

GESTIÓN DE CARTERA						
NORMALIZACIÓN DE CARTERA						
Código:	PR-CT-10	Versión:	5	Vigencia:	01 de agosto de 2025	Página: 1 de 6

## 1. OBJETIVO

Documentar, de manera clara y estructurada, las actividades que conforman el proceso de análisis y normalización de las obligaciones que presentan dificultad de pago, mediante la implementación de diferentes arreglos de cartera que permitan mejorar la recuperación, mitigar el riesgo financiero, y facilitar la sostenibilidad operativa de la entidad.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las obligaciones crediticias en estado de mora o con riesgo de incumplimiento, gestionadas por las áreas responsables de crédito, cobranza, jurídica y riesgos. .

## 3. RESPONSABLES

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

## 4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Circular Básica Contable y Financiera
- 4.2. Reglamento de Cartera
- 4.3. Reglamento de Crédito
- 4.4. Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito - SARC
- 4.5. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada

## 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.

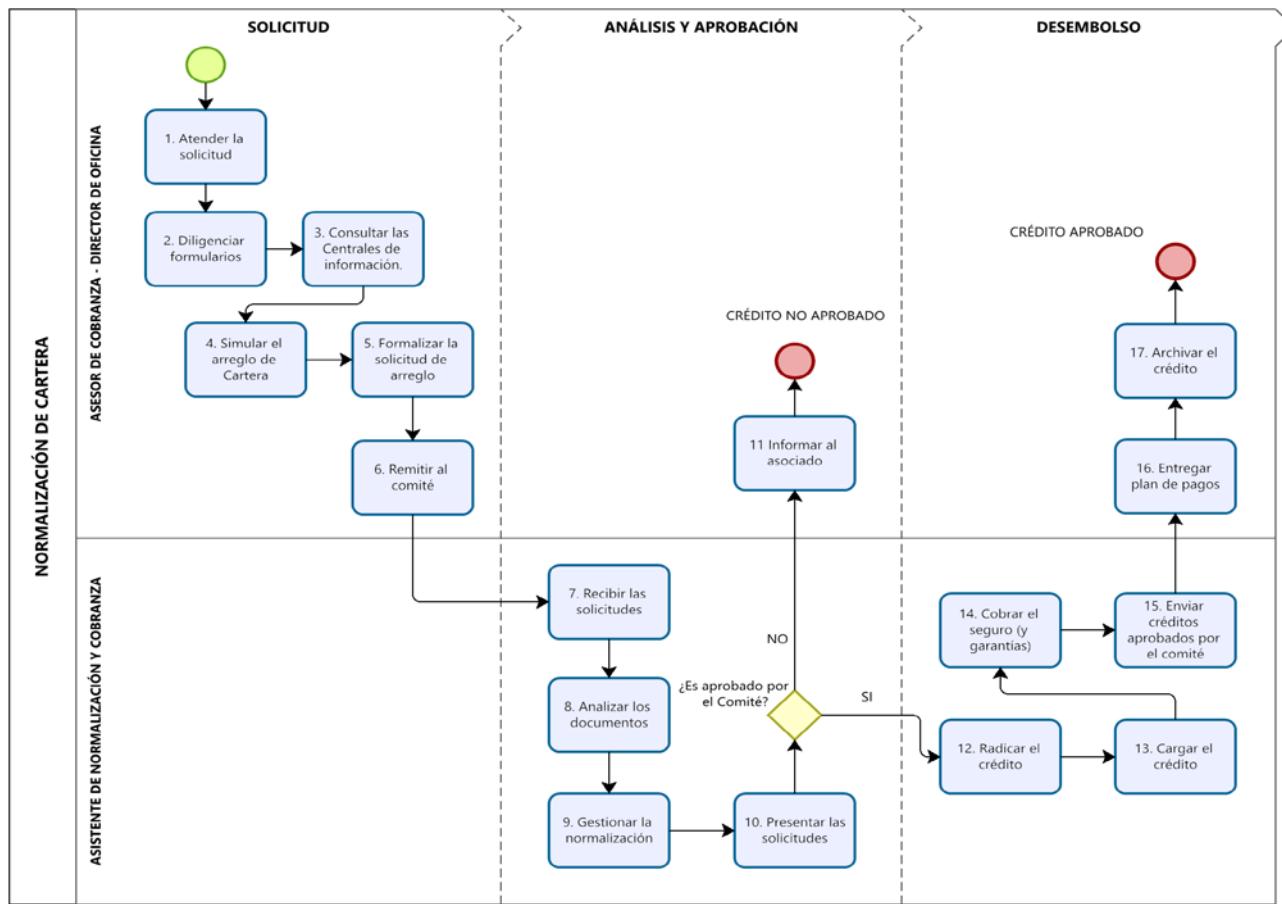
## 6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Todo arreglo de cartera debe ser presentado al comité de normalización de cartera que es el área encargada de su aprobación o rechazo.
- 6.2. Se debe identificar todas las obligaciones con Dificultad de Pago o con riesgo de incumplimiento para ofrecer las diferentes alternativas de normalización de cartera.
- 6.3. Todo arreglo de cartera deberá estar estrictamente sometido al cumplimiento del marco normativo vigente, así como a las condiciones estipuladas en el acuerdo de cartera. Coonfie debe velar por que cada acción relacionada con los arreglos de cartera se ejecute conforme a las políticas internas.
- 6.4. El Director de Oficina y asesor cobranza le deben 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.

