

## 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"> <li>• Cliente proveedor</li> <li>• Soluciones para el Estado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de cartera Mediante oficios, medio magnético, bases del cliente y memorandos</li> </ul>	<p><b>RECEPCIÓN DE CARTERA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H. Recibir bases de datos.</li> <li>• H. Recibir documentación.</li> <li>• H. Revisar jurídicamente la documentación.</li> <li>• V. Transferencia legal de Obligaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso información en los Aplicativos para la Gestión de las Obligaciones compradas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Normalización de Cartera</li> <li>• Gestión Jurídica del Negocio</li> <li>• Gerencia Financiera</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Inmuebles y Otros Activos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivos con información de los inmuebles para la aplicación de pagos</li> <li>• Instrucción para la aplicación de los pagos de inmuebles.</li> <li>• Solicitud de aplicación, reversión de pagos.</li> <li>• Comunicaciones escritas para solicitud de información.</li> </ul>	<p><b>PROCESAMIENTO DE CARTERA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P. Recibir la base de las obligaciones compradas.</li> <li>• H. Construir archivo para cargar las obligaciones a los diferentes aplicativos de CISA, con las bases entregadas por el proceso de Proceso de Soluciones para el Estado.</li> <li>• P. Determinar el tipo de procesamiento para las obligaciones adquiridas ya sea en entidades externas o internas.</li> <li>• H. Cargar las obligaciones en el software de apoyo para su control y procesamiento.</li> <li>• H. Efectuar la aplicación de pagos de cartera e inmuebles.</li> <li>• H. Efectuar liquidación y actualización de saldos de las obligaciones.</li> <li>• H. Implementar reestructuraciones en caso que aplique.</li> <li>• H. Efectuar la actualización de los aplicativos (centrales de información financiera, cancelación de las obligaciones, entre otros).</li> <li>• H. Reportar clientes para incluir en el fondo de seguros.</li> <li>• V. Velar por el funcionamiento de los aplicativos.</li> <li>• V. Hacer seguimiento y control al proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo de actualización de información para centrales información financiera.</li> <li>• Informe de pagos aplicados y actualización de aplicativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Central de información financiera (Cifin y Datacredito)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Jurídica del Negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información de saldos de las obligaciones y documentos soportes para la Judicialización.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiero y Contable.</li> <li>• Gerencia de Normalización de Cartera</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiero y Contable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivos de pagos de inmuebles.</li> <li>• Archivos planos de recaudo de pagos de cartera.</li> <li>• Memorandos o comunicaciones informando pagos por concepto de siniestros.</li> <li>• Solicitudes de información y comunicaciones de aplicación de pagos.</li> </ul>			

