


GESTIÓN DE CRÉDITO					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
CERTIFICADO DE DEUDA							
Código:	PR-CR-15	Versión:	3	Vigencia:	26 de octubre de 2021	Página:	1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer el esquema operativo para la expedición de los certificados de deuda, definiendo responsables y el tiempo para la generación y entrega.

2. ALCANCE

Recibo de la solicitud, generación y entrega del certificado.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Subgerente de Crédito
- 3.2. Director de Cartera
- 3.3. Director de Oficina
- 3.4. Asesor Comercial
- 3.5. Cajero

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 1555 del 2012 Ley para prepagos de Cartera.
- 4.2. Ley 2032 del 27 de julio de 2020 "Se establece el beneficio de pago anticipado"

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. N/A

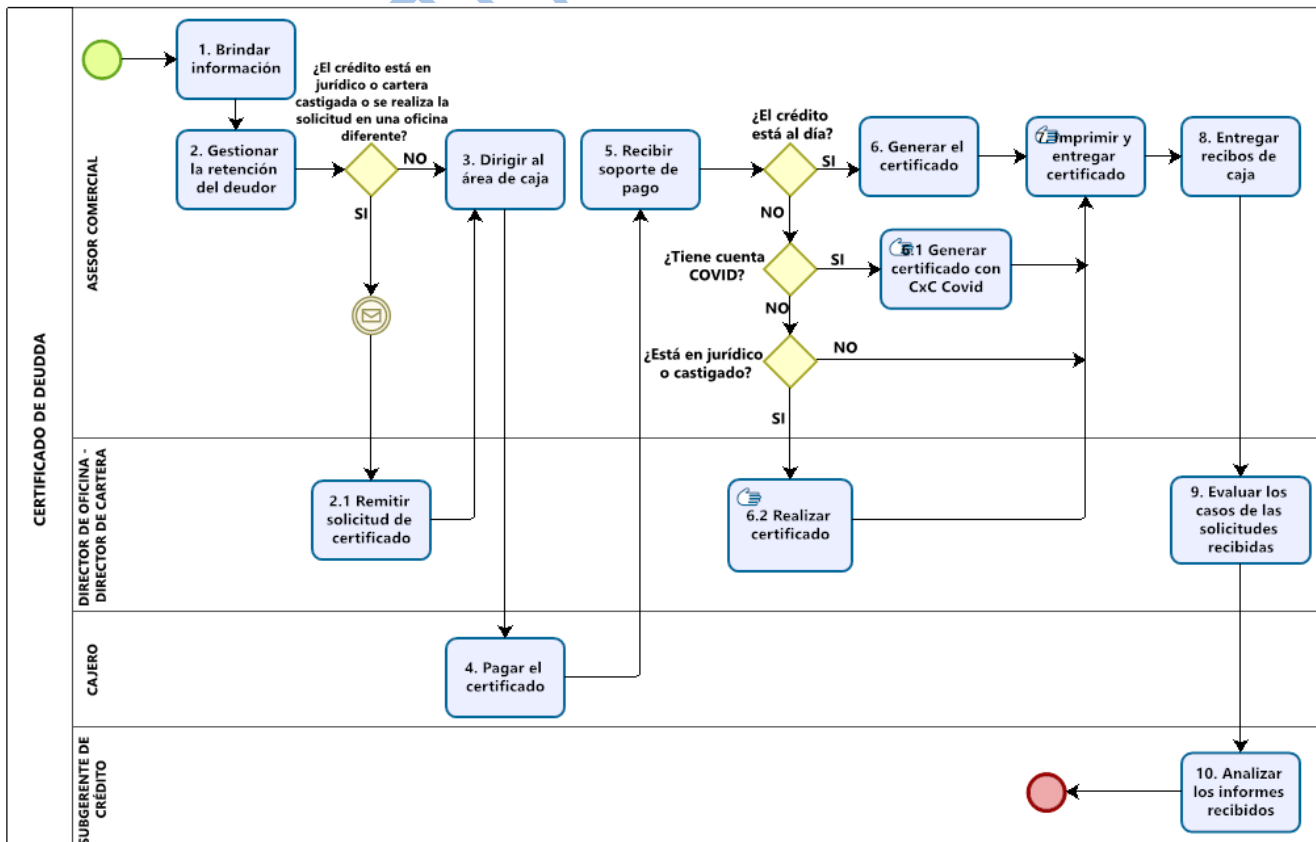
6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Se puede recibir la solicitud de manera virtual por cualquier canal de atención y la entrega del certificado debe ser enviado como archivo **PDF** al correo electrónico registrado en la base de datos del titular. Estas solicitudes virtuales estarán a cargo del Analista Social Media, quien redirigirá por medio de correo electrónico interno a la oficina donde pertenece el asociado para su tratamiento.
- 6.2. Las solicitudes de certificado de deuda por parte de asociados que pertenezcan a una oficina distinta a la de solicitud, debe ser informada por correo electrónico al Director de Oficina donde pertenece el asociado indicando la fecha de pago del certificado para que se tome el caso a partir de la actividad no. 02 del presente procedimiento. La entrega del certificado se podrá hacer en la oficina donde se generó la solicitud y dependerá del visto bueno por parte del Director de Oficina de origen.
- 6.3. La solicitud de certificados que tengan saldo por CXC COVID, debe ser generado en el administrador de informes por el Director de Oficina, debe ser descargado en la opción de **WORD** para sumar el valor del crédito proyectado más la(s) cuenta(s) por cobrar de forma manual.
- 6.4. Cuando se realice el pago de cartera con cheque(s) comercial(es), No se podrá entregar el Paz y Salvo antes del tiempo de canje del (los) cheque(s).
- 6.5. No se aceptarán prepagos de cartera entre el 25 y 30 de cada mes.
- 6.6. No se proyectarán certificados de deuda con fechas del 25 al 30 de cada mes, la fecha de proyección será la de la próxima de cuota (05, 16 o 20) del siguiente mes. Para los créditos que tiene vencimiento para los 25 de cada mes, será para el día 16 del mes siguiente.
- 6.7. Los asociados y ex asociados podrán cancelar los certificados de deuda presencialmente en cualquiera de las oficinas o a través de consignación- transferencia dirigida a la cuenta **CORRIENTE No. 792075434** del Banco de Bogotá, para lo cual deberán presentar el soporte de la transacción realizada que evidencie el éxito de esta ya sea a través de los canales digitales establecidos para tal fin o presencialmente en cualquiera de las oficinas de la Cooperativa.

