



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA



OBJETIVO

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.

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
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Operativa de Muebles e Inmuebles • Gestión Jurídica • Gestión Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Archivos con información de los inmuebles para la aplicación de pagos • Instrucción para la aplicación de los pagos de inmuebles. • 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 de pagos de inmuebles. • Archivos planos de recaudo de pagos de cartera. • Memorandos o comunicaciones informando 	<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. • 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"> • Archivo de actualización de información para centrales información financiera. • Informe de pagos aplicados y actualización de aplicativos. <p><</p>	<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>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"> Proveedores de servicios de Normalización de Cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de información. Prefectura 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 prefectura. V. Verificar la documentación soporte. H. V. Revisar los pagos y los componentes integrantes de la prefectura 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
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
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. 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de documentos para reestructuración. Acuerdos de pago. Decisiones de aprobación o negación de negociación. Comunicaciones. Solicitudes de paz y salvo pago honorarios abogado externo. 	<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"> • 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"> • Cliente • Comunicaciones y Mercadeo • Relacionamento 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"> • Relacionamento con la Ciudadanía • Gestión Financiera



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<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. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Jurídica
Estructuración de Proyectos <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Contratación <ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Oferta aceptada por el cliente. <ul style="list-style-type: none"> Contrato y anexos. <ul style="list-style-type: none"> Facturación del servicio y/o producto, cuando aplique 	EJECUCIÓN Y CIERRE DE LOS PROYECTOS <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. 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. Realizar el cierre del proyecto. H.V. Realizar Encuestas de Satisfacción H.V. Realizar informes de lecciones aprendidas del proyecto. H.V. Generar Actas de Liquidación. H.V. Realizar evaluación Expost Integral del Proyecto. A. Tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Recuperación de Cartera producto de Cobro Jurídico <ul style="list-style-type: none"> Acta de inicio del contrato Cronograma de ejecución del proyecto <ul style="list-style-type: none"> 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"> Resultado encuesta de satisfacción <ul style="list-style-type: none"> Resultado evaluación Expost Integral del Proyecto Informes de lecciones aprendidas 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente <ul style="list-style-type: none"> Proceso ejecutor <ul style="list-style-type: none"> Cliente o partes interesadas Gestión Financiera Gestión Jurídica Estructuración de Proyectos <ul style="list-style-type: none"> Cliente o partes interesadas Estructuración de Proyectos
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Integral de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación actualizada y controlada. Necesidades de acciones correctivas y de mejora. Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora. Requerimientos legales identificados. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG. No conformidades reales detectadas. Oportunidades de mejora detectadas. Reporte de resultados de indicadores. Análisis de resultados. Implementación de acciones correctivas y/o de mejora. Aspectos e impactos ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Integral de Procesos



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> Programas y planes ambientales. Plan de Acción revisión por la Dirección. 			
<ul style="list-style-type: none"> Relacionamiento con la Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias asignada. 		<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondida. 	<ul style="list-style-type: none"> Peticionario
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión y lineamientos estratégicos Objetivos Estratégicos Proyectos Estratégicos Lineamientos para la implementación del MIPG Seguimiento avance de la ejecución de la planeación estratégica Planes de mejoramiento MIPG Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción Seguimiento al cumplimiento de los planes sectoriales Seguimiento a la Política de Administración del Riesgo 		<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los Proyectos Estratégicos Informes de eficacia de controles de los riesgos Evaluación FURAG Informes de gestión Riesgos operativos y de corrupción gestionados 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico
<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Personal competente para el desempeño de funciones. Desarrollo del talento humano Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos. Pago de Nómina. Desarrollo de las políticas y beneficios EFR. Desarrollo del plan de bienestar Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE. 		<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de capacitación Requerimientos de EPS, vacaciones, retiro de cesantías, etc. Evaluación de competencias y requerimientos generales. Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano
			<ul style="list-style-type: none"> Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano COPASST



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de elementos ergonómicos. Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo. 	
<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de bienes y servicios. Entrega de suministros. Infraestructura física en condiciones seguras. Tiquetes. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de pedidos de suministros. Solicitudes de mantenimiento y reparaciones. Solicitud de Tiquetes. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de correspondencia. Tablas de retención documental. 		<ul style="list-style-type: none"> Documentos de correspondencia. Entrega de Documentos para archivo 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Contrato elaborado 		<ul style="list-style-type: none"> Estudio de mercados Justificación de la necesidad Proyecto de acta de liquidación Informe de supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Contratación
<ul style="list-style-type: none"> Control Disciplinario Interno 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno. Sensibilización temas disciplinarios Autos interlocutorios y de trámites Comunicaciones Citaciones 		<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica) 	<ul style="list-style-type: none"> Control Disciplinario Interno
<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura y Soporte 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de Tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipo de cómputo y comunicaciones). Servicio de soporte tecnológico 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de creación de usuarios y autorización de servicios Solicitud de servicios informáticos Solicitud soporte tecnológico 	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura y Soporte



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CARTERA



INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR
EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas de recaudo Consolidado • Gestión de contactabilidad al portafolio Consolidado 	<ul style="list-style-type: none"> • MN071: Manual de Prevención de Lavado de Activos. • CN29: Políticas y procedimientos de Gestión Operativa • CN005: Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes. • CN100: Políticas y Procedimientos para la Normalización de Cartera. • CN 111: Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos Cartera. • CN023: Programa de Gestión Documental • CN107: Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo en CISA • MN015: Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable • MN013: Manual del SIG
EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de Cartera • Calificación de Cartera • Cargue documental Cartera • Control de Calidad (cartera) 	
REVISÓ		APROBÓ
GERENTE DE CARTERA		GERENTE DE CARTERA