

**Plan de mejoramiento orientado a la operatividad de una organización solidaria en el
ámbito del sector microfinanciero en la ciudad de Popayán**



Marly Liliana Camacho Guzmán

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Popayán – Cauca
Año 2025

**Plan de mejoramiento orientado a la operatividad de una organización solidaria en el
ámbito del sector microfinanciero en la ciudad de Popayán**



Marly Liliana Camacho Guzmán

Trabajo de Grado modalidad Pasantía Para optar el título profesional de Administrador de
Empresas

Director

Wilfred Fabian Rivera Martínez

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Popayán – Cauca
Año 2025

Nota de Aceptación

Una vez revisado y aprobado el documento final del trabajo de grado titulado *Plan de mejoramiento orientado a la operatividad de una organización solidaria en el ámbito del sector microfinanciero en la ciudad de Popayán*; realizado por la estudiante Marly Liliana Camacho Guzmán, se autoriza para optar el título de profesional de Administradora de Empresas en la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.



Director.
Wilfred Fabián Rivera Martínez



Jurado 1.
Martin José Valencia Gutiérrez



Jurado 2.
Paola Andrea Meneses Muñoz

Dedicatoria

Con amor y gratitud dedico este trabajo de grado a Dios, por guiarme en cada paso de mi vida, darme la fuerza para salir adelante a pesar de las dificultades, por darme salud y permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis queridos padres por su amor incondicional, apoyo, sacrificio, por sus palabras de aliento; su dedicación, esfuerzo han sido mi mayor motivación, que me ha llevado a alcanzar mis metas, este logro académico se lo dedico a ellos por brindarme una buena educación.

A mi pareja, por siempre estar a mi lado, por su amor, comprensión, apoyo incondicional, en cada paso que doy, por creer en mí y animarme a perseguir mis sueños.

Marly Liliana Camacho Guzmán

Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, quien me ha brindado la sabiduría, la fortaleza y la inspiración necesaria para esta etapa de mi vida.

A mis padres agradezco su amor incondicional, su guía, sus consejos y su apoyo han sido la fuente de inspiración y motivación que me ha llevado a alcanzar todos mis logros, gracias por creer en mí y animarme a perseguir mis sueños.

Agradezco a mi pareja por su paciencia y comprensión en momentos de estrés, de duda, por todo el amor y apoyo incondicional en cada parte de este proceso en mi vida.

A mi estimado director de trabajo de grado agradezco por su guía, orientación en cada parte del proceso, su apoyo, dedicación y compromiso con mi formación académica han sido fundamentales para alcanzar todo lo propuesto. Su experiencia y conocimiento que me han permitido crecer académicamente.

Agradezco especialmente a la Fundación CrediGO por darme la oportunidad de realizar mi pasantía en su organización, su apoyo, colaboración han sido fundamentales para el desarrollo de mi trabajo y mi crecimiento profesional.

Tabla de Contenido

Resumen.....	9
Abstract	10
Introducción	11
Capítulo 1: Problema de Investigación	12
1.1. Planteamiento de Problema.....	12
1.2. Justificación	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos Específicos	14
Capítulo 2: Estado del Arte	15
2.1. Marco Contextual.....	15
2.1.1. Reseña Histórica	15
2.1.2. Localización de la Organización.....	16
2.1.3. Misión	16
2.1.4. Visión	16
2.1.5. Valores Corporativos.....	16
2.1.6. Organigrama	17
2.1.7. Datos de la Organización	17
2.2. Marco Teórico	18
2.3. Marco Conceptual.....	19
2.3.1. Economía Solidaria.....	19
2.3.2. Microfinanzas	19
2.3.3. Planes de Mejoramiento.....	19
2.3.4. Procesos	20
2.3.5. Procedimientos.....	20
2.4. Marco Legal	20
2.5. Antecedentes del Sector de las Microfinanzas.....	22
2.5.1. Las Microfinanzas en Colombia	22
2.6. Referentes Competitivos	22
2.6.1. Banco W.....	22

