



# CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

## GESTIÓN DE CARTERA

**CÓDIGO: 60.038.01-014-20**

**Fecha: 12/06/2020**  
**Revisó y Aprobó:**

PROFESIONAL UNIVERSITARIO  
ÁREA CONVENIOS Y CARTERA

| PROCESO  | RESPONSABLE DEL PROCESO                            | TIPO     |
|--|--|----------|
| GESTIÓN DE CARTERA   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA | MISIONAL |
| PROPOSITO  |  |          |
| El presente documento tiene por objeto definir la metodología para Realizar seguimiento a la cartera de los créditos otorgados por el instituto, garantizando el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, los Acuerdos del Consejo Directivo, los Estatutos de la Entidad, y las Normas técnicas ISO-9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y el Sistema de Desarrollo administrativo con los requisitos de la entidad. |  |          |
| ALCANCE  |  |          |
| Aplica a partir de la apertura para el desembolso del crédito en el sistema y su seguimiento hasta la cancelación total del crédito  |  |          |

| PROVEEDOR O PROCESO FUENTE                 | ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS                     | PH VA    | ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)  | RESPONSABLES                                       | SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL             | CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA     |
|--|---|----------|--|--|---|-------------------------------|--|
| GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL | Direccionamiento estratégico                        | <b>P</b> | <b>IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES Y RIESGOS DEL PROCESO. VALORAR RIESGO INHERENTE. IDENTIFICAR LOS CONTROLES PARA DETERMINAR RIESGO RESIDUAL. ESTABLECER LOS PLANES DE MITIGACIÓN Y TRATAMIENTO PARA LOS RIESGOS ALTOS Y EXTREMOS.</b><br><br>Establecer las fechas y controles de los riesgos por Manual conforme a los riesgos y responsabilidades identificados. | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA | Matriz de Administración de Riesgos Institucionales<br><br>Informe de seguimiento a riesgos   | Informe de riesgos trimestral | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL |
| PARTES INTERESADAS                         | Requisitos, necesidades y expectativas              | <b>P</b> | <b>IDENTIFICAR LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL PROCESO.</b><br><br>Identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas.<br><br>Identificación de necesidades de comunicación con partes interesadas.  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA | Matriz de identificación de partes interesadas<br>Requisitos, necesidades y expectativas de partes interesadas<br>Comunicación con partes interesadas | Matriz de partes interesadas  | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL |
| TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.              | Necesidades de información desde y hacia el proceso | <b>P</b> | <b>IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO.</b><br><br>Gestionar la comunicación del proceso con eficacia.   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA | Matriz de comunicaciones  | Matriz de comunicaciones      | TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.              |
| TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.              | Necesidad de cambio                                 | <b>P</b> | <b>IDENTIFICAR EL CAMBIO, SU JUSTIFICACIÓN Y CONSECUENCIAS.</b><br><br>Determinar la integridad del S.G.C.<br><br>Asignar actividades, recursos, responsabilidades y autoridades.  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA | Plan de cambios   | Planificación de cambios      | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGIA EMPRESARIAL |

