

CRÉDITOS DE CONSUMO

Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	1 de 18
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	---------

1. OBJETIVO

Unificar criterios para el otorgamiento de créditos, de tal manera que, en las oficinas, se aplique el mismo procedimiento desde que se inicia el trámite hasta su desembolso.

2. ALCANCE

Abarca la asesoría del asociado, la recepción y radicación de documentación para una solicitud de crédito, la referenciación y confirmación de dicha información, el análisis de la solicitud, su aprobación y legalización y finaliza con el desembolso del dinero.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Subgerente de Crédito
- 3.2. Director de Oficina
- 3.3. Director del SIAR
- 3.4. Subdirector de oficina
- 3.5. Asistente de crédito
- 3.6. Asistente de nómina y convenios
- 3.7. Analista de cartera
- 3.8. Analista de crédito
- 3.9. Asesor Comercial
- 3.10. Oficial de cumplimiento

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Reglamento de Crédito
- 4.2. Manual SARC
- 4.3. Documento técnico de Credito
- 4.4. Caracterización Líneas de Credito

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **OFAC:** Oficina de Control de Activos.
- 5.2. **SARC:** Sistema de Administración de Riesgo de Credito.

6. DISPOSICIONES GENERALES


6.1. Los créditos solicitados por un valor igual o menor a 20 SMMLV, serán verificados, analizados y aprobados por el Comité de créditos de oficina conformado por el Asesor Comercial, el director y subdirector de oficina. La documentación respectiva NO deberá radicarse a través de la herramienta Workmnger.

Nota: Para toda solicitud de crédito independientemente de la línea y del monto, se deberá realizar el proceso de referenciación por parte de un asesor diferente al que recibe, tramita y gestiona la solicitud de crédito en la oficina respectiva.

6.2. Los créditos solicitados por un valor superior a 20 SMMLV deberán radicarse a través de la herramienta workmanager con el fin de que sean dirigidas a los entes de aprobación respectivos teniendo en cuenta lo siguiente:

Comité de fábrica de créditos (Subgerente de Crédito, Asistente de Crédito y Analistas de Crédito):

- a) Para los créditos solicitados por montos que van desde 20 hasta 57 SMMLV el encargado de su análisis y posterior aprobación / negación es un Analista de crédito.
- b) Para los créditos solicitados por montos que van desde 57,1 hasta 114 SMMLV, los encargados de su análisis y posterior aprobación / negación son: un Analista de crédito y la Asistente de crédito.

GESTIÓN DE CRÉDITO					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
CRÉDITOS DE CONSUMO							
Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	2 de 18

- c) Para los créditos solicitados por montos que van desde 114,1 hasta 170 SMMLV, los encargados de su análisis y posterior aprobación / negación son: Analista de crédito, asistente de crédito y subgerente de crédito.

Consejo de administración: Está facultado para aprobar todos los destinos de créditos en cualquier cuantía dentro de los montos establecidos a las siguientes personas asociadas de la cooperativa:

- Miembros del Consejo de Administración.
- Miembros de la Junta de Vigilancia.
- Representante Legal.
- Los familiares de las personas anteriores hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil.
- Comité de apelaciones.
- Subgerentes y Directores de área.
- Asociados titulares del cinco por ciento (5%) o más de los aportes sociales.
- Las personas jurídicas de las cuales los anteriores sean administradores o miembros de la Junta de Vigilancia.
- Las personas jurídicas sin ánimo de Lucro.

Nota: Para estas solicitudes, el Analista de crédito también deberá realizar el debido proceso de referenciación.


Es necesario tener en cuenta que el visto bueno que se otorgue a una solicitud de un crédito por parte de los entes de aprobación correspondientes debe quedar registrado en la herramienta Workmanager.

6.3. Los procesos generales por los que debe pasar toda solicitud de crédito son: Asesoría, recepción y radicación, referenciación y confirmación de información, análisis, aprobación y legalización, desembolso.

6.4. Se deben tener en cuenta los siguientes estados de una solicitud de crédito, el cual se determina una vez se realice el proceso de **REFERENCIACIÓN:**

- a) **Aprobado:** Cuando la referenciación NO tiene ninguna novedad (se logró entablar comunicación con todas las referencias suministradas).
- b) **Aplazado:** Cuando se presentan las siguientes novedades:
- Las llamadas realizadas a las referencias suministradas por el asociado NO son contestadas o son contestadas por personas diferentes a las relacionadas.
 - El número de contacto suministrado es errado o está fuera de servicio.
 - Se evidencian formularios y documentos sin huella y firma del asociado deudor o codeudor.
 - Se evidencian formularios y documentos sin firma del funcionario responsable.
 - Se evidencian formularios parcialmente diligenciados.
 - Se evidencia la ausencia de documentos soporte.
 - No se logra realizar la confirmación de paz y salvos, así como de certificados al día en las entidades financieras respectivas.

Nota 1: En este estado, la solicitud de crédito será devuelta al asesor comercial que la tramitó, quien tendrá que comunicarse con el asociado con el fin de que pueda subsanar las novedades encontradas en la solicitud de crédito. Para esto, tendrá un plazo de 24 horas laborales.

GESTIÓN DE CRÉDITO					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
CRÉDITOS DE CONSUMO							
Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	3 de 18

- c) **Negado:** Cuando se identifica que el asociado suministró información falsa en el formulario de solicitud de crédito (números de contacto no pertenecen a las personas referenciadas o éstas manifiestan no conocer al asociado) o falsificó documentación de cualquier índole (certificados laborales, al día o paz y salvos).