2.6.2. Bancamía	23
2.6.3. Fundación de la Mujer	23
2.6.4. Amanecer	24
2.6.5. Crezcamos.....	24
2.6.6. Confiar	25
2.6.7. Banco Contactar.....	25
Capítulo 3: Metodología	26
3.1. Enfoque de la Investigación	26
3.2. Tipo de Investigación.....	26
3.2.1. Investigación de Campo:	26
3.3. Tipo de Estudio	26
3.3.1. Descriptivo.....	26
3.4. Diseño de la Investigación	26
3.4.1. Población y Muestra	26
3.5. Fases Metodológicas	26
3.5.1. Fase Diagnóstico y Análisis.....	27
3.5.2. Fase Plan de Mejoramiento.....	27
3.5.3. Fase Plan Piloto	27
3.6. Proyección Metodológica	27
Capítulo 4: Diagnóstico Procesos Operativos Actuales de Fundación CrediGO	29
4.1. Descripción de la Naturaleza de Fundación CrediGO	29
4.2. Diagnóstico Fundación CrediGO.....	29
4.3. Matriz Pestel	29
4.3.1. Análisis Matriz Pestel	30
4.4. Matriz Dofa	31
4.4.1. Análisis Matriz Dofa.....	32
4.5. Entrevista Aplicada	33
4.5.1. Entrevista Coordinadora Administrativa y Operativa.....	33
Capítulo 5: Plan de Mejoramiento en Conjunto con la Dirección de la Organización.....	36
5.1. Características Plan de Mejoramiento.....	36
5.2. Identificación Áreas de Mejora.....	36

5.3. Elaboración Plan de Mejoramiento.....	37
5.3.1. Mejoras en los Procesos Operativos Fundación CrediGO.....	37
Capítulo 6: Desarrollo de Acciones Piloto.....	40
6.1. Prueba Piloto Proceso Admisión de Clientes.....	40
6.2. Prueba Piloto Proceso Archivo	41
6.3. Prueba Piloto Proceso Gestión de Cartera de Créditos.....	41
6.4. Prueba Piloto Proceso Recepción de Pagos	42
6.5. Prueba Piloto Proceso Cuadre de Caja.....	43
6.6. Prueba Piloto Proceso PQRS	43
6.7. Prueba Piloto Proceso FNG	44
Capítulo 7: Resultados	45
7.1. Manual de Funciones	45
7.1.1. Manual de Funciones Gerente General.....	46
7.1.2. Manual de Funciones Director Jurídico.....	48
7.1.3. Manual de Funciones Coordinador/a Administrativo/a	50
7.1.4. Manual de Funciones Analista Administrativo/a	52
7.1.5. Manual de Funciones Contador/a	54
7.1.6. Manual de Funciones Revisor Fiscal	56
7.2. Manual Procesos Operativos.....	58
7.2.1. Manual de Procesos Admisión de Clientes.....	59
7.2.2. Manual de Procesos Archivo	65
7.2.3. Manual de Procesos Gestión de Cartera de Créditos.....	69
7.2.4. Manual de Procesos Recepción de Pagos	79
7.2.5. Manual de Procesos Cuadre de Caja.....	84
7.2.6. Manual de Procesos PQRS	88
7.2.7. Manual de Procesos Seguros de Vida SURA	92
7.2.8. Manual de Procesos FNG	96
7.2.9. Manual de Procesos Reportes Datacrédito	100
Capítulo 8: Conclusiones y Recomendaciones	104
8.1. Conclusiones.....	104
8.2. Recomendaciones	105

