


GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
NORMALIZACIÓN DE CARTERA							
Código:	PR-CT-10	Versión:	4	Vigencia:	20 de agosto de 2024	Página:	1 de 6

1. OBJETIVO

Documentar las actividades a realizar en el proceso de análisis y normalización de las obligaciones que presenten dificultad de pago a través de los diferentes arreglos de cartera.

2. ALCANCE

Análisis, aprobación y normalización de créditos por arreglo de cartera.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Comité de Normalización de Cartera
- 3.2. Director de Oficina.
- 3.3. Líderes de Cartera.
- 3.4. Asistente de Normalización de Cartera

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada
- 4.2. Reglamento de Cartera
- 4.3. Reglamento de Crédito

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Cartera:** Son las obligaciones que el asociado tiene con la empresa y se origina de las operaciones de crédito.
- 5.2. **Gestión de cobro:** Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las Obligaciones crediticias.
- 5.3. **Cobro jurídico:** este cobro, compete con jueces de la república, donde ellos realizan las acciones de cobranza, aquí puede haber embargos de los bienes del deudor, y congelamiento de sus cuentas bancarias y salarios.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. El Director de Oficina y Líder de Cartera le debe informar al deudor y codeudor(es) las condiciones del arreglo de cartera que se le ofrece. Ejemplo: pago de intereses anticipados, cuota final, plazos, etc.
- 6.2. De acuerdo al Plan Estratégico de Normalización de Cartera vigente, se podrá exceptuar la presentación de algunos de los documentos soporte, a aquellas solicitudes de normalización, que dependiendo de la situación o actividad económica declarada por el solicitante y acreditada por el Director de oficina, requiera un tratamiento diferencial.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

NORMALIZACIÓN DE CARTERA

Código:

PR-CT-10

Versión:

