

CARACTERIZACIÓN CRÉDITO Y CARTERA

CÓDIGO: CSC-CR-CR-01

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE 15/10/2020

NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
CRÉDITO Y CARTERA	MISIONAL	SUBGERENTE DE SERVICIOS CORPORATIVOS



OBJETIVO: Fomentar y facilitar el desarrollo económico de los afiliados a través de las diferentes líneas de crédito que conlleven a mejorar la calidad de vida de los mismos.

ALCANCE:

El proceso inicia con la reglamentación de los servicios corporativos y la definición de las diferentes líneas de crédito y finaliza con el recaudo de cartera.

PLANEAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
*Proceso de Direccionamiento Estratégico	*Plan Estratégico *Informe de Gestión *Requisitos legales *Análisis del Contexto de la Organización *Análisis de Partes Interesadas	Reglamentar y definir las diferentes líneas de crédito	norma reglamentaria(portafolio)	Todos los procesos Clientes
*Proceso de Direccionamiento Estratégico	*Plan estratégico *Lineamientos para el Plan de Acción *Plan anual de adquisiciones *Informe de gestión *Informe de PQR	Definir el plan de Acción	Plan de acción	Proceso de Crédito y Cartera

HACER				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Presupuesto	Elaborar estudio de crédito y radicar documentación	*Análisis y estudio de la documentación *Incorporación de datos al sistema *Concepto jurídico (crédito de vivienda) *Certificado de disponibilidad presupuestal CDP	Proceso de Crédito y Cartera
Cliente Afiliado	*Formulario para solicitud de crédito *Documentación soporte		Títulos Ejecutivos de Garantía: *Pagaré *Escritura pública *Hipoteca *Prenda sin tenencia y *Libranza	*Proceso de Crédito y Cartera
Proceso de Crédito y Cartera	*Análisis y estudio de la documentación *Incorporación de datos al sistema *Concepto jurídico (crédito de vivienda) *Certificado de disponibilidad presupuestal CDP	Legalizar el crédito y las garantías		

 		CARACTERIZACIÓN CRÉDITO Y CARTERA			CÓDIGO: CSC-CR-CR-01
					VERSIÓN: 04
					VIGENTE DESDE 15/10/2020
Proceso de Crédito y Cartera	Titulos Ejecutivos de Garantía: *Pagaré *Escritura pública *Hipoteca *Prenda sin tenencia y *Libranza	Realizar aprobación de crédito	Resolución de aprobación	Proceso de Crédito y Cartera	
Proceso de Crédito y Cartera	*Resolución de aprobación.	Realizar desembolso de créditos	Orden de pago	Proceso de Gestión Financiera	
			*Registro presupuestal	Proceso de Gestión Financiera	
			Crédito otorgado y desembolsado	Clientes	
			Solicitud de traslado de la documentación al archivo	Proceso de Gestión de la Información	
*Partes interesadas *Pagadurías de las entidades del Departamento y sus municipios. *Proceso de Gestión Financiera *Clientes	*Crédito desembolsado *Ingreso bancario *Pagos y listado	Recaudar cartera	*Desglose *Afectación contable y presupuestal *Paz y salvo *Levantamiento de garantías hipotecarias y prendarias.	*Clientes *Pagadurías de las entidades del Departamento y sus municipios.	

VERIFICAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Crédito y Cartera	Formulario de solicitud y documentos soportes	Verificar el cumplimiento de los requisitos y validar la información del solicitante	Crédito aprobado o rechazado según la verificación realizada	Proceso de Crédito y Cartera
*Proceso de Credito y Cartera	*Información del proceso *Históricos de datos	Realizar seguimiento a los procesos e identificar las dificultades que se presenten con el fin de realizar acciones de mejora.	*Resultado de la medición de indicadores de proceso y Plan de Acción *Acciones de mejora formuladas	*Partes interesadas
*Partes interesadas	*Encuestas de satisfacción *PQRs *Acciones de mejora formuladas	Realizar seguimiento a la efectividad de las acciones de mejora formuladas	Acciones de mejora cerradas	*Partes interesadas

CARACTERIZACIÓN CRÉDITO Y CARTERA

CÓDIGO: CSC-CR-CR-01
 VERSIÓN: 04
 VIGENTE DESDE 15/10/2020

ACTUAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Clientes	*Formulario de solicitud *Documentos soportes del solicitante	Subsanar los documentos o información faltante o incorrecta	Documentación Subsanada	*Partes interesadas
Todos los procesos	*Resultado de la medición de indicadores de proceso y Plan de Acción Oportunidades de Mejora Identificadas	Tomar decisiones de acuerdo con los resultados de la revisión por la dirección y las mediciones de indicadores Formular acciones de mejora para el correcto desarrollo y desempeño del proceso	Informe de Gestión Mejora del Proceso	*Todos los procesos *Partes interesadas
RECURSOS		MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES DE GESTIÓN	
Físicos: infraestructura Humanos: Subgerente de Servicios Corporativos, Profesionales especializados, Profesionales universitarios, Técnicos y Auxiliares administrativos y contratistas Tecnológicos: hardware y software Novasoft y Microsoft, fax, internet, fotocopiadora, correo electrónico. Ambiente de trabajo: iluminación, ergonomía		*Comité de Gerencia *Auditorías de control interno *Auditorías de calidad *Mapa de riesgos *Informe de gestión *Revisión por la dirección *Informe de ejecución Plan de acción *Informe de atención de PQRS *Informe de Satisfacción del Cliente *Auditorías de Contraloría Departamental de Cundinamarca *Comité de Créditos	Ver Matriz de Indicadores Estratégicos - Plan de Acción Ver Matriz de Indicadores de Procesos	
DOCUMENTOS RELACIONADOS		REQUISITOS MECI 1000:2014	REQUISITOS ISO 9001:2015	
*Manual de Calidad *Plan de acción de crédito y cartera *Acuerdos *Procedimiento otorgamiento de créditos no hipotecarios *Procedimiento otorgamiento de créditos hipotecarios *Procedimiento gestión de cartera *Procedimiento recaudo de cartera *Formatos		*Componente Direccionamiento Estratégico *Componente Información y Comunicación *Componente Planes de Mejoramiento	8.1 Planificación y control operacional 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.3.1 Generalidades 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo 8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.5.6 Control de los cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas de no conformes	