Referencias.....	106
Anexos	108

Lista de Tablas

Tabla 1. Datos Fundación CrediGO	18
Tabla 2. Marco Legal	21
Tabla 3. Cronograma Actividades	27
Tabla 4. Matriz Pestel.....	30
Tabla 5. Matriz Dofa	32
Tabla 6. Ficha Técnica Entrevista Aplicada a Coordinadora Administrativa y Operativa.....	33
Tabla 7. Plan de Mejoramiento Fundación CrediGO	37
Tabla 8. Prueba Piloto Proceso Admisión de Clientes	40
Tabla 9. Prueba Piloto Proceso Archivo.....	41
Tabla 10. Prueba Piloto Proceso Gestión de Cartera de Créditos	41
Tabla 11. Prueba Piloto Proceso Recepción de Pagos.....	42
Tabla 12. Prueba Piloto Proceso Cuadre de Caja	43
Tabla 13. Prueba Piloto Proceso PQRS.....	43
Tabla 14. Prueba Piloto Proceso FNG.....	44
Tabla 15. Manual de Funciones Gerente General	46
Tabla 16. Manual de Funciones Director Jurídico	48
Tabla 17. Manual de Funciones Coordinador/a Administrativo/a	50
Tabla 18. Manual de Funciones Analista Administrativo/a	52
Tabla 19. Manual de Funciones Contador/a.....	54
Tabla 20. Manual de Funciones Revisor Fiscal	56
Tabla 21. Manual de Procesos Admisión de Clientes	59
Tabla 22. Manual de Procesos Archivo.....	65
Tabla 23. Manual de Procesos Gestión de Cartera de Créditos	69
Tabla 24. Manual de Procesos Recepción de Pagos	79
Tabla 25. Manual de Procesos Cuadre de Caja	84
Tabla 26. Manual de Procesos PQRS.....	88
Tabla 27. Manual de Procesos Seguros de Vida SURA	92
Tabla 28. Manual de Procesos FNG.....	96
Tabla 29. Manual de Procesos Reportes Datacrédito	100

Lista de Figuras

Figura 1. Localización Fundación CrediGO	16
Figura 2. Organigrama Fundación CrediGO	17
Figura 3. Logo Banco W.....	23
Figura 4. Logo Bancamía.....	23
Figura 5. Logo Fundación de la Mujer	24
Figura 6. Logo Amanecer	24
Figura 7. Logo Crezcamos.....	24
Figura 8. Logo Confiar	25
Figura 9. Logo Banco Contactar.....	25
Figura 10. Manual de Funciones Fundación CrediGO	45
Figura 11. Manual de Procesos Operativos Fundación CrediGO	58
Figura 12. Diagrama de Flujo Proceso Admisión de Clientes.....	64
Figura 13. Diagrama de Flujo Proceso Archivo	68
Figura 14. Diagrama de Flujo Proceso Gestión de Cartera de Créditos Mora General.....	75
Figura 15. Diagrama de Flujo Gestión de Cartera de Créditos Mora Especial en Recuperación y Mora Especial	77
Figura 16. Diagrama de Flujo Gestión de Cartera de Créditos Mora Especial de Difícil Cobro	78
Figura 17. Diagrama de Flujo Proceso Recepción de Pagos	83
Figura 18. Diagrama de Flujo Proceso Cuadre de Caja.....	87
Figura 19. Diagrama de Flujo Proceso PQRS	91

Lista de Anexos

Anexo 1. Cámara de Comercio Fundación CrediGO	108
Anexo 2. Formato Solicitud de Crédito	109
Anexo 3. Formato de Consulta Centrales de Riesgo	111
Anexo 4. Formato de Seguro de Vida SURA	112
Anexo 5. Formato Fondo Nacional de Garantías	113
Anexo 6. Formato Arqueo de Efectivo	114
Anexo 7. Formato Actualización de Carpetas	115
Anexo 8. Formato Control de Archivo	115
Anexo 9. Formato Solicitud Documentación	116
Anexo 10. Formato de Radicación y Entrega PQRS	117
Anexo 11. Formato Control de Tiempos PQRS.....	118
Anexo 12. Formato de Respuesta PQRS	119
Anexo 13. Control de Cartera Semanal	120
Anexo 14. Control Ruta de Mora	121
Anexo 15. Cuadre de Caja	122
Anexo 16. Reporte Conciliación de Pagos a Cuenta	123