| PROVEEDOR O PROCESO FUENTE                                     | ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS   | PH VA | ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)  | RESPONSABLES   | SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL   | CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA  |
|--|---|-------|--|--|---|---|---|
| CLIENTES<br>GESTIÓN DE CARTERA                                 | Requisitos de las normas NTC ISO:9001.<br><br>Plan estratégico de la entidad<br><br>Requisitos legales, requisitos y/o necesidades de la organización y de las partes interesadas   | P     | <b>PLANIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO: GESTIÓN DE CARTERA</b><br><br>Participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización y en la definición de metas e indicadores del proceso Gestión de Cartera, mapa de procesos y en general los diferentes documentos inherentes al proceso con el fin de lograr su eficaz, eficiente y efectiva implementación y mantenimiento en el S.G.C.   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA                         | Procedimientos.<br>Registros.<br>Mapa de Procesos.<br>Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso<br>Cuadro de Indicadores de Gestión.  | Listado maestro de Documentos.<br><br>Listados de distribución<br><br>Acto administrativo de adopción.<br><br>Documentos originales firmados. | CLIENTES<br><br>GESTIÓN DE CARTERA<br><br>PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.  |
| GESTIÓN DE CARTERA   | Misión, Visión, Política, Objetivos de calidad, Plan de implementación y mejoramiento del S.G.C., direccionamiento de la gerencia<br><br>Plan de acción.<br>Documentos del S.G.C.<br>Código de Ética<br>Manual de funciones | P     | <b>IMPLEMENTAR DIRECTRICES Y DISPOSICIONES DEL INSTITUTO PARA EL S.G.C.</b><br><br>Implementar y realizar aporte con su gestión como responsable del proceso y de acuerdo a la importancia y a la pertinencia de su labor como funcionario de la entidad.  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA                         | Reorganización operativa, conocimiento y apropiación de la Política de calidad, objetivos, misión y visión del instituto por parte de los funcionarios que participan en el proceso.        | Auditoria Interna<br><br>Auditoria de control Interno<br><br>Autogestión.<br><br>Revisión por la dirección.<br><br>Evaluación del desempeño   | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.<br><br>PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.<br><br>GESTIÓN DE CARTERA   |
| GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO                                   | EXPEDIENTE DEL CLIENTE<br><br>FORMATO 60.038.02-209<br><br>RESOLUCION   | H     | <b>CREACION DEL DESEMBOLSO DE CREDITOS</b><br><br>La profesional convenios y cartera de acuerdo a la resolución por medio de la cual se autoriza un desembolso de un crédito, el pagare, el contrato de empréstito y el análisis financiero aprobada, procede a ingresar la información para crear el crédito (modulo de cartera-desembolso de crédito) donde ingresa: línea de crédito, número del pagaré, valor del desembolso, fecha desembolso, frecuencia de pago, número de cuotas, mecanismo de recaudo, procedencia del recurso, nombre del cliente, identificación del cliente, clase de liquidación, tasa, forma desembolso, cargos y codeudor (en caso que se requiera).  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA                         | Plan de pago del crédito  | Documentos debidamente legalizados  | CLIENTE<br><br>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA   |
| CLIENTES<br>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA | Estado de cartera   | H     | <b>SEGUIMIENTO A LA CARTERA (Procedimiento: 31.027.02.038)</b><br><br>El área de Convenios y Cartera con base en el estado de cartera e informe de cartera puntual y vencida realiza el seguimiento de los créditos a fin de mantener la cartera de la entidad al día. Identifica conjuntamente con Tesorería las consignaciones realizadas por los diferentes clientes a fin de que la Tesorería pueda descargar los pagos respectivos teniendo en cuenta el nombre del cliente, el valor de la cuota y el número del crédito. Formato Seguimiento de cartera 40.028.013-094.01.<br><br>Gestión de Cobranza Administrativa: La oficina de cartera realiza un plan de acción de créditos en mora de 1 a 60 días, para conocer la evolución, detectar posibles señales de alerta e identificar su pronóstico. Formato 31.027.02-204 | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA<br><br>TESORERO GENERAL | Estado de crédito-XEO<br><b>Formato Seguimiento de cartera Código: 31.028.013-094</b><br>Llamadas a los clientes<br><b>Formato Gestión de Cobranza Administrativa Código: 31.027.02-204</b> | SISTEMA XEO,<br><br>Revisión del Profesional de Convenios y Cartera.  | CLIENTES<br><br>GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.<br><br>GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO<br><br>GESTIÓN Y ASESORÍA JURÍDICA<br><br>CONTROL INTERNO<br><br>GESTIÓN DE CARTERA |
| SISTEMA XEO  | Desembolsos del mes   | H     | <b>NOVEDADES – CREDITOS DE LIBRANZA</b><br><br>Para el descuento de nómina se presenta el reporte mensual a todas las Entidades, donde sus funcionarios hayan adquirido crédito con el IDESAN según el caso, adjuntando la autorización de descuento por nómina código 30.017.13-197.  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA                         | Formato de novedades (según entidad)<br><b>Formato autorización de descuento por nómina código 30.017.13-197</b>  | Revisión por el jefe del Área de Convenios y Cartera  | CLIENTES  |