**6.5.** Coonfie debe implementar mecanismos de control y seguimiento permanente sobre los acuerdos de arreglo de cartera establecidos con los deudores. Este seguimiento tiene como finalidad garantizar que las nuevas condiciones pactadas en el crédito sean cumplidas íntegramente, evitando así que el deudor incurra nuevamente en mora. El monitoreo debe contemplar:

1. Revisión periódica del estado de cumplimiento del arreglo.
2. Activación de alertas tempranas ante señales de incumplimiento.
3. Contacto proactivo con el deudor en caso de retrasos.
4. Registro actualizado en el sistema de gestión de cartera.
5. Reportes internos sobre el desempeño de la cartera normalizada.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
<b>SOLICITUD</b>				
1	Atender la solicitud	Atender la solicitud verbal o escrita del asociado interesado en efectuar un arreglo de cartera.	Asesor de Cobranza	Carta de Solicitud de arreglo de Cartera

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Coonfie debe brindar asesoría integral al asociado sobre las diferentes modalidades de arreglo de cartera disponibles, incluyendo las condiciones aplicables, formas de pago, descuentos autorizados, requisitos de garantías, y cualquier otra información relevante. El objetivo es garantizar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones tanto del deudor como del codeudor (si aplica), facilitando la toma de decisiones informadas y responsables.	Director de Oficina  Asistente de Normalización de Cartera	
2	Diligenciar formularios	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. Ver DA-CR-01 Documentos Requeridos según la actividad  Informar al deudor y codeudor(es) las autorizaciones que se encuentran plasmadas al respaldo del formato de la solicitud del crédito.  Solicitar la firma y huella como aceptación de las condiciones del arreglo, como de las autorizaciones.	Asesor de Cobranza  Director de Oficina  Asistente de Normalización de Cartera	FO-CR-07 Solicitud De Crédito – Soportes según la actividad
3	Consultar las centrales de información	Realizar la consulta de las centrales de información al deudor y codeudor y anexarlas como soporte al crédito.  Si el asociado tiene reportes negativos se procede a solicitar los respectivos paz y salvos o certificación de crédito al día.	Asesor de Cobranza  Director de Oficina  Asistente de Normalización de Cartera	Centrales de información  Certificados de Paz y Salvo (si aplica)
4	Simular el arreglo de crédito	Realizar el cuadro de amortización (Excel), incluyendo los saldos de créditos, seguros de vida, garantías y costos adicionales.  Informar al deudor y codeudor el monto con el que se realiza el simulador, la cuota mensual, plazo, intereses y descuentos aplicables.	Asesor de Cobranza  Director de Oficina  Asistente de Normalización de Cartera	Cuadro de amortización (Excel)