Resumen

El informe de pasantía tiene como objetivo general elaborar un plan de mejoramiento en la Fundación CrediGO orientado a la operatividad de una organización solidaria, esto debido a que la Fundación enfrenta diversos desafíos que obstaculizan su operatividad y limitan su capacidad para cumplir eficazmente con su misión y objetivos. Así, analizando la organización, surge el presente trabajo de pasantía con la expectativa de realizar un plan de mejoramiento orientado a la operatividad de una organización solidaria en el ámbito del sector microfinanciero en la ciudad de Popayán. Este trabajo de pasantía se estructura en tres componentes.

En el primero, se realiza un diagnóstico de los procesos operativos actuales de la organización Fundación CrediGO. En el segundo, se estructura un plan de mejoramiento a partir de las características identificadas en la fase de diagnóstico. Por último, se despliegan acciones piloto que evidencien el funcionamiento del plan de mejoramiento.

Durante la pasantía se recopiló toda la información necesaria para establecer un plan de mejoramiento que busque optimizar y mejorar los procesos operativos y servicios actuales para satisfacer de una mejor manera las necesidades de los clientes; al mejorar los procesos operativos de la Fundación se pretende aumentar la calidad en los servicios ofrecidos, fortaleciendo así su impacto en el desarrollo económico.

Como resultado final se obtiene la documentación de los procesos y procedimientos operativos y manual de funciones de la Fundación CrediGO, con el fin de que se logre una correcta administración de la información.

Palabras clave: economía solidaria, microfinanzas, planes de mejoramiento

Abstract

The internship report has the general objective of developing an improvement plan for the CrediGO Foundation aimed at the operation of a charitable organization, due to the fact that the Foundation faces various challenges that hinder its operation and limit its ability to effectively fulfill its mission and objectives. Thus, by analyzing the organization, the present internship work arises with the expectation of carrying out an improvement plan aimed at the operation of a charitable organization in the microfinance sector in the city of Popayán. This internship work is structured in three components.

In the first, a diagnosis of the current operational processes of the CrediGO Foundation organization is carried out. In the second, an improvement plan is structured based on the characteristics identified in the diagnosis phase. Finally, pilot actions are deployed that demonstrate the operation of the improvement plan.

During the internship, all the necessary information was collected to establish an improvement plan that seeks to optimize and improve current operational processes and services to better meet the needs of customers; By improving the Foundation's operational processes, the aim is to increase the quality of the services offered, thus strengthening its impact on economic development.

The final result is documentation of the processes and operating procedures, a manual of functions of the CrediGO Foundation, in order to achieve proper management of information.

Keywords: Solidarity economy, microfinance, improvement plans

Introducción

La Fundación CrediGO en el Cauca es una organización del sector solidario enfocada en prestar servicio de microfinanzas ofreciendo microcréditos rápidos y justos, a aquellas personas que no puedan acceder a la banca tradicional, como emprendedores, pequeños empresarios, personas con proyectos innovadores, comunidades rurales desfavorecidas.

La organización fiel a su propósito misional acompaña de manera personalizada a sus clientes en los temas de educación e inclusión financiera. Para la empresa es importante asesorar la destinación de los créditos solicitados a fin de asegurar el correcto uso del capital de trabajo solicitado, dinamizando la economía local de la ciudad de Popayán y el departamento del Cauca.

Según, El Congreso de la República de Colombia, Ley 454 (1998) expresa que:

La Economía Solidaria tiene como fines principales: Promover el desarrollo integral del ser humano; generar prácticas que consoliden vivencias de pensamiento solidario, crítico, creativo y emprendedor como medio para alcanzar el desarrollo y la paz de los pueblos; contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia participativa; participar en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo económico y social; garantizar a sus miembros la participación y acceso a la formación, el trabajo, la propiedad, la información, la gestión y distribución equitativa de beneficios sin discriminación alguna. (art. 5)

Según, Razeto (2010) la economía solidaria, se enfoca en explorar y aplicar enfoques alternativos para la actividad económica, fundamentados en la solidaridad y el trabajo colectivo. Su principio radica en incorporar niveles mayores y de mejor calidad de solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas ya sea en el ámbito empresarial, los mercados o las políticas públicas no solo mejora la eficiencia a nivel micro y macroeconómico, sino que también promueve beneficios sociales y culturales que impactan positivamente a la sociedad.