Nota 2: En el formulario de solicitud de crédito se deben registrar como mínimo 2 referencias (una familiar y otra personal o comercial). No se podrá llevar a cabo el proceso de referenciación si el asociado cuenta solo con una referencia registrada.

6.5. El tiempo establecido para realizar el proceso de referenciación de una solicitud de crédito será de 12 horas laborales contadas a partir del momento en el que ésta es recibida (el analista de crédito decidirá cuantas llamadas realizará durante dicho lapso, teniendo en cuenta que, por cada llamada realizada, deberá dejar el registro en la herramienta Workmanager). Una vez finalice dicho plazo, se deberá establecer el estado de la solicitud teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 6.4.

6.6. Dentro de la documentación soporte de las solicitudes de crédito, el único documento que puede faltar es el **CERTIFICADO DE DEUDA**, ya que, si no se encuentra adjunto, el análisis se realizará con base en el saldo que evidencia la consulta en centrales de información financiera.

6.7. En caso de que el asociado solicitante presente reportes negativos en centrales de riesgo, deberá anexar el **CERTIFICADO AL DÍA O PAZ y SALVO**, pero considerando que en reiteradas ocasiones el tiempo de su emisión en las entidades correspondientes es extenso, se permite que el Asesor Comercial adjunte los recibos de pago con el fin de verificar que el número de la obligación y el valor cancelado por parte del asociado coincidan con la información que se muestra en la consulta en centrales de información financiera. En ese sentido, una vez estos documentos sean emitidos por la entidad respectiva y entregados por el asociado, deberán adjuntarse a través de la herramienta, función que estará a cargo del Director de oficina correspondiente (es de aclarar que esta actividad es de obligatorio cumplimiento, inclusive si el desembolso del crédito fue realizado con anterioridad).

Nota: La compra de cartera de obligaciones reportadas negativamente en centrales de información financiera, se realiza siempre y cuando el pago sea 100% por descuento de nómina. En este caso, no se requiere que se adjunten recibos de pago.

6.8. Cuando una solicitud de crédito finaliza la etapa de desembolso y aún no se encuentra adjunto el **CERTIFICADO AL DÍA Y/O PAZ y SALVO** respectivo (en caso de ser necesario), el Analista de crédito 1 deberá seleccionar la opción **SI** en la pregunta **CERTIFICADO AL DÍA O PAZ Y SALVO**, por lo cual, será dirigida al Director de oficina correspondiente para que, una vez cuente con dichos documentos, los adjunte y de ésta manera se pueda dar por terminada la gestión de la solicitud en Workmanager. De ser seleccionada la opción NO, el proceso finalizará automáticamente.

6.9. Se deben tener en cuenta los siguientes estados de una solicitud de crédito, el cual se determina una vez se realice el respectivo proceso de **ANÁLISIS:**

- a) **Aprobado:** Cuando la solicitud de crédito NO presenta ninguna novedad y se considera viable.

Para todas las solicitudes de crédito realizadas por montos igual o mayor a 20 SMMLV **Aprobadas**, se deberá conservar en la carpeta física del asociado la siguiente documentación:

CRÉDITOS DE CONSUMO

Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	4 de 18
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	---------

- | | |
|---|---|
| 1. Simulador de crédito firmado por el asociado. | 6. Formato de Declaración de Asegurabilidad. |
| 2. Formulario de solicitud de crédito. | 7. Pagares. |
| 3. Formato de libranza (si el pago es por nómina). | 8. Formato de Visita Microcrédito (si aplica). |
| 4. Carta de Aceptación Fondo Regional de Garantías (si aplica). | 9. Recibo de pago de centrales de riesgo. |
| 5. Certificado de ingresos. | 10. Formato de herramienta AgroPasac (si aplica). |

Nota: En caso de que se realicen cambios a las condiciones del crédito, se deberá informarle al deudor y codeudor (si aplica), con el fin de consultarles si son aceptadas o no por él antes de definir este estado final en la solicitud. De ser aceptadas, la solicitud pasará a la última etapa que corresponde al desembolso.

b) Negado: Cuando la solicitud de crédito NO se considera viable, por lo cual finalizará automáticamente su trámite y gestión. En ese sentido se le deberá comunicar al asociado las causas por las cuales no fue aprobada la solicitud.

6.10. Las solicitudes de crédito **NEGADAS** serán remitidas al Director del SIAR quien en primera instancia emitirá el concepto que considere pertinente, luego pasará a la Asistente de Crédito y finalmente a la Subgerente de Crédito quien tomará la decisión sobre la negación definitiva o no de la solicitud. En caso de que el concepto final sea positivo, la solicitud será devuelta a la etapa de Análisis (a cargo un Analista de crédito diferente al que la tramitó inicialmente) y finalmente pasará a la fase de desembolso a cargo del Analista de crédito 1, quien deberá considerar los cambios u observaciones emitidas por los funcionarios mencionados.

Si la solicitud de crédito es negada definitivamente, el Director de oficina correspondiente será notificado sobre esta decisión.


6.11. Para todas las solicitudes de crédito **negadas** independientemente de monto y plazo se deberá conservar en la carpeta física del asociado la siguiente documentación:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. Simulador | 2. Centrales de riesgo |
| 3. Formulario de solicitud de crédito | 4. Recibo de pago de centrales de riesgo |

Nota: Se deberá adjuntar la Hoja de Ruta del crédito solo para las solicitudes menores a 20 SMMLV. Además, toda la documentación tendrá que archivar en la carpeta física del asociado a excepción de la consulta en centrales de riesgo cuando los créditos son radicados a través de Workmanager.