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de servicios de Normalización de Cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de información.</li> <li>• Prefactura y facturas.</li> <li>• Copia del contrato de venta y la base de las obligaciones vendidas</li> </ul>	<p><b>FACTURACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS DE NORMALIZACIÓN (Si Aplica)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H. V. Recibir y revisar la prefactura.</li> <li>• V. Verificar la documentación soporte.</li> <li>• H. V. Revisar los pagos y los componentes integrantes de la prefactura y solicitar los cambios.</li> <li>• H. Recibir la factura.</li> <li>• H. Hacer causación presupuestal y contable. <b>(Actividad realizada por la Gerencia Contable y operativa).</b></li> <li>• A. Detectar aspectos a mejorar y planificar su implementación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas con todos los soportes para su respectivo pago.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Normalización de Cartera</li> <li>• Financiero y Contable</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidades Públicas</li> <li>• Mejoramiento Continuo</li> <li>• Gerencia de Valoración y Participaciones Accionarias</li> <li>• Call Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes</li> <li>• Bases de datos con información de deudores</li> <li>• Contrato Suscrito</li> <li>• Informe de pagos aplicados y actualización de aplicativos</li> <li>• Aplicativo de la entidad (Cuando aplique)</li> <li>• Procedimiento nuevo negocio</li> <li>• Tarifa de servicio</li> <li>• Información de obligaciones de deudores</li> </ul>	<p><b>LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA COBRO COACTIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H. Realizar la recepción y reparto de expedientes</li> <li>• H. Crear los procesos en la herramienta tecnológica propia o de la entidad.</li> <li>• H. Identificar la etapa procesal actual o la prescripción de la obligación.</li> <li>• H. Digitalizar información (si la entidad contratante lo requiere)</li> <li>• H. Devolución de expedientes a la entidad contratante.</li> <li>• V. Realizar informe de seguimiento</li> </ul> <p><b>COBRO COACTIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H. Realizar apoyo a la gestión coactiva a través del Call Center</li> <li>• H. Emitir mandamiento de pago</li> <li>• H. Realizar autos de trámite</li> <li>• H. Realizar autos de fondo</li> <li>• H. Acumulación de procesos</li> <li>• H. Realizar acuerdo de facilidad de pago</li> <li>• H. Medidas cautelares</li> <li>• H. Notificación y citación</li> <li>• H. Resolver excepciones</li> <li>• H. Orden de seguir adelante</li> <li>• H. Resolver recurso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de la prestación del servicio</li> <li>• Contrato interadministrativo suscrito</li> <li>• Acuerdos de Niveles de Servicio entre partes</li> <li>• Cargue de información de los procesos en el aplicativo respectivo.</li> <li>• Digitalización de procesos (Cuando Aplique).</li> <li>• Bases de datos discriminando la gestión realizada del call center y grabación de llamadas respectivas.</li> <li>• Recuperación de cartera</li> <li>• Información de estado de deudas actualizado.</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Acuerdos de pago</li> <li>• Notificaciones</li> <li>• Comunicaciones</li> <li>• Oficios</li> <li>• Liquidación del Crédito</li> <li>• Respuesta a PQR's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entidad Contratante</li> <li>• Deudor</li> </ul>

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• H. Realizar liquidación del crédito</li> <li>• H. Realizar secuestro de bienes</li> <li>• H. Realizar remate de bienes</li> <li>• H. Declarar prescripción</li> <li>• H. Declarar remisibilidad de la obligación</li> <li>• H. Oficios de salida</li> <li>• H. Levantamiento de medidas cautelares</li> <li>• H. Terminación y archivo del proceso</li> <li>• V.A. PQR's</li> <li>• V.A. Realizar seguimiento a cumplimiento de metas y tomar acciones correctivas o preventivas.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones para el Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de información de las obligaciones compradas.</li> <li>• Contratos y convenios.</li> </ul>	<p><b>SEGUIMIENTO A CONVENIOS DE CARTERA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V. Recaudos de cartera</li> <li>• H. Ajustes a precio de compra</li> <li>• V. Verificar paz y salvos y renunciaciones de los abogados que tienen asignadas las entidades originadoras en los procesos de Cartera</li> <li>• V. Elaboración y/o revisión de memoriales de cesión</li> <li>• H. Autorizar pago de valores de los convenios</li> <li>• H. Cierre de convenios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a todas las solicitudes de información de los procesos.</li> <li>• Actualización de los aplicativos.</li> <li>• Actas de cierre de convenios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los Procesos</li> <li>• Clientes inversionistas</li> <li>• Clientes Originadores</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones para el Estado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activos provenientes de nuevos negocios (propios o en administración).</li> </ul>	<p><b>SEGMENTACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P. Definir criterios de segmentación de cartera.</li> <li>• P. Definir políticas de negociación y judicialización para cada segmento.</li> <li>• H. Realizar segmentación de cartera.</li> <li>• P.H.V.A. Definir e implementar estrategias de localización de Clientes y cobro.</li> </ul> <p><b>ASIGNACION Y CONTROL DE METAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P. Definir presupuesto de normalización.</li> <li>• P. Asignar metas individuales.</li> <li>• H. Generar cifras de seguimiento.</li> <li>• V. Revisar cumplimiento de metas individuales.</li> <li>• A. Corregir desviaciones cuando se presenten incumplimientos en las metas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de documentos para reestructuración.</li> <li>• Acuerdos de pago.</li> <li>• Decisiones de aprobación o negación de negociación.</li> <li>• Comunicaciones.</li> <li>• Solicitudes de paz y salvo pago honorarios abogado externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversionista o cliente Final</li> </ul>