En este informe de pasantía se elaborará un plan de mejoramiento orientado a la operatividad de una organización solidaria Fundación CrediGO buscando así la mejora de sus procesos operativos, mejorando la toma de decisiones, la eficiencia y aumentando la calidad en la atención y los servicios prestados por la organización.

Capítulo 1: Problema de Investigación

1.1. Planteamiento de Problema

El sector solidario desempeña un papel fundamental en la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y sostenible en Colombia, abordando desafíos económicos y sociales de manera colaborativa y solidaria.

El sector solidario en el Cauca promueve la inclusión social al brindar oportunidades económicas a comunidades que pueden enfrentar desafíos socioeconómicos.

En este sentido, la Fundación CrediGO en el Cauca es una organización del sector solidario enfocada en prestar servicio de microfinanzas; es la fuente de solución efectiva a las necesidades y expectativas económicas. Llevando 7 años de experiencia al servicio de la sociedad Caucana ofreciendo microcréditos rápidos y justos desde su sede principal ubicada en la ciudad de Popayán.

En este orden de ideas, la Fundación enfrenta diversos desafíos que obstaculizan su operatividad y limitan su capacidad para cumplir eficazmente con su misión y objetivos.

Así, analizando la organización, y en virtud de las conversaciones con el equipo a cargo, surge el presente trabajo de pasantía con la expectativa de realizar un plan de mejoramiento orientado a la operatividad de una organización solidaria en el ámbito del sector microfinanciero en la ciudad de Popayán.

En este contexto, es evidente la necesidad de desarrollar un plan de mejoramiento que aborde estos desafíos de manera sistemática y efectiva. Este plan deberá enfocarse en optimizar los procesos operativos, mejorar la experiencia y satisfacción del cliente, fortalecer la eficiencia de la organización solidaria. De esta manera, se podrá mejorar significativamente la operatividad de la organización, su capacidad para cumplir con su misión de brindar servicios financieros de calidad a la comunidad de Popayán.

En virtud de lo anterior, se establece la siguiente pregunta orientadora del trabajo de pasantía:

¿Cuáles deben ser las características y contenidos de un plan de mejoramiento orientado a los aspectos operativos de una organización en el sector microfinanciero?

1.2. Justificación

Hoy en día en el departamento del Cauca en la ciudad de Popayán se encuentran muchas personas que requieren de acceso financiero ya sea para su uso personal, para su negocio, emprendimientos, entre otros.

En este contexto, las organizaciones solidarias en el ámbito del sector microfinanciero desempeñan un papel crucial al proporcionar servicios financieros a personas que de otra manera podrían tener un acceso limitado a los recursos financieros.

En la actualidad la fundación CrediGO en el Cauca es una organización del sector solidario enfocada en prestar servicio de microfinanzas, enfrenta ciertas dificultades en cuanto a su operación debido a la falta de estandarización en sus procesos operativos que obstaculizan su capacidad para operar de manera efectiva y cumplir con su misión de manera óptima.

En este orden de ideas surge el desarrollo de este plan de mejoramiento que le da la oportunidad a la organización solidaria de funcionar de una manera más ordenada y eficiente. Para ello requiere el diseño e implementación del diagnóstico en el cual se analiza y se pretende realizar la propuesta del mejoramiento continuo que es esencial para la toma de decisiones respecto a sus estrategias con los clientes y la prestación del buen servicio.