Código:	PR-CR-15	Versión:	3	Vigencia:	26 de octubre de 2021	Página:	2 de 5
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	--------

- 6.8. Los Directores de oficina serán los responsables de compartir la planilla de control de los certificados de deuda desde el OneDrive con los funcionarios encargados de diligenciarla y con la Subgerente de Crédito con el fin de que ésta pueda visualizar la información.
- 6.9. En caso de que un asociado solicite de manera virtual el pago del certificado de deuda con recursos propios, se le deberá enviar el formato **FO-AH-17 Autorización de débito, transferencias y débito automático** con el fin de que sea firmado, ponga huella y devuelva escaneado por el mismo medio a la Cooperativa.
- 6.10. En caso de que un asociado realice el pago total del crédito respectivo en la **CUENTA CORRIENTE No. 792075434** del Banco de Bogotá, deberá remitir copia del soporte al correo **cobranza@coonfie.com** o en su defecto, podrá radicarlo en la oficina más cercana, especificando claramente para ambos casos, nombres completos y número de documento del titular de la obligación. Lo anterior con el fin de que el Analista de normalización y cobranza verifique con el área de tesorería que el dinero se encuentre en dicha cuenta para proceder a cargar el pago del crédito en el sistema.
- 6.11. Para cargar el pago en el sistema de los créditos que se hayan cancelado en la **CUENTA CORRIENTE No. 792075434** del Banco de Bogotá, se debe tener en cuenta lo siguiente:
- **Para créditos en mora:** El Analista de normalización y cobranza realizará dicha actividad de manera inmediata una vez reciba el soporte del pago.
 - **Para créditos al día:** El Analista de normalización y cobranza enviará correo electrónico a la oficina respectiva notificando que se realizará dicha actividad con el fin de que tengan conocimiento del caso y puedan llevar el control respectivo.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



CERTIFICADO DE DEUDA

Código:	PR-CR-15	Versión:	3	Vigencia:	26 de octubre de 2021	Página:	3 de 5
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	--------