6.12. Para las solicitudes radicadas a través de workmanager, el Analista de crédito 1 encargado de realizar el desembolso del crédito, realizará también los débitos correspondientes (seguro de vida deudores, fondo de garantías, entre otros).

6.13. En caso de que el crédito solicitado sea una compra de cartera y se deba generar el cheque respectivo, el subdirector de oficina correspondiente recibirá una notificación a través de la herramienta Workmanager con el fin de que acceda a ella, evidencie la documentación de la solicitud y de esta manera pueda generar el cheque.

GESTIÓN DE CRÉDITO					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
CRÉDITOS DE CONSUMO							
Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	5 de 18

6.14. Una vez el asesor comercial recibe la documentación de la solicitud de un crédito, asumirá automáticamente la responsabilidad sobre la originalidad de esta (considerando que es quien en primera instancia entabla comunicación con el asociado) y deberá adjuntarla a través de la herramienta Workmanager (dado el caso), asegurándose de que sea legible en procura de que no se presenten inconvenientes en el momento de su revisión por parte de los respectivos entes de aprobación.

Además, en caso de verificar que el asociado posea más de una cuenta de ahorros, deberá consultarle a cuál de ellas desea que se le desembolse el crédito en caso de ser aprobado y deberá especificar dicha información en la herramienta Workmanager, al momento de radicar la documentación de la solicitud.

6.15. El primer simulador que realiza el asesor comercial deberá ser firmado por él y hacerlo **FIRMAR** por el asociado como constancia de la aceptación de las condiciones del crédito, por lo tanto, si la documentación respectiva debe radicarse a través de la herramienta Workmanager, éste deberá subirse **ESCANEO** junto con la documentación restante.

Este documento firmado representa la autorización y constancia de conocimiento del asociado para que la cooperativa pueda realizar los débitos correspondientes (seguro de vida deudores, fondo de garantías, entre otros).


En los casos en los que se realicen brigadas o gestiones comerciales en cada oficina y no se logre hacer firmar el simulador de crédito por parte del asociado, al momento de remitir la documentación para anexar al movimiento diario, se deberá entregar además de este documento, una copia del respaldo del formulario de solicitud de crédito (en el cual se encuentra la firma del asociado).

Nota: Cuando la solicitud de crédito se remite a fábrica de crédito y allí durante la etapa de análisis se requiere cambiar las condiciones iniciales de la misma, no será obligatorio hacer firmar por el asociado el nuevo simulador que realice el Analista de Crédito respectivo, ya que con lo establecido en la política "**Declaración de recepción de información de condiciones del crédito**" que se encuentra al respaldo del formulario de solicitud de crédito, el asociado declara que ha recibido y comprendido toda la información referente a sus condiciones.

6.16. Para adjuntar la documentación de una solicitud de crédito a través de la herramienta workmanager, el asesor comercial deberá remitirse a *DA-CR-01 Documentos requeridos según la actividad*, con el fin de determinar qué documentos debe conservar y cuáles debe devolver al asociado una vez estén escaneados. En ese sentido, es necesario considerar las siguientes expresiones que se encontrarán en dicho documento de apoyo con su respectivo significado:

- a) **Escanear y Devolver:** El documento en mención deberá **ESCANEARSE** y adjuntarse en la herramienta Workmanager en formato PDF. Una vez hecho esto, deberá devolverse al asociado que realiza la solicitud de crédito.
- b) **Escanear y Mantener en físico:** El documento en mención deberá **ESCANEARSE** y subirse a la plataforma Workmanager en formato PDF, NO se devolverá al asociado, por lo tanto, se conservará también en físico para su respectivo archivo y control **en la carpeta del asociado**.
- c) **Digital:** Son aquellos documentos que se pueden generar y guardar directamente en formato PDF sin necesidad de imprimir, por lo cual, así deberán subirse en la plataforma workmanager en el momento de radicar la solicitud de crédito (no se imprimen ni se escanean).

Nota: A través de la herramienta Workmanager, toda la documentación soporte de una solicitud de crédito debe adjuntarse EN UN SOLO ARCHIVO PDF, de manera individual tanto para deudor como codeudor (si aplica), los


GESTIÓN DE CRÉDITO					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
CRÉDITOS DE CONSUMO							
Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	6 de 18

cuales serán nombrados de la siguiente manera: No.doc identidad del asociado- Solicitud de crédito, **ejemplo:** 1075313357- Solicitud de crédito.

Los documentos que se generan de manera digital o aquellos que llegasen a quedar pendientes, deberán adjuntarse de manera individual nombrados cada uno de la siguiente manera: No.doc identidad del asociado- Nombre del documento, **ejemplo:** 1075313357-Libranza Fopep. Por otra parte, en caso de corregir algún documento, éste deberá adjuntarse nombrado de la siguiente manera: **ejemplo:** 1075313357-Libranza Fopep CORREGIDO.