La implementación de un plan de mejoramiento se vuelve fundamental para abordar estas deficiencias y mejorar la operatividad de Fundación CrediGO en el sector microfinanciero en Popayán, donde se quiere mejorar la eficiencia operativa identificando y corrigiendo ineficiencias en los procesos para así operar de una manera más fluida, lograr ser una organización más competitiva para estar mejor posicionada en el mercado, atrayendo nuevos clientes. Se pretende mejorar y aumentar la satisfacción del cliente, un plan de mejoramiento centrado en la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente resultará en una experiencia mejorada para los usuarios, lo que aumentará su satisfacción y lealtad.

Al mejorar la operatividad, Fundación CrediGO podrá cumplir de manera más efectiva con su misión institucional de brindar servicios financieros de calidad a la comunidad, se contribuye al desarrollo socioeconómico de la región.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Elaborar un plan de mejoramiento orientado a la operatividad de una organización solidaria en el ámbito del sector microfinanciero en la ciudad de Popayán.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de los procesos operativos actuales de la organización.
- Estructurar un plan de mejoramiento en conjunto con la dirección de la empresa a partir de las características identificadas en la fase de diagnóstico.
- Desplegar acciones piloto que evidencien el funcionamiento y pertinencia del plan de mejoramiento propuesto.

Capítulo 2: Estado del Arte

2.1. Marco Contextual

2.1.1. *Reseña Histórica*

La Fundación CrediGO inició con la idea de tres emprendedores en la academia donde estudiaban especialización de Alta Gerencia en la ciudad de Popayán, para llevar a cabo este proceso fueron pertinentes más de ocho reuniones donde se evaluaron en su rigurosidad los elementos o variables para el desarrollo de este proyecto, cada uno de los emprendedores aportó en cada reunión sus experiencias desde el ámbito académico y laboral dando como resultado la toma de decisiones de llevar a cabo el proyecto en el año 2016.

Para ser viable este proyecto se contó con la participación económica del 100% de los socios, el capital aportado a la fecha es de los socios fundadores.

En el contexto normativo ha tenido que cumplir con los lineamientos que rigen en el Sistema Financiero Nacional normas y leyes contenidas en el Código de Comercio, la Superintendencia de Sociedades y afines a los logros de los objetivos. Una vez determinada esta hoja de ruta desde el año 2016 en el mes de Septiembre la Fundación inicia sus operaciones crediticias a pequeños microempresarios de la región; mujeres cabeza de familia entre otros, en la experiencia desde sus inicios a la fecha ha logrado objetivos importante como la consolidación de la Fundación en organización prestadora de servicios financieros cumpliendo con los estándares de calidad que exige las normas y leyes Colombianas; como objetivo estratégico hoy la fundación se convierte en un modelo de desarrollo potencial a las personas excluidas del sistema financiero tradicional.

En Fundación CrediGO se da la oportunidad que las personas vuelvan a la inclusión financiera, se han implementado nuevas líneas de crédito que sean acordes con las necesidades de los clientes, fomentando el desarrollo económico y social de las personas.

2.1.2. Localización de la Organización

Figura 1

Localización Fundación CrediGO



Nota. Oficina Fundación CrediGO ubicada en punto rojo. Tomado de *Google Maps*

2.1.3. Misión

La Fundación CrediGO es una fuente de solución efectiva a las necesidades y expectativas económicas de las personas, ofreciendo microcréditos rápidos y justos para nuestros clientes.

2.1.4. Visión

Dedicados a la transformación social y económica de la región, la Fundación CrediGO será la organización de microcrédito con mayor número de clientes satisfechos.

2.1.5. Valores Corporativos

Transparencia: La transparencia es la base de nuestra relación con los clientes; comunicamos con claridad, para que cada decisión financiera sea tomada con confianza.

Respeto: El respeto es el pilar de nuestras relaciones; tratamos a cada cliente y empleado con dignidad, porque su bienestar es nuestra prioridad.

Trabajo en Equipo: El trabajo en equipo es la fuerza que nos impulsa a alcanzar nuestros objetivos, creando un impacto positivo en la vida de nuestros clientes.