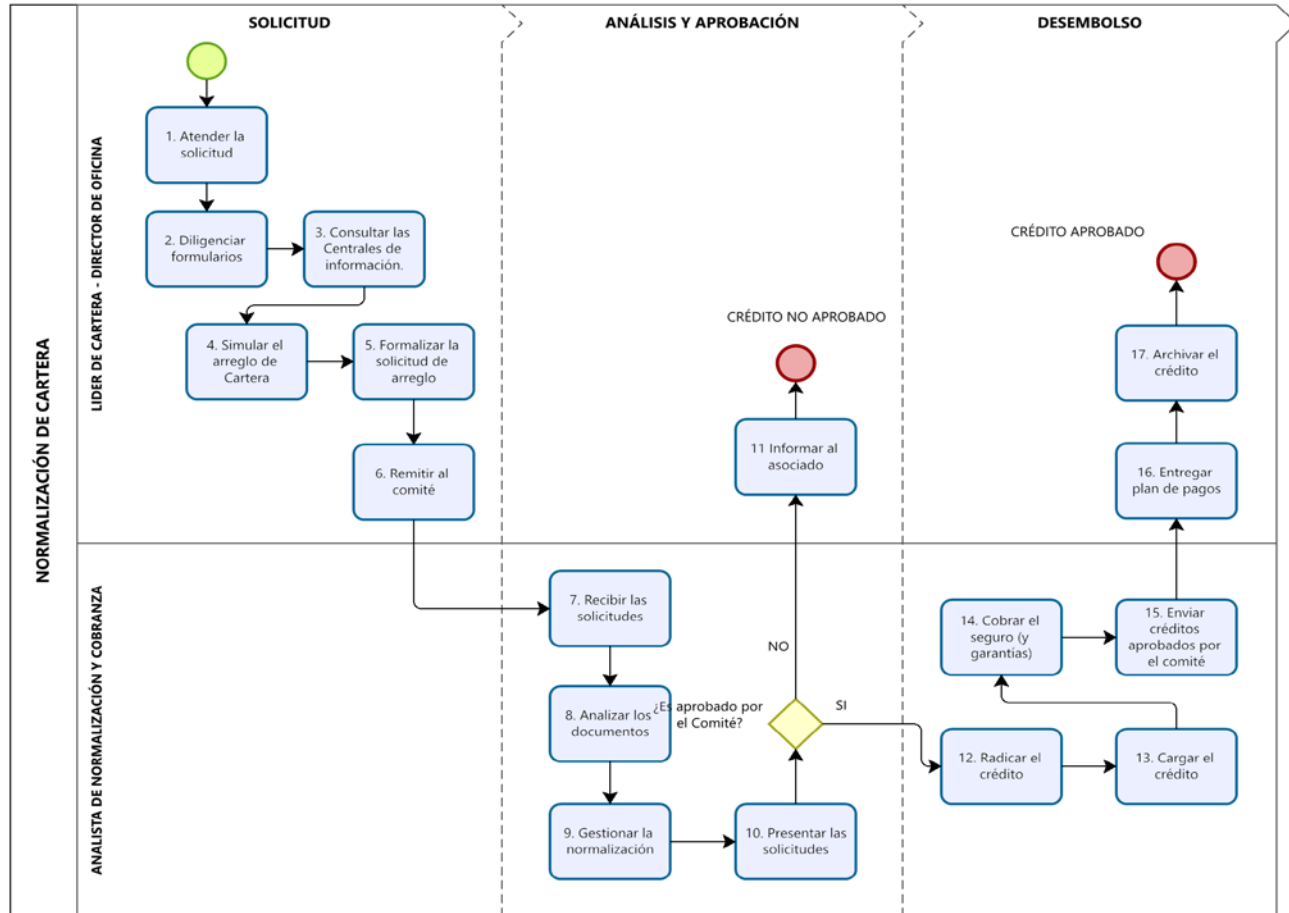
4

Vigencia:

20 de agosto de 2024

Página:

2 de 6



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
SOLICITUD				
1	Atender la solicitud	<p>Atender la solicitud verbal o escrita del asociado interesado en efectuar un arreglo de cartera.</p> <p>El asociado debe brindar una explicación detallada de los motivos que lo lleva a realizar esa solicitud.</p> <p>Asesorar al asociado en las diferentes modalidades de arreglo de cartera, formas de pago, descuentos aplicables, garantías y demás información que resulte relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del deudor y codeudor (si aplica).</p>	<p>Líderes de Cartera</p> <p>Director de Oficina</p> <p>Asistente de Normalización de Cartera</p>	Carta de Solicitud de arreglo de Cartera

NORMALIZACIÓN DE CARTERA


Código: PR-CT-10

Versión: 4


Vigencia: 20 de agosto de 2024

Página: 3 de 6


2	Diligenciar formularios	<p>Solicitar el diligenciamiento de los formatos de solicitud de crédito del deudor y codeudor(es) y anexar los documentos requeridos según la actividad económica cada uno. <i>Ver DA-CR-01 Documentos Requeridos según la actividad</i></p> <p>Informar al deudor y codeudor(es) las autorizaciones que se encuentran plasmadas al respaldo del formato de la solicitud del crédito.</p> <p>Solicitar la firma y huella como aceptación de las condiciones del arreglo, como de las autorizaciones.</p>	<p>Líderes de Cartera</p> <p>Director de Oficina</p> <p>Asistente de Normalización de Cartera</p>	<p>FO-CR-07 Solicitud De Credito – Soportes según la actividad</p>
3	Consultar las centrales de información	<p>Realizar la consulta de las centrales de información al deudor y codeudor (si aplica) y anexarlas como soporte al crédito; si son positivas se continúa con la gestión del crédito.</p> <p>Si el asociado tiene reportes negativos se procede a solicitar los respectivos paz y salvos o certificación de crédito al día. Si no los tiene, estará a consideración del comité de normalización de cartera.</p>	<p>Líderes de Cartera</p> <p>Director de Oficina</p> <p>Asistente de Normalización de Cartera</p>	<p>Centrales de información</p> <p>Certificados de Paz y Salvo (si aplica)</p>
4	Simular el arreglo de crédito	<p>Realizar el cuadro de amortización (Excel), incluyendo los saldos de créditos, seguros de vida, garantías y costos adicionales.</p> <p>Informar al deudor y codeudor (si aplica) el monto con el que se realiza el simulador, la cuota mensual, plazo, intereses y descuentos aplicables.</p>	<p>Líderes de Cartera</p> <p>Director de Oficina</p> <p>Asistente de Normalización de Cartera</p>	<p>Cuadro de amortización (Excel)</p>
5	Formalizar la solicitud de arreglo	<p>Hacer firmar los <i>FO-CT-11 Pagaré</i> para el crédito si el deudor y codeudor(es) aceptan las condiciones del arreglo de cartera</p> <p>Verificar que la solicitud del crédito esté bien diligenciada, contenga la respectiva documentación y cumpla con los requisitos establecidos.</p> <p>Ver documento de apoyo DA-CR-01 Documentos requeridos según la actividad.</p>	<p>Líderes de Cartera</p> <p>Director de Oficina</p> <p>Asistente de Normalización de Cartera</p>	<p>FO-CR-07 Solicitud de Crédito</p> <p>FO-CT-11 Pagaré y Carta de Instrucciones</p>

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
NORMALIZACIÓN DE CARTERA							
Código:	PR-CT-10	Versión:	4	Vigencia:	20 de agosto de 2024	Página:	4 de 6