- 6.17. Créditos solicitados por un valor superior a 20 SMMLV:** Teniendo en cuenta que se está generando el formulario de solicitud de crédito digital (a través del administrador de informes, carpeta OFICINAS COONFIE / solicitud de crédito deudor o codeudor), éste llevará firma y huella del asociado solicitante, firma del asesor comercial y firma del Director de oficina correspondiente como visto bueno a la solicitud. En ese sentido, dicho formulario no llevará las demás firmas a su respaldo ya que el visto bueno o aprobación por cada una de las partes allí establecidas, quedará plasmada a través de la herramienta Workmanager. Así mismo, una vez se haya desembolsado el crédito, el Analista de crédito 1 deberá detallar con una observación en la herramienta, toda la información relacionada con el Acta de aprobación de la obligación.
- 6.18.** Para los créditos que son otorgados mediante la modalidad de pago descuento de nómina, se debe hacer firmar un (1) formato de libranza, el cual debe ser **ESCANEO** y enviado por correo electrónico al funcionario responsable o Asistente de Nomina por parte del asesor comercial que recibe la solicitud de crédito. En ese caso, el formato original deberá conservarse en la carpeta física del asociado para su respectivo archivo y control.
- 6.19.** Diariamente, el funcionario responsable en cada oficina deberá realizar el cierre de actas de colocación en OPITA y en el campo OBSERVACIONES siempre deberá escribir el número de Reglamento de crédito vigente bajo el cual se aprueban las solicitudes respectivas. Estas actas quedarán como consulta y no deberán imprimirse (se puede consultar cada acta en el Administrador de informes, carpeta Subgerencia De Crédito / Acta de colocación de créditos). Además, deberá entregar al responsable de custodia de pagarés uno de éstos y la documentación restante deberá entregarla al responsable del archivo.
- 6.20.** El funcionario responsable del archivo de la oficina deberá verificar con el listado de actas de colocación que todos los créditos aprobados y desembolsados le hayan sido entregados además de que la documentación se encuentre completa, antes de proceder a archivarla en la carpeta del asociado. Este listado podrá encontrarse en el Administrador de informes carpeta Subgerencia De Crédito / Listado Actas colocación Cerradas.
- 6.21.** El funcionario responsable de la custodia de los pagarés, deberá hacerlo según el procedimiento *PR-CT-05 Custodia, depuración y endoso de pagarés*.
- 6.22.** En caso de que un asociado o no asociado se acerque a cualquiera de las oficinas a solicitar información sobre la adquisición de un crédito y desee conocer inmediatamente cómo se encuentra en centrales de información antes de tramitar la solicitud porque no se encuentra seguro de ello, deberá firmar el formato *FO-CR-09 Autorización para consultar centrales de información financiera* con el fin de que el asesor pueda realizar la consulta en Data crédito y Cifin.

Nota: Es necesario recordar que, cuando el asociado firma el formulario de solicitud de crédito autoriza inmediatamente a la cooperativa para que lo consulte en centrales de información. Por lo tanto, NO es necesario

GESTIÓN DE CRÉDITO					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
CRÉDITOS DE CONSUMO							
Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	7 de 18

hacer firmar al asociado el formato *FO-CR-09 Autorización para consultar centrales de información financiera* ni tampoco archivarlo en su carpeta.

6.23. En caso de que se requiera hacer firmar algún documento para la solicitud de crédito fuera de alguna de las oficinas de la Cooperativa, se podrá enviar al lugar de destino siempre y cuando cuente con la autorización del Director correspondiente. Adicionalmente, los dos (2) pagarés deberán devolverse firmados por el asociado respectivo y estar AUTENTICADOS por notaría como constancia de la veracidad de la firma.

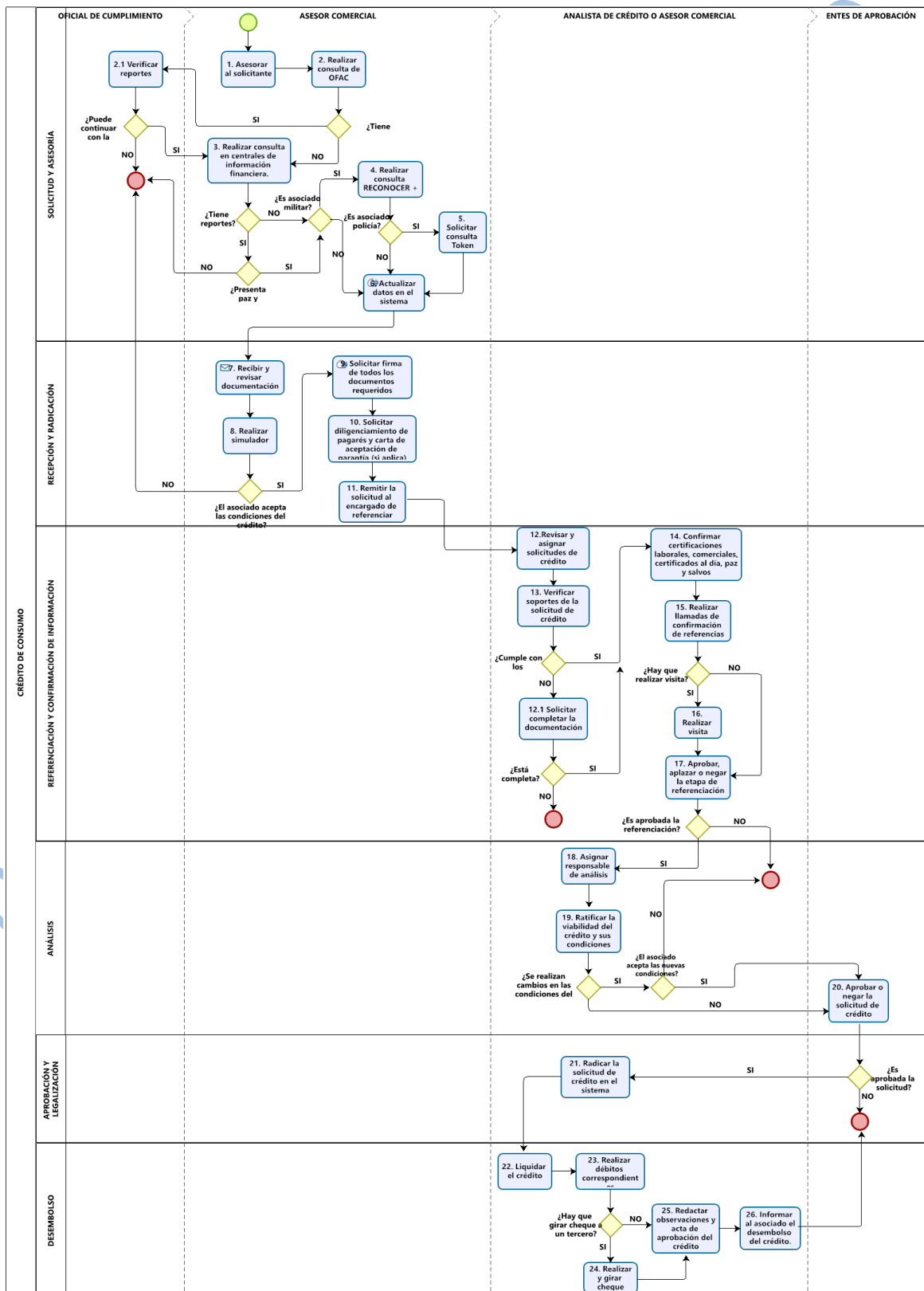
6.24. Los asalariados de Otras Nóminas se deben consultar en la lista de Afiliados a la Base de Datos Única del Sistema de Seguridad Social (FOSYGA) para el análisis de crédito.

