


| GESTIÓN DE CARTERA          |          |                 |   |                 |  |               |        |
|-----------------------------|----------|-----------------|---|-----------------|---|---------------|--------|
| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO |          |                 |   |                 |   |               |        |
| <b>Código:</b>              | CP-CT-01 | <b>Versión:</b> | 2 | <b>Vigencia</b> | 16 de junio de 2023   | <b>Página</b> | 1 de 2 |

|                    |   |                  |                        |
|--------------------|---|------------------|------------------------|
| <b>PROCESO</b>     | <b>GESTIÓN DE CARTERA</b>   |                  |                        |
| <b>OBJETIVO</b>    | Definir los lineamientos para realizar seguimiento y cobranza a la cartera de a los asociados y no asociados, garantizando el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, los Acuerdos del Consejo Directivo, los Estatutos de la cooperativa.        |                  |                        |
| <b>ALCANCE</b>     | Aplica desde el desembolso del crédito, haciendo el seguimiento y control de pagos hasta la culminación total de la cartera. Aplica también la cartera que presente morosidad en las diferentes categorías según su vencimiento, incluyendo el castigo de la cartera. |                  |                        |
| <b>RESPONSABLE</b> | <b>SUBGERENTE DE CARTERA</b>  | <b>AUTORIDAD</b> | <b>GERENTE GENERAL</b> |

| ENTRADAS  | PROVEEDOR                          | CICLO PHVA | PROCESO / ACTIVIDADES  | CLIENTE                                      | SALIDAS  |
|---|------------------------------------|------------|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Requisitos legales aplicables otros requisitos legales asociados al producto y servicio, requisitos en SST, requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, otros requisitos - Circular Básica Contable y Financiera - Circular Básica Jurídica - Circulares Externas de la Supersolidaria - Normatividad referente a Hábeas Data.</li> <li>•Requisitos de los productos y servicios.</li> <li>•Informe anual del Plan estratégico, contexto de la cooperativa, Misión, Visión, Principios y Valores corporativos.</li> <li>•Presupuesto.</li> <li>•Políticas aprobadas y publicadas en la Intranet.</li> <li>•Planes operativos anuales (POA).</li> <li>•Estado de la cartera normal.</li> </ul> | Asociados<br><br>Abogados Externos | P          | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificación y Documentación de las actividades de la Gestión de cartera.</li> <li>•Definición de metas de la gestión de cartera.</li> <li>•Diseñar planes de cobro y gestión de arreglos de la cartera para los diferentes niveles de morosidad.</li> <li>•Definir políticas para el otorgamiento de cambio de condiciones para la cartera de créditos.</li> <li>•Elaboración de planes de gestión de la Cartera en momentos de crisis socioeconómicas y de salubridad, con el fin de salva guardar la calidad de la cartera general de la cooperativa.</li> </ul>   | Asociados<br><br>Asesores Jurídicos Externos | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Planes estratégicos para la gestión de Cartera.</li> <li>•Informe de cartera</li> <li>•Informes de entes de control</li> <li>•Estado de cartera conciliado</li> <li>•Actas de entrega de pagares.</li> <li>•Envío de créditos a Jurídicos.</li> <li>•Acta de entrega de pagaré cancelado.</li> <li>•Minuta de Suspensión, retiro o terminación del proceso.</li> <li>•Minuta de autorización para la reclamación de títulos judiciales.</li> <li>•Certificados de deudas.</li> <li>•Informe de cartera por líneas, montos y plazos de días en mora.</li> <li>•Notificación al asociado en los diferentes niveles de cobro.</li> <li>•Extractos de cartera.</li> <li>•Resultados de los indicadores de gestión de cartera, desempeño, análisis y cumplimiento de los indicadores</li> </ul> |
|   |                                    | H          | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Seguimiento de los créditos en cuanto su vencimiento de la respectivas cuotas, llamando a recordar su pago oportuno.</li> <li>•Seguimiento a la cartera que presente morosidad de acuerdo al procedimiento de cartera.</li> <li>•Marcación de cobro prejurídico a la cartera de acuerdo al procedimiento de cobros jurídicos.</li> <li>•Marcar a la cartera en cobro Jurídico de acuerdo a los días de mora.</li> <li>•Marcar a la cartera castigada que cumpla los días de mora definidos en el procedimiento.</li> <li>•Gestión de Títulos judiciales.</li> <li>•Seguimiento y gestión a las diferentes etapas de cobro de la cooperativa.</li> <li>•Cruces especiales de cartera cuando presentam morosidad.</li> <li>•Listados de recaudos y la gestión por parte de Call Center.</li> <li>•Informe de cartera que contiene el cliente, pagaré, capital vencido , no vencido, total; clasificación por vencimiento de capital , intereses causados vencidos , total de la deuda, calificación de la cartera en cada una de las oficinas.</li> <li>•Custodia, depuración, endosos y preescrición de pagarés.</li> <li>•Seguimiento a la normalización de créditos por alivio Covid-19.</li> <li>•Identificar, analizar, evaluar los riesgos y las oportunidades del proceso de gestión de cartera.</li> </ul> |  |  |