6	Remitir al comité	<p>Actualizar la información en el integrador del deudor y codeudor suministrada en el formulario de crédito.</p> <p>Ruta: Asociados / Nit vs Asociado y Submenús.</p> <p>Subir los documentos del arreglo para la normalización de cartera deudor y codeudor (s) a la herramienta WorkManager.</p>	<p>Líderes de Cartera</p> <p>Director de Oficina</p>	Herramienta WorkManager
ANÁLISIS Y APROBACIÓN				
7	Recibir las solicitudes	Recibir las solicitudes de normalización de cartera	Asistente de Normalización de Cartera	Herramienta WorkManager
8	Analizar los documentos	<p>Revisar y verificar que la documentación este completa y cumpla con los requisitos según el tipo de arreglo.</p> <p>informar a cada oficina si la documentación está incompleta o no cumple con los requisitos, para que soliciten la información faltante.</p>	Asistente de Normalización de Cartera	<p>Correo electrónico</p> <p>Herramienta WorkManager</p>
9	Gestionar la normalización	<p>Realizar el simulador de crédito para ratificar la capacidad de pago y monto a prestar.</p> <p>Si es diferente al Cuadro de amortización (Excel) enviado imprimir nuevamente.</p> <p>Confirmar las certificaciones laborales o comerciales y Verificar la visita realizada por la oficina, el formato FO-CR-14 Visita Empresa, Negocio o Arrendamiento</p>	Asistente de Normalización de Cartera	<p>Simulador de crédito</p> <p>FO-CR-14 Visita Empresa, Negocio o Arrendamiento</p>
10	Presentar las solicitudes	<p>Presentar las diferentes solicitudes de normalización ante el Comité de Cartera para su análisis de viabilidad.</p> <p>El concepto y demás observaciones que realice el comité se anotaran en el acta de comité de arreglos de cartera.</p> <p>Si el arreglo de cartera no es autorizado por el comité de cartera, realizar las observaciones en la herramienta WorkManager para que los lideres de cartera o director de agencia comuniquen al asociado las causas por la cuales no fue aprobado el crédito.</p>	<p>Asistente de Normalización de Cartera</p> <p>Comité de Cartera</p>	<p>Acta de Comité de Cartera</p> <p>Herramienta WorkManager</p>

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
NORMALIZACIÓN DE CARTERA							
Código:	PR-CT-10	Versión:	4	Vigencia:	20 de agosto de 2024	Página:	5 de 6

11	Informar al asociado	Informar al asociado por medio del canal digital establecido, la no aprobación del crédito de normalización por parte del comité,	Director de Oficina / Líderes de cartera / Director de Oficina	Canal digital
DESEMBOLSO				
12	Radicar el crédito	Solicitar cambio de tasa, por correo electrónico al área de TIC. Realizar el simulador en OPITA. RUTA: Créditos/Liquidación <ul style="list-style-type: none"> • Crear solicitud en liquidación. • Valores del crédito. • Codeudores (si aplica). • Imprimir 2 copias de la liquidación. 	Asistente de Normalización de Cartera	Plan de pagos
13	Cargar el crédito	Contabilizar los valores correspondientes a seguro de vida deudores y si aplica el valor por el fondo regional de garantías, centrales de información, obligaciones a terceros y codeudores y costos adicionales, los sobrantes de la liquidación de crédito serán contabilizados en la cuenta (24159502 OTROS GASTOS POR PAGAR DOC REF) con número de identificación del asociado e imprimir dos copias de la nota contable. Ruta: Contabilidad/Movimientos/Fuente53.	Asistente de Normalización de Cartera	Nota de desembolso
14	Cobrar seguro y garantías.	Debitar de la (24159502 OTROS GASTOS POR PAGAR DOC REF) con número de identificación del titular por medio de nota de Cartera (fuente 50). NOTA: En caso de que no haya sido contabilizado en el cargue del crédito.	Asistente de Normalización de Cartera	Nota de Tesorería
15	Enviar créditos aprobados por el comité	Subir a la herramienta WorkManager los desembolsos de los arreglos de cartera, enviar correo electrónico a las agencias con el informe de los arreglos de cartera aprobados y desembolsados.	Asistente de Normalización de Cartera	Herramienta WorkManager, correo electrónico
16	Entregar plan de pagos	Hacer firmar y entregar copia al deudor y codeudor del plan de pagos del crédito y nota de desembolso en señal de aceptación de la normalización de crédito.	Líderes de Cartera Director de Oficina	Plan de pago firmado

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
NORMALIZACIÓN DE CARTERA							
Código:	PR-CT-10	Versión:	4	Vigencia:	20 de agosto de 2024	Página:	6 de 6

17	Archivar el crédito	Archivar en la carpeta del asociado el crédito desembolsado con sus respectivos soportes firmados por parte del deudor y codeudor.	Líderes de Cartera Director de Oficina	Carpeta del Asociado
----	---------------------	--	---	----------------------

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DA-CR-01 Documentos requeridos según la actividad.

FO-CR-07 Solicitud de Crédito

FO-CT-11 Pagaré y Carta de Instrucciones

FO-CR-14 Visita a negocios

10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
4	Se actualizan los responsables del proceso, Se actualizan las actividades y las descripciones de las tareas para ajustar cada solicitud de Normalización a través de la herramienta WorkManager.	15 de agosto de 2024
Elaborado Por:		
Revisado Por:		
Aprobado Por:		
ARNULFO CORONADO LEON Cargo: Director de Cartera	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General