Nota: Para los créditos radicados a través de Workmanager, dicho documento deberá exportarse de manera digital en PDF y adjuntarse allí. Por el contrario, para los créditos solicitados por montos inferiores a 20 SMMLV, dicho documento solo deberá consultarse y por lo tanto no debe imprimirse.

6.25. Cuando el asociado prepa el crédito, se le debe realizar la devolución del seguro de vida deudores. Para esto, el funcionario responsable deberá generar mensualmente el informe de créditos cancelados que se encuentra en el administrador de informes, carpeta OFICINAS COONFIE. De igual manera, deberá generar el informe de devolución de seguro, el cual muestra el plan de pagos de este y el valor que se le debe devolver al asociado, se debe imprimir solo la primera hoja de la amortización y anexarla a la nota débito.

Nota: Si el proceso lo hace un funcionario diferente al subdirector, éste deberá consolidar las devoluciones y entregárselas.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



CRÉDITOS DE CONSUMO

Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	9 de 18
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	---------

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
SOLICITUD Y ASESORÍA				
1	Asesorar al solicitante	<p>Informar al asociado o no asociado sobre las diferentes líneas y destinos de crédito, modalidades de pago, descuentos aplicables, garantías y demás información que resulte necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del deudor y codeudor.</p> <p>Nota: Se debe hacer una primera simulación informativa con el fin de que el asociado conozca las condiciones del crédito de su interés y de esta manera pueda decidir si es viable o no para continuar con la solicitud. En ese sentido, si el asociado acepta dichas condiciones, se le deberá informar cuáles son los requisitos que debe presentar según <i>DA-CR-01 Documentos requeridos según la actividad.</i></p>	Asesor Comercial	
2	Realizar la consulta de OFAC	<p>Realizar la consulta a través de la plataforma Coopcentral tanto a deudor como a codeudor (en caso de que aplique).</p> <p>Nota: Si en la consulta se evidencia algún reporte, éste deberá enviarse escaneado por correo electrónico al oficial de cumplimiento para que valide si se puede continuar con la solicitud de crédito.</p>	Asesor Comercial	Consulta de OFAC
2.1	Verificar reportes	De acuerdo con el reporte emitido, determinar si el asociado puede o no continuar con la solicitud de crédito, lo cual se le debe informar al asesor comercial a través del correo electrónico.	Oficial de cumplimiento	Correo electrónico
3	Realizar la consulta de centrales de información financiera.	<p>La consulta se realiza en Datacrédito y Cifin (<i>Ver disposiciones generales 6.6, 6.7 y 6.8</i>).</p> <p>Se debe tener en cuenta el endeudamiento que refleje el asociado en dicha consulta para establecer la capacidad de pago con la que cuenta para créditos por ventanilla.</p>	Asesor Comercial	<p>Consulta en centrales</p> <p>Certificado al día y/o paz y salvo / Recibos de pago</p>
4	Realizar consulta RECONOCER +	Se consulta directamente en la página web de Data crédito y se realiza <u>únicamente para los asociados asalariados militares.</u>	Asesor comercial	Consulta Reconocer +