| PROVEEDOR O PROCESO FUENTE   | ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS                           | PH VA | ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)  | RESPONSABLES  | SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL   | CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA  |
|------------------------------|---|-------|--|---|---|---|---|
| CLIENTE                      | Necesidades del cliente                                   | H     | <b>ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE CARTERA (Procedimiento: 31.027.02.039-08)</b><br>Atender oportunamente los requerimientos de los clientes en lo concerniente al estado de sus obligaciones contraídas con el Instituto: certificaciones, estados de deuda, paz y salvos, certificaciones de Ministerio de Hacienda, certificados para declaración de renta, entre otros.   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA  | Certificaciones Constancias y/o Oficios                                     | Revisión por el jefe del Área de Convenios y Cartera  | CLIENTES  |
| SISTEMA XEO                  | Estados de cartera.<br>Datos de los créditos del sistema. | H     | <b>INFORMES DE CARTERA</b><br>Según lo establece el Manual de Crédito y Administración del Riesgo una vez realizado el seguimiento al finalizar el mes, la oficina de Convenios y cartera revela la información a través del informe de cartera clasificada que contiene el cliente, crédito, capital vencido, no vencido, total; clasificación por vencimiento de capital (edades), intereses renta – mora y total de la deuda, con base en la información del módulo de cartera sistema XEO. Dicho informe se realiza con copia a Gerencia, control interno, jurídica y comercial.<br>Se presenta el informe de recaudos a la Gerencia y a la Oficina de Control Interno detallando los pagos efectuados por cada uno de los clientes.<br>El informe interno contiene el Clasificado de cartera, Informe de recaudos, Informe de desembolsos, Informe de Clasificación – Calificación, Informe de Auditoría Cartera Vs Contabilidad, Informe de Saldos, Informe de Créditos Cancelados, Informe de Cartera de Créditos INFIS en formato 513 y 514, los extractos de cartera a Municipios y Entidades Descentralizadas con los respectivos oficios. | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA  | Informes de cartera. Sistema XEO  | Sistema XEO<br>Auditoría Interna Sistema.<br>Revisión: PROFESIONAL UNIVERSITARIO AREA CONVENIOS Y CARTERA | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.<br>GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO<br>GESTIÓN Y ASESORÍA JURÍDICA<br>CONTROL INTERNO<br>GESTIÓN DE CARTERA |
| GESTIÓN DE CARTERA           | Informes de cartera                                       | H     | <b>REPORTE CIFIN</b><br>La profesional Convenios y cartera con base en el informe de cartera del mes anterior realiza el reporte a la Central de Información Financiera de la cartera clasificada y calificada de la Entidad.  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA  | Reporte a la CIFIN  | Reporte a la CIFIN<br>Archivo plano   | CIFIN   |
| GESTIÓN DE CARTERA           | Informes de cartera                                       | H     | <b>CALIFICACIÓN DE LA CARTERA – COMITÉ DE RIESGO CREDITICIO MERCADO</b><br>A través del comité se efectúa la evaluación del riesgo crediticio por cliente individual con saldos superiores a 120 SMMLV, en los meses de mayo y noviembre de cada vigencia fiscal.  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA<br>COMITÉ DE RIESGO CREDITICIO MERCADO | Acta de comité  | Análisis de calificación de la cartera morosa   | GESTIÓN DE CARTERA  |
| GESTIÓN DE CARTERA           | Plan de pagos<br>Solicitud de seguro                      | H     | <b>INFORME MENSUAL DE SEGUROS</b><br>Realizar el informe de los seguros de los clientes del Instituto, teniendo en cuenta los créditos desembolsados, los créditos cancelados, los créditos asegurados y los valores del crédito.  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA  | Planilla de la Aseguradora para reporte deudores grupo vida créditos IDESAN | Control del riesgo de recuperación de cartera en caso de muerte o invalidez del deudor                    | ASEGURADORA   |
| GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO | Expediente del cliente / usuario físico y escaneado       | H     | <b>CUSTODIA DE LOS EXPEDIENTES CLIENTE / USUARIO</b><br>Cartera recibe el expediente solo si esta foliado, firmado y escaneado por la oficina gestora, se realiza el desembolso y se archiva en la oficina de cartera.<br>Para la consulta de los expedientes se dispone el expediente escaneado.<br>Una vez finalice el crédito se marca como cancelado y se envía para archivo.  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA  | NA  | Verificación por parte de cartera de los documentos del expediente de cliente                             | TODOS LOS PROCESOS DEL SGC  |
| GESTIÓN DE CARTERA           | Extractos de cartera                                      | H     | <b>ENVÍO DE EXTRACTOS DE CARTERA (Procedimiento: 31.027.02.047-08)</b><br>Lo oficina de cartera todos los meses envía los extractos de cartera a los clientes. Esta acción se realiza conjuntamente con los extractos de tesorería.  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA<br>TESORERÍA                           | Correspondencia enviada   | Oficio remisorio<br>Extractos cartera.  | CLIENTES  |

