurídica • Gestión Financiera <p>• Gestión Documental</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Operativa de Inmuebles • Gestión Jurídica • Gestión Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de aplicación, reversión de pagos. • Comunicaciones escritas para solicitud de información. • Solicitud de información de saldos de las obligaciones y documentos soporte para la Judicialización. • Archivos planos de recaudo de pagos de cartera. • Memorandos o comunicaciones 	<p>PROCESAMIENTO DE CARTERA</p> <ul style="list-style-type: none"> • P. Recibir la base de las obligaciones compradas. • H. Construir archivo para cargar las obligaciones a los diferentes aplicativos de CISA, con las bases entregadas por el proceso de Estructuración de Proyectos. • P. Determinar el tipo de procesamiento para las obligaciones adquiridas ya sea en entidades externas o internas. • H. Cargar las obligaciones en el software de apoyo para su control y procesamiento. • H. Efectuar la aplicación de pagos de cartera e inmuebles. • H. Efectuar liquidación y actualización de saldos de las obligaciones. • H. Implementar reestructuraciones en caso de que aplique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de actualización de información para centrales información financiera. • Informe de pagos aplicados y actualización de aplicativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Central de información financiera (Cifin y Datacredito) • Gestión Financiera.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<p>informando pagos por concepto de siniestros.</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de información y comunicaciones de aplicación de pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> H. Efectuar la actualización de los aplicativos (centrales de información financiera, cancelación de las obligaciones, entre otros). H. Reportar clientes para incluir en el fondo de seguros. V. Velar por el funcionamiento de los aplicativos. V. Hacer seguimiento y control al proceso. 		
<ul style="list-style-type: none"> Proveedores de servicios de Normalización de Cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de información. Prefactura y facturas. Copia del contrato de venta y la base de las obligaciones vendidas 	<p>FACTURACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS DE NORMALIZACIÓN (Si Aplica)</p> <ul style="list-style-type: none"> H. V. Recibir y revisar la prefactura. V. Verificar la documentación soporte. H. V. Revisar los pagos y los componentes integrantes de la prefactura y solicitar los cambios. H. Recibir la factura. H. Hacer causación presupuestal y contable. (Actividad realizada por la Gerencia Financiera). A. Detectar aspectos a mejorar y planificar su implementación 	<ul style="list-style-type: none"> Facturas con todos los soportes para su respectivo pago. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera
<ul style="list-style-type: none"> Estructuración de Proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> Bases de información de las obligaciones compradas. Contratos y convenios. 	<p>SEGUIMIENTO A CONVENIOS DE CARTERA</p> <ul style="list-style-type: none"> V. Recaudos de cartera H. Ajustes a precio de compra V. Verificar paz y salvos y renunciaciones de los abogados que tienen asignadas las entidades originadoras en los procesos de Cartera V. Elaboración y/o revisión de memoriales de cesión H. Autorizar pago de valores de los convenios H. Cierre de convenios. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a todas las solicitudes de información de los procesos. Actualización de los aplicativos. Actas de cierre de convenios 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los Procesos de CISA Clientes Inversionistas Clientes Originadores
<ul style="list-style-type: none"> Estructuración de Proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> Activos provenientes de nuevos negocios (propios o en administración). 	<p>SEGMENTACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Definir criterios de segmentación de cartera. P. Definir políticas de negociación y judicialización para cada segmento. H. Realizar segmentación de cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de documentos para reestructuración. Acuerdos de pago. Decisiones de aprobación o negación de negociación. Comunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Inversionista o cliente Final