8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Brindar información	Solicitar el documento de identidad del asociado. Comprobar en el estado de cuenta del asociado el(los) crédito(s) vigentes y verificar si tienen "CXC COVID", si está en o en cobro prejurídico o jurídico o Cartera Castigada. Informar al asociado que debe pagar en caja el certificado de deuda y que el tiempo de entrega del certificado será de 10 días calendario después de la confirmación del pago.	Asesor Comercial	Correo electrónico
2	Gestionar la retención del deudor	Persuadir al asociado con el fin de evitar que se lleve la cartera, ofreciendo el portafolio de servicios de la cooperativa, así como los beneficios a los que se puede acoger.	Director de oficina y Asesor comercial	
2.1	Remitir solicitud de certificado	Enviar por correo electrónico la solicitud del certificado al Director de Oficina en caso de que el asociado no pertenezca a la oficina de solicitud o al Director de Cartera en caso de que el crédito se encuentre en cobro jurídico o cartera castigada.	Director de oficina Asesor Comercial	Correo electrónico
3	Dirigir al área de caja	Dirigir al asociado al área de caja para que realice el pago del certificado (Ver disposición general 6.7).	Asesor Comercial	
4	Pagar el certificado	Solicitar el número de identidad del asociado. Realizar el pago por la dinámica 1003 de la Operativa de Caja. Imprimir el recibo de caja, solicitar la firma del asociado y sellar, finalmente entregarle la copia amarilla. El recibo blanco original hace parte integral del movimiento diario.	Cajero	Recibo de caja
5	Recibir soporte de pago e ingresar información en la planilla	Con base en la información del recibo de pago, diligenciar el archivo virtual de control de entrega de certificados, devolver al asociado el recibo para la reclamación posterior del certificado (Ver disposición general 6.8).	Asesor Comercial	Planilla de control de certificado

CERTIFICADO DE DEUDA

Código:	PR-CR-15	Versión:	3	Vigencia:	26 de octubre de 2021	Página:	4 de 5
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-----------------------	----------------	--------

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
6	Generar el certificado	<p>Verificar en el recibo de caja la fecha estipulada de entrega o verificar en el archivo de control.</p> <p>Generar el certificado por el Administrador de Informes con el número de identidad del asociado y proyectar el saldo a la fecha de la siguiente cuota a pagar.</p>	Asesor Comercial	Certificado de deuda
6.1	Generar certificado con CxC Covid	<p>Generar el certificado por el administrador de informes y sumar la cuenta COVID al valor reportado por el integrador (Ver disposición general 6.3).</p>	Director de Oficina	Certificado de deuda
6.2	Realizar certificado para obligaciones en jurídico y cartera castigada	<p>Realizar el certificado de forma manual con las cuentas y valores por pagar por parte del asociado.</p> <p>Nota: Para las obligaciones en estado pre-jurídico, los certificados de deuda se generan normalmente a través del Administrador de informes.</p>	Director de Cartera	Certificado de deuda
7	Imprimir y entregar del certificado	<p>Diligenciar la planilla de control con la información de: Valor de deuda proyectada, valor de la cuenta COVID y fecha de entrega del certificado.</p> <p>Imprimir una copia del certificado, firmar, sellar y entregar al asociado cuando se encuentre presencialmente en la oficina.</p> <p>En caso de que sea una solicitud virtual, enviar por correo electrónico el certificado en formato PDF al correo registrado en la base de datos. De esta manera el recibo de caja quedará como soporte de entrega del certificado.</p>	Asesor Comercial Director de Oficina	
8	Verificar cumplimiento de tiempos establecidos	<p>Verificar que la entrega de los certificados se haya realizado acorde a los tiempos establecidos en el presente procedimiento y que la información de todos los asociados que los hayan solicitado se encuentre en la planilla de control de certificados (Ver disposición general 6.8).</p>	Director de Oficina	
9	Analizar información de la planilla	<p>Evaluar la información compartida en la Planilla de control de certificados por los</p>	Subgerente de Crédito	

GESTIÓN DE CRÉDITO					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario		
CERTIFICADO DE DEUDA							
Código:	PR-CR-15	Versión:	3	Vigencia:	26 de octubre de 2021	Página:	5 de 5

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Directores de Oficina con el fin de tomar las decisiones respectivas.		

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

MI-CT-07 Certificados de deuda

FO-AH-17 Autorización de débito, transferencias y débito automático

10. 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
3	En la disposición 6.6 se agrega como fecha de pago el 20 de cada mes. Se agregan las disposiciones generales 6.8, 6.9, 6.10 y 6.11, se elimina la actividad 8 además de adicionar la Minuta MI-CT-07 dentro de los documentos relacionados. Se modifica el nombre de la actividad 8 pasando a ser "Verificar cumplimiento de tiempos establecidos". Se aclara que el control de los certificados se debe llevar en un archivo que se encuentra Onedrive y deberá ser compartido por los Directores de oficina con la Subgerente de crédito.	26 de octubre de 2021
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
DANNA KATHERINE TAVERA Cargo: Apoyo Transf. Digital y SIG	JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR Cargo: Subgerente de Crédito	NÉSTOR BONILLA RAMIREZ Cargo: Gerente General