| PROVEEDOR O PROCESO FUENTE                                      | ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS   | PH VA | ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)  | RESPONSABLES   | SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL  | CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA   |
|---|---|-------|--|--|---|--|--|
| GESTIÓN DE CARTERA  | Salidas no conformes del proceso  | H     | <b>IDENTIFICAR LAS SALIDAS NO CONFORMES</b><br>Controlar y solucionar la salida no conforme<br>Verificar nuevamente el producto o servicio<br>Determinar la necesidad de tomar acciones correctivas  | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA                           | Cuadro de control de productos o servicios no conformes   | Cuadro de control de productos o servicios no conformes  | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL   |
| GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO                             | Matriz de Administración de Riesgos Institucionales<br>Manual de Administración del Riesgo Operativo                | H     | <b>ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO</b><br>Tratar, los riesgos del proceso, implementando los controles y planes de mitigación y tratamiento para los riesgos altos y extremos; en cuanto a los riesgos bajos y moderados hacer seguimiento a los controles para reducir pérdidas potenciales y/o incrementar beneficios potenciales.   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA                           | Matriz de Administración de Riesgos Institucionales actualizado<br>Planes de Mitigación y Tratamiento           | Revisión por la Dirección<br>Indicadores de gestión<br>Matriz de Administración de Riesgos Institucionales<br>Plan de mejoramiento Institucional | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.<br>CONTROL INTERNO PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.<br>GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS |
| GESTIÓN DE CARTERA  | Informes de cartera<br>Base de datos de cartera   | H     | <b>INFORMES A LOS ORGANISMOS DE CONTROL</b><br>La profesional de Convenios y cartera da respuesta a los diferentes requerimientos de los órganos de control y vigilancia mediante informes y otros documentos requeridos que sustenten la respuesta a dichos requerimientos. (Informes, anexos, oficios dirigidos a los organismos de control y vigilancia).<br><br>Preparar y presentar el informe correspondiente a Cartera para la entidad Calificadora del riesgo, de acuerdo a los requerimientos para la respectiva calificación de la entidad.                    | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA                           | Informes a organismos de control<br>Soportes y oficio a entidades de control<br>Informe calificadora de riesgos | Oficio remisorio.<br>Informes a entes de control.  | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.<br>ORGANISMOS DE CONTROL   |
| TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.                                   | Matriz de Administración de Riesgos Institucionales<br>Plan de mitigación y tratamiento de riesgos extremos y altos | V     | <b>MONITOREO RIESGO</b><br>Monitorear de manera permanente el desarrollo de los planes de mitigación y tratamiento establecidos para los riesgos extremos y altos, así como, los controles propuestos para los riesgos moderados y bajos.<br><br>El líder de proceso cada tres meses debe evaluar la ejecución del control en su proceso para actualizar el inventario de controles.<br><br>Control Interno como parte del desarrollo de su plan de auditoría debe incluir la evaluación de la ejecución de los controles para aquellos riesgos de nivel extremo o alto. | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA<br>ASESOR CONTROL INTERNO | Matriz de Administración de Riesgos Institucionales con monitoreo   | Seguimiento por la Oficina de Control Interno  | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD   |
| GESTIÓN DE CARTERA ASEGURADORA                                  | Informe de cartera<br>Cuenta de cobro de la aseguradora   | V     | <b>VERIFICACION DEL PAGO DE LOS CLIENTES ASEGURADOS</b><br>Verificar que los clientes de cartera vigente coincidan con la cuenta de cobro que la aseguradora relaciona, para visto bueno y pasar a la Tesorería para pago.   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA                           | Visto bueno para pago de aseguradora  | Revisión por el jefe del Área de Convenios y Cartera   | ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA   |
| COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO<br>GESTIÓN DE CARTERA | Cuestionario Auto evaluación del Control  | V     | <b>AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL</b><br>Realizar la auto evaluación del control teniendo en cuenta la encuesta, y verificar la existencia de cada uno de los elementos de control, así como evaluar su efectividad en el proceso, área responsable y la entidad   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA                           | Cuestionario Auto evaluación del Control diligenciado para procesar.  | Comité de Coordinación de Control Interno.   | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.<br>PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.<br>GESTIÓN DE CARTERA                                  |