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
		<p><b>VENTAS INDIVIDUALES Y PAQUETES DE OBLIGACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P. Definir el tipo de venta que se va a realizar</li> <li>• P. Definir las obligaciones a vender.</li> <li>• P. Revisar los procesos jurídicos y garantías</li> <li>• P. H. Efectuar Cronograma.</li> <li>• H. Solicitar la valoración de las obligaciones a vender.</li> <li>• V. Verificar en comité el resultado de la valoración.</li> <li>• H. Estructurar el proceso de venta (cuaderno de ventas, cuarto de datos, publicaciones y términos de referencia, realizar subsanación de información).</li> <li>• H. Adjudicar la venta.</li> <li>• H. Revisar convenio o contrato de venta.</li> <li>• H. V. Hacer seguimiento al contrato de venta.</li> <li>• H. Entregar la información de la venta a los procesos involucrados.</li> <li>• H. Solicitar la entrega de los documentos de las obligaciones vendidas.</li> <li>• H. Elaborar acta de cierre del contrato.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente</li> <li>• Mercadeo y comunicaciones</li> <li>• Financiero y Contable</li> <li>• Gerencia de Normalización de Cartera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de normalización de cartera.</li> <li>• Estudio de mercados, promoción y apoyo publicitario.</li> <li>• Estudios de riesgo</li> <li>• Aplicación de pagos</li> <li>• Información actualizada en los aplicativos.</li> <li>• Certificaciones de saldos.</li> <li>• Archivos con información documental.</li> <li>• Aplicativos actualizados.</li> </ul>	<p><b>GESTIÓN DE CARTERA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H. Administrar portafolio de negocios.</li> <li>• H. Ejecutar estrategia de normalización.</li> <li>• H. Coordinar y realizar comités de negocios.</li> <li>• H. Aprobar y suscribir acuerdos de pago.</li> <li>• V.A. Hacer Seguimiento a la gestión.(recaudo)</li> <li>• V. Hacer Seguimiento y control de operadores o gestores comerciales.</li> <li>• A. Atender PQRD's asignadas a la normalización de cartera</li> <li>• V. Realizar seguimiento al cumplimiento del tratamiento de riesgos de CISA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización central de riesgo.</li> <li>• Ingreso información en los aplicativos después de la compra.</li> <li>• Requerimientos de aplicación de pagos</li> <li>• Recaudo de la recuperación de cartera comercial, para aplicación de pagos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamiento con el ciudadano</li> <li>• Financiero y Contable</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Jurídica del Negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados de los procesos jurídicos.</li> <li>• Judicialización de Obligaciones.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud Impulso Jurídico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Jurídica del Negocio</li> </ul>

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciones para el Estado</li> <li>Financiero y Contable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferta aceptada por el cliente.</li> <li>Contrato y anexos.</li> <li>Facturación del servicio y/o producto, cuando aplique</li> </ul>	<p><b>EJECUCIÓN Y CIERRE DE LOS PROYECTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>V. Verificar el borrador del contrato y sus anexos Vs el plan de ejecución del proyecto.</li> <li>H. Realizar acta de inicio del contrato.</li> <li>H. Implementar cronograma del proyecto.</li> <li>V. Verificar el cumplimiento de los requisitos funcionales y de desempeño del proyecto.</li> <li>V. Verificar el cumplimiento de los requisitos legales asociados al proyecto (si aplica).</li> <li>V. Seguimiento de ejecución de cronograma de ejecución del proyecto.</li> <li>H. Realizar informes de gestión para el cliente y de ejecución del proyecto cuando aplique.</li> <li>H. Solicitar facturación del servicio y/o producto cuando aplique</li> <li>H.V.A. Gestionar cambios, prórrogas, adiciones y documentos adicionales del contrato.</li> <li>V. Hacer seguimiento al pago de las facturas, cuando aplique</li> <li>H.V. Realizar el cierre del proyecto.</li> <li>H.V. Realizar Encuestas de Satisfacción</li> <li>H.V. Realizar informes de lecciones aprendidas del proyecto.</li> <li>H.V. Generar Actas de Liquidación.</li> <li>H.V. Realizar evaluación Expost Integral del Proyecto.</li> <li>A. Tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recuperación de Cartera producto de Cobro Jurídico</li> <li>Acta de inicio del contrato</li> <li>Cronograma de ejecución del proyecto</li> <li>Informes de gestión y de ejecución del proyecto</li> <li>Solicitud de facturación del servicio y/o producto</li> <li>Solicitud cambios, prórrogas, adiciones y documentos adicionales del contrato</li> <li>Resultado encuesta de satisfacción</li> <li>Informes de lecciones aprendidas</li> <li>Actas de liquidación</li> <li>Resultado evaluación Expost Integral del Proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente</li> <li>Proceso ejecutor</li> <li>Cliente o partes interesadas</li> <li>Financiero y Contable</li> <li>Gestión Jurídica del Negocio</li> <li>Soluciones para el Estado</li> <li>Gestión Jurídica del Negocio</li> <li>Cliente o partes interesadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Misión, Visión</li> <li>Objetivos a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>Estrategias</li> <li>Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción.</li> <li>Seguimiento a planes sectoriales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los objetivos y del direccionamiento estratégico.</li> <li>Cumplimiento de los Proyectos del Proceso</li> <li>Cumplimiento de los planes de acción del riesgo operativo y de corrupción.</li> <li>Cumplimiento de los planes sectoriales que aplique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico</li> <li>Alta Dirección</li> <li>Mejoramiento Continuo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento Continuo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación Actualizada y controlada.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento Continuo</li> </ul>