## NORMALIZACIÓN DE CARTERA

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
5	Formalizar la solicitud de arreglo	<p>Hacer firmar los FO-CT-11 Pagaré 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>	Asesor de Cobranza Director de Oficina Asistente de Normalización de Cartera	<b>FO-CR-07</b> Solicitud de Crédito <b>FO-CT-11</b> Pagaré y Carta de Instrucciones
6	Remitir al comité	<p>Actualizar la información en el integrador del deudor y codeudor suministrada en el formulario de crédito. <b>Ruta: Asociados / Nit vs Asociado y Submenús.</b></p> <p>Subir los documentos del arreglo para la normalización de cartera deudor y codeudor(es) a la herramienta WorkManager.</p>	Asesor de Cobranza Director de Oficina	WorkManager
<b>ANÁLISIS Y APROBACIÓN</b>				
7	Recibir las solicitudes	Recibir las solicitudes de normalización de cartera	Asistente de Normalización de Cartera	WorkManager
8	Analizar los documentos	Revisar y verificar que la documentación esté completa y cumpla con los requisitos según el tipo de arreglo. Informar a cada oficina si la documentación está incompleta o no cumple con los requisitos, para que soliciten la información faltante.	Asistente de Normalización de Cartera	WorkManager
9	Gestionar la normalización	<p>Realizar el simulador de crédito para ratificar la capacidad de pago y monto a prestar. 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	WorkManager <b>FO-CR-14</b> Visita Empresa, Negocio o Arrendamiento
10	Presentar las solicitudes	Presentar las diferentes solicitudes de normalización ante el Comité de normalización para su análisis de viabilidad quienes realizaran una evaluación financiera	Comité de Cartera	Acta de Comité de Cartera

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>al deudor y codeudor. 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 asesores de cartera o director de agencia comuniquen al asociado las causas por la cuales no fue aprobado el crédito.</p>		Herramienta WorkManager
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 Asesor de Cobranza	
<b>DESEMBOLOSO</b>				
12	Radicar el crédito	<p>Solicitar el cambio de tasa, por correo electrónico al área de TIC. Realizar el simulador en OPITA.</p> <p><b>RUTA:</b> Créditos/Liquidación           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear solicitud en liquidación.</li> <li>• Valores del crédito.</li> <li>• Codeudores (si aplica).</li> <li>• Imprimir 2 copias de la liquidación.</li> </ul> </p>	Asistente de Normalización de Cartera	Plan de Pagos
13	Cargar el crédito	<p>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.</p> <p>Ruta: Contabilidad/Movimientos/Fuente53.</p>	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). <b>NOTA:</b> En caso de que no haya sido contabilizado en el cargue del crédito.	Asistente de Normalización de Cartera	Nota de Tesorería

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario
Código:	PR-CT-10	Versión:	5	Vigencia:	01 de agosto de 2025	

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
15	Enviar créditos aprobados por el comité	Cargar en 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	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.	Asesor de Cobranza Director de Oficina	Plan de pago firmado
17	Archivar el crédito	Archivar en la carpeta del asociado el crédito desembolsado con sus respectivos soportes firmados por parte del deudor y codeudor.	Asesor de Cobranza Director de Oficina	Carpeta del Asociado
18	Seguimiento y Control	Mensualmente se debe hacer un seguimiento, crear alertas de incumplimiento, presentar informes del comportamiento de la cartera normalizada con indicadores de morosidad e impacto en los estados financieros con el fin de tomar los correctivos necesario.	Asistente de Normalización de cartera	

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

FO-CT-11 Pagaré y Carta de Instrucciones

DA-CR-01 Documentos requeridos según la actividad.

FO-CR-07 Solicitud de Crédito

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
5	Se actualiza el objetivo del procedimiento, el alcance y los responsables, añadiendo a Asesor de Cobranza. Se actualizan los requisitos legales y documentales. Se ajustan en su totalidad las Disposiciones Generales. En las actividades cambian al responsable de la atención de la solicitud, quedando el Asesor de Cobranza, se modifica la descripción de la actividad 1 y 3. Se actualiza la descripción de la actividad 10. y se crea la actividad No. 18 Seguimiento y Control.	22 de julio de 2025
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
ARNULFO CORONADO LEON Cargo: Director de Cartera	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Coordinador de PL y SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General