CRÉDITOS DE CONSUMO

Código: PR-CR-01

Versión: 9

Vigencia: 25 de octubre de 2021

Página: 10 de 18

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
	Datos de ubicación y contacto	Se debe verificar que la información allí consignada coincida con la que registra en la base de datos de la cooperativa, de no ser así, se deberá actualizar en el sistema.		
5	Solicitar consulta Token	Solicitar por correo electrónico a la Asistente de nómina y convenios, la consulta del token únicamente para los asociados asalariados policías siempre y cuando el crédito sea solicitado por descuento de nómina.	Asesor comercial Asistente de nómina y convenios	Correo electrónico
6	Actualizar datos del asociado	Actualizar los datos del asociado según <i>PR-CO-08 Actualización de datos básicos</i> , con el objetivo de que se vean reflejados en el formulario digital de solicitud de crédito y se pueda realizar la simulación de manera más precisa.	Asesor Comercial	FO-CO-10 Actualización de datos básicos diligenciado
RECEPCIÓN Y RADICACIÓN				
7	Recepción y revisión de documentación	Recibir la documentación de la solicitud de crédito teniendo en cuenta lo informado con anterioridad al asociado y según <i>DA-CR-01 Documentos requeridos según la actividad</i> . Además, se debe revisar con el fin de verificar que se encuentre completa.	Asesor Comercial	Documentación soporte
8	Realizar el simulador	Se deberá informar tanto al deudor como al codeudor (si aplica) toda la información previa al otorgamiento del crédito: monto, cuota mensual, tasa de interés, plazo, forma de pago, descuentos aplicables, entre otros. El simulador realizado deberá hacerse firmar por parte el asociado como constancia de aceptación de dichas condiciones (<i>Ver disposición general 6.15</i>).	Asesor Comercial	Simulador firmado por el asociado
9	Solicitar firma de todos los documentos necesarios	Generar el formulario de solicitud de crédito digital, verificar que la información solicitada se encuentre completa y cumpla con los requisitos establecidos. Hacer firmar toda la documentación pertinente para el trámite y gestión adecuada de la solicitud. Nota: Solo en los casos en los que se realicen brigadas comerciales o gestiones internas en cada oficina (lideradas por asesores o promotores), se aceptará el diligenciamiento del formato pre-impreso de solicitud de crédito.	Asesor Comercial	FO-CR-06 Solicitud de crédito

CRÉDITOS DE CONSUMO

Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	11 de 18
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	----------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
10	Diligenciar los dos pagarés y carta de Aceptación Fondo Regional de Garantías (Si aplica)	Se debe verificar con el documento de identificación original del asociado, que los nombres registrados en los pagarés y en la Carta de Aceptación Fondo Regional de Garantías (Si aplica), sean iguales.	Asesor Comercial	FO-CT-11 Pagaré y carta de instrucciones Carta de Carta de aceptación Fondo Regional de Garantías (Si aplica)
11	Remitir la solicitud al encargado de referenciar	De acuerdo con el monto solicitado, se debe determinar si el crédito es enviado a Fábrica de Crédito (radicado a través de workmanager) o al Comité de Oficina para su respectiva referenciación (<i>Ver disposición general 6.4 y 6.5</i>). Nota: Se debe recordar que, si la solicitud de crédito supera los 20 SMMLV, la documentación deberá radicarse en la herramienta Workmanager teniendo en cuenta las disposiciones generales establecidas en el presente documento.	Asesor Comercial	Informe Workmanager
REFERENCIACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE INFORMACIÓN				
12	Revisar y asignar solicitudes de crédito	12.1. Para las solicitudes de crédito que superan los 20 SMMLV, se deberá ingresar a la herramienta Workmanager con el fin de evidenciar las solicitudes radicadas por los asesores comerciales. 12.2. Las solicitudes de crédito realizadas por montos menores o iguales a 20 SMMLV, se deberán asignar a un asesor comercial diferente al que la recibe, tramita y gestiona.	Analista de crédito Asesor comercial	Informe Workmanager
13	Verificar soportes de la solicitud de crédito	Verificar que la documentación adjunta en la solicitud de crédito se encuentre completa (<i>Ver disposiciones generales 6.6, 6.7 y 6.8</i>) Nota: En caso de que la solicitud de crédito se encuentre soportada con recibos de pago de obligaciones reportadas negativamente en centrales de riesgo, se debe dejar la observación a través de la herramienta workmanager	Analista de crédito /Asesor comercial	
14	Confirmar certificaciones laborales,	14.1 Para las solicitudes de crédito que superan los 20 SMMLV, el Analista de crédito que realice la confirmación, deberá redactar en las	Analista de crédito	Informe Workmanager

CRÉDITOS DE CONSUMO

Código: PR-CR-01

Versión: 9

Vigencia: 25 de octubre de 2021

Página: 12 de 18

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
	comerciales, paz y salvos, certificados al día	observaciones a través de la herramienta Workmanager, todo lo referente a esta actividad. 14.2 Para las solicitudes de crédito realizadas por montos menores o iguales a 20 SMMLV, se debe colocar el sello de confirmación en la certificación comercial, paz y salvo y/o certificado al día (dado el caso), diligenciando todos los campos solicitados como constancia de verificación de la información suministrada por el asociado.	Asesor Comercial	Certificaciones laborales con sello de confirmación
15	Realizar llamadas de confirmación de referencias.	Llamar a las referencias tanto familiares, personales o comerciales que suministró el asociado en el formulario de solicitud de crédito con el fin de verificar que la información sea correcta y real (Ver disposición general 6.4).	Analista de crédito /Asesor comercial	Informe Workmanager Formulario de solicitud de crédito con observaciones
16	Realizar visita (en caso de que aplique)	Registrar la visita realizada en el <i>FO-CR-14 Visita a empresas, negocios o arrendamientos</i> .	Analista de crédito / Asesor Comercial / director de oficina o quien este delegue	FO-CR-14 Visita a empresas, negocios o arrendamientos
17	Aprobar, aplazar o negar la etapa de referenciación	Una vez realizado el proceso de referenciación de una solicitud de crédito (independientemente de la línea y monto), se deberá definir su respectivo estado teniendo en cuenta lo establecido en la <i>disposición general 6.4 y 6.5</i> . Nota: Para las solicitudes de crédito que superen los 20 SMMLV, dicho estado deberá seleccionarse y quedar registrado en la herramienta Workmanager.	Analista de crédito /Asesor comercial	Informe Workmanager
ANÁLISIS				
18	Asignar solicitud al responsable de análisis	18.1 Para las solicitudes radicadas a través de la herramienta Workmanager, el Analista de crédito que realizó el proceso de referenciación de estas, podrá asignarlas al Analista de crédito líder de la oficina correspondiente o a cualquiera de sus compañeros con el fin de ejecutar la etapa de Análisis. Esta asignación dependerá de la disponibilidad y carga laboral con la que cuente cada funcionario, además de que solo deberá	Analista de crédito	Informe Workmanager