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de acciones correctivas preventivas y de mejora.</li> <li>Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas preventivas y de mejora.</li> <li>Requerimientos legales identificados.</li> <li>Programas y planes Ambientales.</li> <li>Plan de Acción Revisión por la Dirección.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud elaboración flujos de trabajo</li> <li>No conformidades reales detectadas.</li> <li>No conformidades potenciales detectadas.</li> <li>Oportunidades de mejora detectadas.</li> <li>Reporte de resultados de indicadores.</li> <li>Análisis de resultados.</li> <li>Implementación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.</li> <li>Aspectos e impactos Ambientales.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal competente para el desempeño de funciones.</li> <li>Desarrollo del talento humano</li> <li>Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos.</li> <li>Pago de Nómina.</li> <li>Desarrollo de las políticas y beneficios EFR.</li> <li>Desarrollo del plan de bienestar</li> <li>Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE.</li> <li>Entrega de elementos ergonómicos.</li> <li>Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de capacitación</li> <li>Solicitudes de tiquetes</li> <li>Evaluación de competencias y requerimientos generales.</li> <li>Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora.</li> <li>Solicitud de tiquetes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativa y Suministros</li> <li>Gestión Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondeos de mercado según los requerimientos</li> <li>Entrega de bienes y servicios</li> <li>Entrega de suministros</li> <li>Infraestructura física en condiciones seguras</li> <li>Entrega de correspondencia Tablas de retención documental.</li> <li>Tiquetes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud de Trabajo</li> <li>Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> <li>COPASST</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos y Justificaciones.</li> <li>Términos de Referencia.</li> <li>Solicitudes de Pedidos de suministros.</li> <li>Solicitudes de Mantenimiento y reparaciones</li> <li>Documentos de Correspondencia</li> <li>Entrega de Documentos para archivo.</li> <li>Reserva de Tiquetes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativa y Suministros</li> <li>Gestión Documental</li> </ul>

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Tecnológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de Tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipo de cómputo y comunicaciones).</li> <li>Servicio de Soporte Tecnológico</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de creación de usuarios y autorización de servicios</li> <li>Solicitud de servicios informáticos</li> <li>Solicitud soporte tecnológico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Tecnológica</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Control Disciplinario Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control Disciplinario Interno</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría Interna</li> <li>Entes de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado de Auditorías.</li> <li>Necesidades de cierre y hallazgos.</li> <li>Informes de hallazgos.</li> <li>Normas y requerimientos específicos de información.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación ACPM provenientes de hallazgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría Interna.</li> <li>Mejoramiento Continuo.</li> <li>Entes de Control</li> </ul>

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

REVISÓ	APROBÓ
GERENTE DE NORMALIZACION DE CARTERA	VICEPRESIDENTE DE NEGOCIOS