| GESTIÓN DE CARTERA   |                                    |   |  |   |  | <br><small>Compañía de Asesoría y Finanzas</small><br><b>Coonfie</b><br><small>En Finanzas y Finanzas Solistas</small> |        |
|--|------------------------------------|---|--|---|--|---|--------|
| CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  |                                    |   |  |   |  |   |        |
| Código:  | CP-CT-01                           | Versión:  | 2  | Vigencia                                      | 16 de junio de 2023  | Página  | 2 de 2 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de cartera pasados.</li> <li>• Informes de auditorías pasadas.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extractos de cartera.</li> <li>• Indicadores de Cartera</li> </ul> </li> <li>• Estado de la Cartera en Cobro Administrativo, Prejurídico y Jurídico.</li> <li>• Informes de cobranza Externa (abogados).</li> <li>• Gestión de títulos judiciales.</li> <li>• Gestión y administración de pagaré activos y depurados.</li> </ul> | Asociados<br><br>Abogados Externos | V   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear los riesgos del proceso, generando acciones preventivas y diseñando controles para reducir pérdidas potenciales y/o incrementar beneficios potenciales.</li> <li>• Recopilar de datos y procesamiento de indicadores de gestión relacionados con el proceso, calificarlos de acuerdo a la gestión realizada comparándolo con las metas establecidas, presentando informe.</li> <li>• Documentar y hacer seguimiento a los Planes de mejoramiento del proceso.</li> <li>• Elaboración de indicadores de Gestión del proceso recopilar datos, procesar indicadores y realizar análisis.</li> <li>• Verificar los indicadores de morosidad, estableciendo la gestión que debe realizar cada oficina para reforzar la gestión de cobro y recaudo de la cartera.</li> <li>• Analizar y evaluar el resultado de las auditorías, que estén generando en el proceso de cartera.</li> </ul> | Asociados<br><br>Asesores Jurídicos Externos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión eficaz de los Planes de mejoramiento del proceso de cartera.</li> <li>• Riesgos controlados de la matriz de Riesgos y oportunidades del proceso de Cartera.</li> <li>• Resultados de los indicadores de gestión de cartera, desempeño, análisis y cumplimiento de los indicadores</li> <li>• Gestión eficaz de los Planes de mejoramiento del proceso de cartera.</li> <li>• Riesgos controlados de la matriz de Riesgos y oportunidades del proceso de Cartera.</li> </ul> |   |        |
|  |                                    | A   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el seguimiento continuo a los indicadores de morosidad de cada oficina.</li> <li>• Monitoreo y seguimiento al cumplimiento de los controles identificados en la matriz de riesgos y oportunidades del proceso de cartera.</li> <li>• Realizar seguimiento a las acciones correctivas y resultados de los Planes de mejoramiento.</li> </ul>  |   |  |   |        |
| RECURSOS   |                                    |   |  |   |  |   |        |
| <b>FISICOS / INFRAESTRUCTURA</b>   |                                    | Oficinas Adecuadas (Bóvedas de seguridad)                               |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Hall Bancarios  |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Áreas de Cajas  |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Áreas de Asesoría   |  |   |  |   |        |
| <b>TECNOLOGICOS / SOFTWARE</b>   |                                    | Computadores  |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Internet  |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Teléfonos   |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Correo Interno  |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Impresora   |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Escáner   |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Opa   |  |   |  |   |        |
| <b>INSUMOS / DOTACIÓN</b>  |                                    | Papelería pre Impresa   |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Lapiceros   |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Sellos  |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Resmas de papel   |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Carpetas  |  |   |  |   |        |
|  |                                    | Archivadores – AZ   |  |   |  |   |        |
| Guillotina para papel.   |                                    |   |  |   |  |   |        |
| REQUISITOS Y NORMATIVIDAD APLICADA   |                                    | INDICADORES   |  | DOCUMENTOS                                    |  | RIESGOS   |        |
| MT-GI-02 Matriz Legal, Acuerdos, reglamentos<br>Ver Correlación ISO 9001:2015   ISO 45001:2018<br>ISO 9001:2015 -- ISO 45001:2018  |                                    | Ver indicadores de planeación estratégica –<br>Herramienta virtual PSE. |  | Ver LI-CA-01 Listado Maestro de<br>Documentos |  | Ver MT-RI-02 Matriz de<br>riesgo y/o oportunidades.   |        |