CRÉDITOS DE CONSUMO

Código: PR-CR-01

Versión: 9

Vigencia: 25 de octubre de 2021

Página: 13 de 18

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>hacerse cuando la etapa de referenciación sea APROBADA.</p> <p>18.2 Para las solicitudes de crédito realizadas por montos menores o iguales a 20 SMMLV, una vez aprobada su respectiva etapa de referenciación, serán devueltas al asesor que las recibió y tramitó inicialmente, con el fin de que ejecute el proceso de Análisis.</p>	Asesor comercial	
19	Ratificar la viabilidad del crédito y sus condiciones	<p>Revisar nuevamente la documentación adjunta en la solicitud de crédito, verificar que la información suministrada sea correcta y se encuentre completa.</p> <p>En caso de que durante el proceso de análisis se considere necesario cambiar las condiciones del crédito para ser aprobado, se le deberá informar al asociado con el fin de que sean aceptadas por él.</p> <p>Se debe adjuntar la documentación respectiva según las modificaciones realizadas a las condiciones del crédito.</p> <p>19.1 Para las solicitudes radicadas a través de la herramienta Workmanager, el analista de crédito encargado del análisis de estas deberá hacer un nuevo simulador con el fin de plasmar allí las condiciones finales del crédito (<i>Ver disposición general 6.15</i>).</p>	<p>Analista de crédito / Asesor comercial</p> <p>Analista de crédito</p>	Documentación soporte de la solicitud
APROBACIÓN Y LEGALIZACIÓN				
20	Aprobar / negar la solicitud de crédito	Se deberá otorgar el visto bueno final a la solicitud de crédito teniendo en cuenta lo estipulado en las <i>disposiciones generales 6.9 y 6.10</i> .	Entes de aprobación	Informe Workmanager
21	Radicar la solicitud de crédito en el sistema.	<p>21.1 Para las solicitudes radicadas a través de la herramienta Workmanager:</p> <p>De acuerdo con la línea de crédito:</p> <p><u>Módulo Fabrica de Crédito:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear solicitud • Realizar chequeo de datos 	Analista de crédito 1	Hoja de análisis y constancia de aprobación

CRÉDITOS DE CONSUMO

Código: PR-CR-01

Versión: 9

Vigencia: 25 de octubre de 2021

Página: 14 de 18

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<ul style="list-style-type: none"> Realizar la aprobación de crédito en análisis de viabilidad y realizar las respectivas observaciones. Generar y exportar en PDF la hoja de análisis y constancia aprobación. <p>Nota: En el caso de los créditos solicitados para compra de cartera externa, la fecha de inicio de pago seleccionada en el sistema determinará el tiempo por el cual se cobrarán intereses anticipados, que puede ser mínimo de 2 y máximo de 3 meses.</p> <p>21.2 Para las solicitudes de crédito realizadas por montos menores o iguales a 20 SMMLV:</p> <p><u>Módulo de Liquidación (oficial-emergente):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Crear solicitud en liquidación Valores del crédito Codeudores (si aplica) Guardar la liquidación e imprimir tres copias del plan de pagos: (1. Asociado 2. Crédito 3. Movimiento) 	Asesor Comercial y/o Analista de cartera	Plan de pagos
DESEMBOLSO				
22	Liquidar el crédito	<p>Una vez el desembolso haya sido aprobado en la herramienta, deberá liquidarse en el sistema teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p>22.1 Para las solicitudes radicadas a través de la herramienta Workmanager:</p> <p><u>Módulo Fabrica de Crédito:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Crear notificación y programar cita. Generar el plan de pagos, exportarlo en formato PDF y adjuntarlo a través de Workmanager. Cargar crédito a la cuenta del asociado, exportar la nota contable en formato PDF y adjuntarlo a través de Workmanager. <p>Nota: El Analista de crédito 1 será el responsable de imprimir la nota contable y el plan de pagos, firmar dicha documentación y entregarla a</p>	Analista de crédito 1	Nota del cargue del crédito / plan de pagos

CRÉDITOS DE CONSUMO

Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	15 de 18
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	----------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>tesorería General con el fin de que se archive en el movimiento diario de la oficina Dirección General. Adicionalmente se debe anexar copia del simulador firmado por el asociado.</p> <p>22.2 Para las solicitudes de crédito realizadas por montos menores o iguales a 20 SMMLV:</p> <p><u>Módulo Fabrica de Crédito:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear notificación y programar cita. • Generar el plan de pagos e imprimir tres copias. (1. Asociado 2. Crédito 3. Movimiento) • Cargar crédito a la cuenta del asociado e imprimir tres copias de la nota contable. (1. Asociado 2. Crédito 3. Movimiento) <p><u>Módulo de Liquidación (oficial-emergente):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargar crédito a la cuenta del asociado e imprimir tres copias de la nota contable (1. Asociado 2. Crédito 3. Movimiento). <p>Nota: El Asesor Comercial respectivo será el responsable de imprimir la nota contable y el plan de pagos, firmar dicha documentación y entregarla al Subdirector de oficina con el fin de que se archive en el movimiento diario de la oficina. Adicionalmente se debe anexar copia del simulador firmado por el asociado.</p>	Subdirector de oficina / Asesor Comercial / Analista de cartera	Nota del cargue del crédito / plan de pagos
23	Realizar débitos correspondientes.	<p>23.1 Para las solicitudes radicadas a través de la herramienta Workmanager, se debe hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar nota débito por la fuente 50 del pago del seguro (el valor llevarlo a la cuenta #27400510) y del pago de la garantía (en caso de que aplique, llevar el valor a la cuenta #27400540). Exportar los documentos en formato PDF y adjuntarlo a través de Workmanager. • Generar nota débito por la fuente de los valores cuando se realiza compra de cartera 	Analista de crédito 1	Nota débito y simulador

