

| | | | |
|---|------------------------------------|--|---------------------------|
|  <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT: 890.706.698-0</p> | CARACTERIZACION DE PROCESOS | | CODIGO: CA-CP-001 |
| | | | VERSION: 07 |
| | CARTERA | | FECHA: 10 de Mayo de 2013 |
| | | | PAGINA: 1 DE 2 |

| | |
|------------------|---|
| OBJETIVO: | Gestionar el recaudo de la cartera total y mantener el nivel de la cartera morosa dentro de los parametros establecidos por la Entidad |
| ALCANCE: | Desde el análisis del estado de la cartera hasta recuperación de cartera, la reclamación al Fondo Regional de Garantías (FRG) y castigo de cartera. |

| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTES |
|----------------------------|--|--|---|--------------------------------------|
| Direccionamiento Gerencial | Direccionamiento Estrategico | 1. Elaboración de los informes de los créditos a reclamar al FRG y/o a castigar por la entidad 2. Análisis y gestión de cartera en mora, cartera en abogado, cartera reclamada al FRG y cartera castigada 3. Control y seguimiento de la cartera que está en cobro jurídico 4. Formulación de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora | Informes mensual de Gestión | Direccionamiento Gerencial |
| Crédito | Listado de cartera | | Informe de reclamaciones al Fondo Regional de Garantias e informes de castigo | |
| | Informes de cobro juridico | | Recuperación de cartera | Direccionamiento Gerencial y crédito |
| Abogados | Informe de Abogados demandas presentadas | | | |
| Todos los procesos del SGC | Revisión por la Direccion, seguimientos , resultado de auditorias, análisis de datos, quejas y reclamos, analisis de la satisfacción del cliente, servicio no conforme, reporte de reuniones internas. | | Plan de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora | Cartera |

| AUTORIDAD | DOCUMENTOS Y REGISTROS | REQUISITOS NTC ISO 9001 |
|---|--|--|
| Dirección Ejecutiva | . Procedimiento de cobro de cartera morosa CA-PR-001 . Procedimiento de reclamación FRG CA-PR-002 . Procedimiento castigo de cartera CA-PR-003 . Visita Cartera morosa CA-FO-001 . Reporte del area comercial a cartera para la reclamación al FRG CA-FO-003 | 7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora |
| RESPONSABLES | | |
| Subdirección Adtiva y Fciera | | |
| Subdirección comercial Coordinador de cobranza | | |

| | | | |
|---|------------------------------------|--|---------------------------|
|  <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACIÓN ACCIÓN POR EL TOLIMA NIT: 890.706.698-0</p> | CARACTERIZACION DE PROCESOS | | CODIGO: CA-CP-001 |
| | CARTERA | | VERSION: 07 |
| | | | FECHA: 10 de Mayo de 2013 |
| | | | PAGINA: 2 DE 2 |

| RESPONSABLES | DOCUMENTOS Y REGISTROS | REQUISITOS NTC ISO 9001 |
|--------------|--|-------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> . Reclamación FRG CA-FO-004 . Reporte de castigo CA-FO-005 . Acta Comité de Cartera CA-FO-006 . Listados de cartera . Cartas de morosidad . Informes de Gestión . Política de Castigo de Cartera CA-VA-001 . Manual de cobranza CA-MA-001 | |

| RECURSOS | INDICADORES | CONTROLES |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> . Humanos: Sub. Activo y financiero Subd. Comercial Jefe de Crédito y cartera Asesores de crédito y cartera Coordinador de Crédito y cartera Asesores de Cobranza Coordinador de cobranza . Infraestructura: HW, SW, Internet, intranet. . Ambiente de Trabajo: Iluminación, ventilación | <ul style="list-style-type: none"> % Recuperación de cartera castigada y fondo regional de garantías % de mora total | <ul style="list-style-type: none"> . Auditorías internas de calidad . Revisión por la dirección . Comités |

Revisó

Aprobó

Representante de la Dirección

Dirección Ejecutiva