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none">• P.H.V.A. Definir e implementar estrategias de localización de Clientes y cobro. <p>ASIGNACION Y CONTROL DE METAS</p> <ul style="list-style-type: none">• P. Definir presupuesto de normalización.• P. Asignar metas individuales.• H. Generar cifras de seguimiento.• V. Revisar cumplimiento de metas individuales.• A. Corregir desviaciones cuando se presenten incumplimientos en las metas. <p>VENTAS INDIVIDUALES Y PAQUETES DE OBLIGACIONES</p> <ul style="list-style-type: none">• P. Definir el tipo de venta que se va a realizar• P. Definir las obligaciones a vender.• P. Revisar los procesos jurídicos garantías• P. H. Efectuar Cronograma.• H. Solicitar la valoración de las obligaciones a vender.• V. Verificar en comité el resultado de la valoración.• H. Estructurar el proceso de venta (cuaderno de ventas, cuarto de datos, publicaciones y términos de referencia, realizar subsanación de información).• H. Adjudicar la venta.• H. Revisar convenio o contrato de venta.• H. V. Hacer seguimiento al contrato de venta.• H. Entregar la información de la venta a los procesos involucrados.• H. Solicitar la entrega de los documentos de las obligaciones vendidas.• H. Elaborar acta de cierre del contrato.	<ul style="list-style-type: none">• Solicitudes de paz y salvo pago honorarios abogado externo.	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Comunicaciones y Mercadeo • Relacionamiento con la Ciudadanía • Gestión Financiera • Gestión de Cartera 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de normalización de cartera. • Estudio de mercados, promoción y apoyo publicitario. • Estudios de riesgo • Aplicación de pagos • Información actualizada en los aplicativos. • Certificaciones de saldos. • Archivos con información documental. • Aplicativos actualizados. 	<p>GESTIÓN DE CARTERA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • H. Administrar portafolio de negocios. • H. Ejecutar estrategia de normalización. • H. Coordinar y realizar comités de negocios. • H. Aprobar y suscribir acuerdos de pago. • V.A. Hacer Seguimiento a la gestión(recaudo) • V. Hacer Seguimiento y control de operadores o gestores comerciales. • A. Atender PQRD's asignadas a la normalización de cartera • V. Realizar seguimiento al cumplimiento del tratamiento de riesgos de CISA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización central de riesgo. • Ingreso información en los aplicativos después de la compra. • Requerimientos de aplicación de pagos • Recaudo de la recuperación de cartera comercial, para aplicación de pagos 	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamiento con la Ciudadanía • Gestión Financiera
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> • Estados de los procesos jurídicos. • Judicialización de Obligaciones. 		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud Impulso Jurídico. • Recuperación de Cartera producto de Cobro Jurídico 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Jurídica • Cliente
<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración de Proyectos • Gestión de Contratación 	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta aceptada por el cliente. • Contrato y anexos. 	<p>EJECUCIÓN Y CIERRE DE LOS PROYECTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • V. Verificar el borrador del contrato y sus anexos Vs el plan de ejecución del proyecto. • H. Realizar acta de inicio del contrato. • H. Implementar cronograma del proyecto. • V. Verificar el cumplimiento de los requisitos funcionales y de desempeño del proyecto. • V. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales asociados al proyecto (si aplica). • V. Seguimiento de ejecución de cronograma de ejecución del proyecto. • H. Realizar informes de gestión para el cliente y de ejecución del proyecto cuando aplique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de inicio del contrato • Cronograma de ejecución del proyecto • Informes de gestión y de ejecución del proyecto • Solicitud de facturación del servicio y/o producto • Solicitud cambios, prórrogas, adiciones y documentos adicionales del contrato 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso ejecutor • Cliente o partes interesadas • Gestión Financiera • Gestión Jurídica • Estructuración de Proyectos



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Facturación del servicio y/o producto, cuando aplique 	<ul style="list-style-type: none"> H. Solicitar facturación del servicio y/o producto cuando aplique H.V.A. Gestionar cambios, prórrogas, adiciones y documentos adicionales del contrato. V. Hacer seguimiento al pago de las facturas, cuando aplique H.V. Generar Actas de Liquidación. A. Tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora. 		

INDICADORES DE GESTIÓN		RIESGOS DEL PROCESO	RECURSOS TECNOLÓGICOS
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de metas de recaudo Consolidado Gestión de contactabilidad al portafolio Consolidado 	El detalle de los riesgos del proceso se debe consultar en el aplicativo ASE – Aplicativo de seguimiento la estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> COBRA TEMIS ZEUS ISOLución ASE – Aplicativo para el seguimiento a la Estrategia
Eficiencia	NA		
Nota: Para verificar el detalle del indicador, hoja de vida y los resultados de las mediciones, debe consultarse el aplicativo ISOLución, módulo "Medición".			

DOCUMENTACIÓN APLICABLE	
DOCUMENTOS PROPIOS DEL PROCESO	DOCUMENTOS TRANSVERSALES
<ul style="list-style-type: none"> CN029: Políticas y Procedimientos de Gestión Operativa CN100: Políticas y Procedimientos de Normalización de Cartera Propia y/o de Terceros CN111: Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos Cartera MC029: Comercialización de Activos Cartera antes del Perfeccionamiento de la Compra 	<ul style="list-style-type: none"> CN023: Programa de Gestión Documental CN107: Política de administración del riesgo en Central de Inversiones S.A. MN011: Código de Buen Gobierno MN013: Manual del SIG MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) MN022: Manual del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio MN023: Código de Integridad MN024: Manual para la Gestión de Conflictos de Interés MN026: Manual de Contratación MN032: Manual de autocontrol, prevención y gestión de riesgo integral contra el lavado de activos, financiación del terrorismo financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.



DOCUMENTACIÓN APLICABLE	
DOCUMENTOS PROPIOS DEL PROCESO	DOCUMENTOS TRANSVERSALES
	<ul style="list-style-type: none">• MN033: Programa de Cumplimiento en materia de libre competencia económica – PLCE• MC001: Reglamento Interno de Trabajo de Central de Inversiones S.A.• MC046: Política para la Prevención y Lucha Contra la Corrupción• MC048: Política de Derechos Humanos• Docs. de Interés Gral. 006: Normograma por Procesos