CRÉDITOS DE CONSUMO

Código: PR-CR-01

Versión: 9

Vigencia: 25 de octubre de 2021

Página: 16 de 18

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>a entidades externas (llevarlos a la cuenta 8000 #24159502). Exportar el documento en formato PDF y adjuntarlo a través de Workmanager.</p> <p>Nota: El Analista de crédito 1 será el responsable de imprimir los comprobantes de los débitos realizados, firmar dicha documentación y entregarla a tesorería General con el fin de que se archive en el movimiento diario de la oficina Dirección General. Adicionalmente se debe anexar copia del simulador firmado por el asociado.</p> <p>23.2 Para las solicitudes de crédito realizadas por montos menores o iguales a 20 SMMLV, se debe debitar el valor correspondiente al seguro de vida deudores y de la garantía institucional (en caso de que aplique). Se deben imprimir 3 copias de la nota debito: (1. Asociado 2. Crédito 3. Movimiento).</p> <p>Además, a la nota que va al movimiento se le debe anexar copia del simulador firmado por el asociado.</p>	Subdirector de oficina / Asesor Comercial	Nota débito y simulador
24	Girar cheque	<p>Cuando el crédito sea por la línea compra de cartera o Coonfisocial, se deberá girar el cheque a la respectiva empresa.</p> <p>24.1 Para las solicitudes radicadas a través de la herramienta Workmanager, el Analista de Crédito encargado del desembolso deberá Reasignar la solicitud a través de la herramienta para que sea dirigida Subdirector de oficina correspondiente con el fin de que reciba la notificación y proceda a emitir el cheque.</p> <p>Nota: En caso de que el asociado requiera el dinero en efectivo independientemente de la razón manifestada, el Director de oficina deberá autorizar dicha entrega, asumiendo la responsabilidad de que el asociado haga efectivo el pago en las entidades correspondientes.</p>	Subdirector de oficina / Director de oficina / Analista de crédito 1	Nota contable
25	Redactar observaciones y	25.1. Para las solicitudes radicadas a través de la herramienta Workmanager, todas las		


CRÉDITOS DE CONSUMO

Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	17 de 18
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	----------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
	acta de aprobación del crédito	<p>observaciones relacionadas con el desembolso se deben redactar a través de este medio. Es de vital importancia que se especifique el número de acta bajo la cual se realiza la aprobación, además de adjuntar los documentos soporte correspondientes.</p> <p>25.2. Para las solicitudes de crédito realizadas por montos menores o iguales a 20 SMMLV, al respaldo de su respectivo formulario de crédito se deben detallar las condiciones de aprobación, el número de acta bajo la cual se realizó el desembolso y las observaciones que se consideren pertinentes.</p>	<p>Analista de crédito 1</p> <p>Asesor Comercial</p>	<p>Informe Workmanager</p> <p>FO-CR-07 Formulario de solicitud de crédito</p>
26	Informar al asociado el desembolso del crédito.	Informar mediante llamada telefónica al asociado que el desembolso del crédito solicitado fue realizado y que por lo tanto puede adquirir copia de su plan de pagos e información sobre los débitos realizados (si lo desea).	Asesor comercial	<p>Plan de pagos</p> <p>Comprobante de desembolso</p>

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FO-CR-01 Autorización de libranza general
- FO-CR-02 Autorización de descuento de libranza FOPEP
- FO-CR-05 Autorización de descuento de libranza FIDUCIARIA
- FO-CR-07 Formulario Solicitud de Crédito
- FO-CR-09 Autorización para consultar a centrales de información financiera
- FO-CT-11 Pagaré y carta de instrucciones
- FO-CR-14 Visita a empresa, negocio o arrendamiento
- FO-CR-17 Certificación de ingresos
- FO-CR-18 Autorización de crédito Coonfirenta
- FO-CR-19 Hoja de ruta de crédito
- FO-CR-28 Declaración de no asegurabilidad en crédito
- PR-CR-03 Autorización de libranza
- PR-CR-04 Consulta en centrales de información financiera
- PR-CO-08 Actualización de datos básicos
- DA-CR-01 Documentos Requeridos Según la Actividad.
- Externo 1 Declaración de asegurabilidad (La Equidad Seguros).
- Externo 4 Carta de Aceptación de la garantía, centrales de riesgo y tratamiento de datos personales, Fondo Regional de garantías
- IN-CR-08 Radicación y gestión de solicitudes de crédito a través de la herramienta Workmanager

GESTIÓN DE CRÉDITO					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
CRÉDITOS DE CONSUMO							
Código:	PR-CR-01	Versión:	9	Vigencia:	25 de octubre de 2021	Página:	18 de 18

9. 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
9	Se agrega la nota aclaratoria #2 en la disposición general 6.4.	19 de octubre de 2021
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR Cargo: Subgerente de Crédito	DANNA KATHERINE TAVERA Cargo: Apoyo TD y SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General

DOCUMENTO NO CONTROLADO