| PROVEEDOR O PROCESO FUENTE | ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS  | PH VA | ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)  | RESPONSABLES                                       | SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL   | CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA   |
|----------------------------|--|-------|--|--|---|---|--|
| GESTIÓN DE CARTERA         | Fichas Técnicas de Indicadores.<br>Manual de Sistema de Evaluación y Control Procedimientos.<br>Reglamentos, Requisitos legales  | V     | <b>AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROCESO</b><br><br>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   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA | Informe de Autogestión del proceso<br><br>Indicadores de Gestión  | Revisión por la Dirección<br><br>Cuadro de mando              | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL.<br><br>PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.<br><br>ORGANISMOS DE CONTROL                   |
| GESTIÓN DE CARTERA         | No conformidades del proceso,<br><br>Problemas potenciales.<br><br>Riesgos importantes o inaceptables.<br><br>Acciones de mejora | A     | <b>PLANTEAR, DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR PLANES ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PLANES DE MEJORA.</b><br><br>De acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación del control de los documentos, el control de los registros, las auditorías internas y el seguimiento del cronograma plantear, documentar e implementar acciones correctivas y/o de mejora con el fin de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso. | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA | Acciones correctivas<br><br>Planes de Mejoramiento del proceso<br><br>Planes de mejoramiento Individual | Seguimiento de acciones Correctivas y Planes de mejoramiento. | GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL<br><br>PLANEACIÓN, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.<br><br>COTROL INTERNO<br><br>GESTIÓN DE CARTERA |

|  |  |
|--|--|
| <b>PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA:</b>              | Este proceso interactúa con los procesos: GESTION DE LA CONTABILIDAD, GESTION GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL, GESTION DE CREDITOS, CAPTACION, COLOCACION Y ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS.   |
| <b>RECURSOS:</b>                                     | Oficina, computador, software, personal, instalaciones.  |
| <b>RIESGOS:</b>                                      | Ver Matrices de Riesgos Institucionales.   |
| <b>PARAMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b> | Auditorías Internas, Revisión por la dirección, Indicadores de gestión, Informes de inversión de excedentes financieros, procedimientos  |
| <b>REQUISITOS</b>                                    | <p><b>REQUISITOS DEL CLIENTE:</b> Servicio oportuno y amable, Confiabilidad y respaldo del instituto, Tasas y plazos competitivos, Agilidad en los tramites, Información oportuna y veraz.</p> <p><b>REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN:</b> Manual de Calidad, Manual de Crédito, Manual de Administración de Riesgo, Procedimientos, Estatuto Orgánico.</p> <p><b>REQUISITOS LEGALES:</b> Ver Normograma de la Entidad, Manual de Calidad, Manual de Crédito, Manual de Administración de Riesgo, Procedimientos, Estatuto Orgánico.</p> <p><b>REQUISITOS ISO:</b> 4.1, 4.2, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.4, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3.</p>           |
| <b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>                       | <p><b>Manual de Calidad</b><br/> <b>Manual de Contratación</b><br/> <b>Manuales de Administración de Riesgo Institucionales.</b><br/> <b>Matrices de Riesgos Institucionales</b><br/> <b>60.027.02-001</b> Creación y Elaboración de Documentos del S.G.C, <b>60.027.02-002</b> Control de documentos del S.G.C, <b>60.027.02-003</b> Control de Registros del S.G.C, <b>60.027.02-004</b> Acciones correctivas, correcciones y acciones de mejora, <b>60.027.02-006</b> Control del producto y-o servicio no conforme, <b>60.027.02-007</b> Auditorías internas integrales del S.G.C. y Control Interno, <b>31.027.02-038</b> Seguimiento a la cartera, <b>31.027.02-039</b>, Atención al cliente por parte de cartera, <b>31.027.02-047</b> Envío de extractos de Cartera.</p> |

## INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO: GESTIÓN DE CARTERA

| OBJETIVO DE CALIDAD   | INDICADOR   | TIPO         | FRECUENCIA | RESPONSABLE  |
|---|---|--------------|------------|--|
| 2.5.2 Lograr el crecimiento sostenido del IDESAN mediante la fidelización de nuestros clientes actuales y la vinculación de nuevos clientes para el cumplimiento de sus metas a través del desarrollo de su objeto social.  | ROTACIÓN CARTERA VIGENTE  | EFICACIA     | TRIMESTRAL | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA |
|   | ROTACIÓN DE CARTERA EN PESOS  | EFFECTIVIDAD | TRIMESTRAL | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA |
|   | ROTACIÓN DE CARTERA EN CANTIDAD   | EFFECTIVIDAD | TRIMESTRAL | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA |
|   | % RECUPERACIÓN CARTERA VIGENTE  | EFICACIA     | MENSUAL    | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA |
| 2.5.3 Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua   | % EFICIENCIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO - G. CARTERA                                   | EFICACIA     | TRIMESTRAL | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA |
| 2.5.5 Generar confianza, seguridad y competitividad en los servicios ofrecidos por el Instituto, para garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucionales, fortaleciendo la implementación y desarrollo de la política y la administración de riesgos a través de la adecuada gestión y tratamiento de los mismos. | % CAPITAL CARTERA VENCIDA   | EFFECTIVIDAD | MENSUAL    | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA |
|   | % PROVISIÓN DE CARTERA VENCIDA SIN TENER EN CUENTA LOS CONVENIOS A TRAVÉS DE OPERADORES | EFICACIA     | MENSUAL    | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA |
|   | % CARTERA VENCIDA   | EFFECTIVIDAD | MENSUAL    | PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA |

## HISTORIAL DE REVISIONES

| REVISIÓN | FECHA      | DESCRIPCIÓN  |
|----------|------------|--|
| 14       | 30/09/2016 | Revisado y actualizado   |
| 15       | 24/03/2017 | Se hacen ajustes de fondo, incluyendo dos nuevas actividades, NOVEDADES y la CREACION DE DESEMBOLSO DE CREDITOS, además se le realizaron todas las correcciones de forma necesarias.                               |
| 16       | 15/09/2017 | Adecuación de la caracterización acorde a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, cambio de indicadores de gestión del proceso: GESTIÓN DE CARTERA.  |
| 17       | 25/10/2017 | Ajuste a la caracterización atendiendo a los lineamientos del SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS DEL IDESAN, modificando y agregando las actividades que responden a los controles del SARO para su integración. |
| 18       | 18/01/2018 | Revisión, ajuste y actualización en los requisitos y documentos relacionados de la caracterización del proceso.  |
| 19       | 08/08/2018 | Revisión, ajuste y actualización de los indicadores de gestión del proceso.  |
| 20       | 12/06/2020 | Actualizado con el Nuevo Logo Institucional y Logo ISO 9001:2015   |