Confianza: La confianza es la base de todas nuestras relaciones; cada acción y decisión está orientada a fortalecerla con nuestros clientes y colaboradores.

Liderazgo: El verdadero liderazgo es aquel que promueve la colaboración, fomenta la innovación y fortalece el impacto social de nuestra organización.

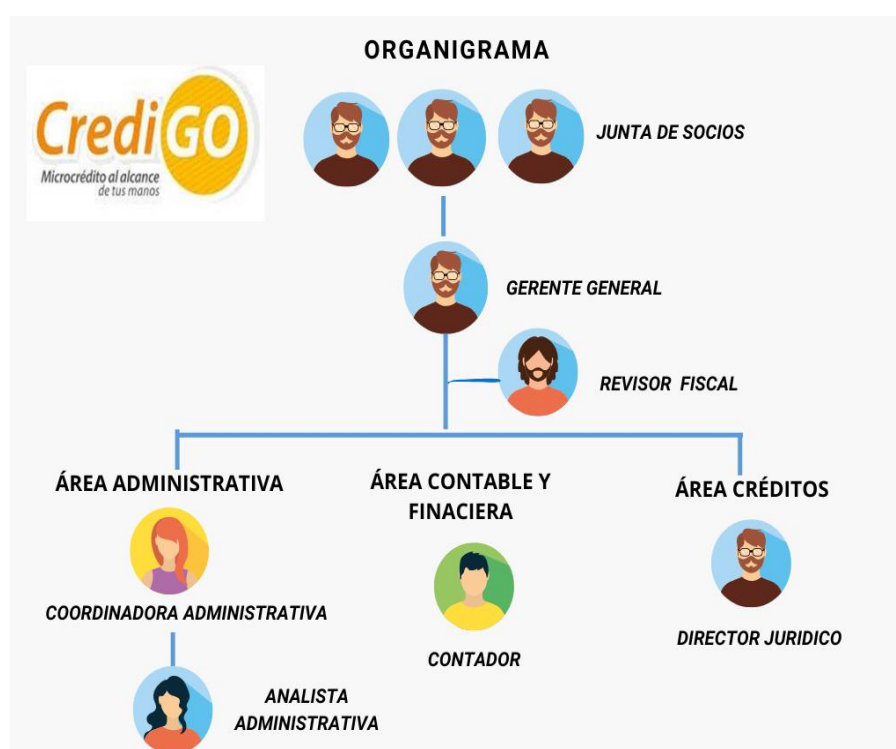
Excelencia: Comprometidos con la excelencia, trabajamos constantemente para mejorar nuestros procesos y servicios, buscando siempre la mejor manera de atender a nuestros clientes.

2.1.6. Organigrama

Organigrama de la organización Fundación CrediGO representado en la Figura 2.

Figura 2

Organigrama Fundación CrediGO



2.1.7. Datos de la Organización

Se muestran los datos de la Organización Fundación CrediGO en la tabla 1.

Tabla 1*Datos Fundación CrediGO*

Nombre Comercial	Fundación CrediGO
Razón Social	Fundación CrediGO
Organización Jurídica	Entidad sin ánimo de lucro
Nit	901028079-1
Actividad Comercial	Grupo NIIF: Grupo III Microempresas Actividad principal: k6499 otras actividades de servicio financiero, excepto las de seguros y pensiones N.C.P Actividad secundaria: s9499 actividades de otras asociaciones N.C.P
Dirección	Calle 3 # 7-63 Centro, Popayán-Cauca
Teléfono	8205382 - 3243383020
Tipo de Empresa	Entidad financiera
Tamaño de Empresa	Microempresa
Horario de Atención	8:00 am a 4:00 pm de Lunes a Viernes (Jornada Continua)
Número de Empleados	7
Logo	

2.2. Marco Teórico

Arruda (2004, como se citó en Díaz Jiménez et al., 2020) sostiene que:

La economía solidaria tiene sus raíces en la unidad colectiva de esfuerzos, es decir unidades económicas basadas en el trabajo y la solidaridad. Este tipo de sociedades surgen como respuesta ante el descontento del sistema de capitales en donde los gobiernos no desempeñan un rol fundamental y estas asociaciones propenden por la libertad y socialización de los beneficios. (p. 63)

2.3. Marco Conceptual

Los conceptos principales a tener en cuenta son:

2.3.1. Economía Solidaria

El Congreso de la República de Colombia, bajo la Ley 454 (1998) en su artículo 2 conceptualiza la economía solidaria como:

El sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía. (art. 2)

Por otro lado, Razeto (2010) expresa que:

La economía solidaria es una búsqueda teórica y práctica de formas alternativas de hacer economía, basadas en la solidaridad y el trabajo. El principio o fundamento de la economía de solidaridad es que la introducción de niveles crecientes y cualitativamente superiores de solidaridad en las actividades, organizaciones e instituciones económicas, tanto a nivel de las empresas como en los mercados y en las políticas públicas, incrementa la eficiencia micro y macroeconómica. (p. 47)

2.3.2. Microfinanzas

Según, Delfiner et al. (2007) las microfinanzas son “la provisión de servicios financieros a personas de bajos ingresos, especialmente a los pobres. Las entidades que llevan a cabo esas actividades son denominadas instituciones microfinancieras (IMF)” (p. 66), las cuales se pueden definir como “toda organización unión de crédito, banco comercial pequeño, organización no gubernamental financiera, o cooperativa de crédito que provee servicios financieros a los pobres” (CGAP, 2003, como se citó en Delfiner et al., 2007, p. 66). Dichos servicios incluyen financiamiento, instrumentos de ahorro y de pago, entre otros.

2.3.3. Planes de Mejoramiento

El Plan de Mejoramiento para Fogacoop (2024) es:

Un conjunto de acciones sistemáticas que propende por el mejoramiento permanente de la gestión y los procesos de la entidad, el cual se construye a partir de las fortalezas

y debilidades encontradas en el proceso de evaluación realizado por los diferentes entes de control. (párr.1)

Para Corpoboyacá (2024) el plan de mejoramiento es:

El instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto con los resultados, con el logro de los objetivos de la entidad y con el plan de acción institucional, mediante el proceso de evaluación. (párr. 2)

2.3.4. Procesos

Los procesos se definen como un “conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida. En los procesos pueden intervenir tanto partes internas como externas, teniendo en cuenta en todo momento a los clientes” (ISO 9001, 2015, como se citó en ESGinnova Group, 2018, párr. 4).

2.3.5. Procedimientos

Los procedimientos se definen como “un modo específico de llevar a cabo una actividad o proceso. Es decir, cuando un proceso cuenta con unos pasos establecidos y ordenados para obtener un resultado, se llama procedimiento” (ISO 9001, 2015, como se citó en ESGinnova Group, 2018, párr. 5).

2.4. Marco Legal

Desde el ámbito legal para Colombia es fundamental indicar que las dos normas que rigen el sector solidario son la Ley 79 de 1988, en donde se reglamenta la legislación cooperativa y la Ley 454 de 1998, que contempla un marco conceptual de la economía solidaria, se crean instituciones rectoras de este sector y se expiden otras disposiciones. (Díaz Jiménez et al., 2020, p. 69)

Dicha normatividad se presenta mediante la tabla 2.

Tabla 2*Marco Legal*

	El propósito de la presente Ley es dotar al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional, de acuerdo con los siguientes objetivos: • Facilitar la aplicación y práctica de la doctrina y los principios del cooperativismo. • Promover el desarrollo del derecho cooperativo como rama especial del ordenamiento jurídico general.
Ley 79 de 1998	• Contribuir al fortalecimiento de la solidaridad y la economía social. • Contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia, mediante una activa participación. • Fortalecer el apoyo del Gobierno Nacional, departamental y municipal al sector cooperativo. • Propiciar la participación del sector cooperativo en el diseño y ejecución de los planes y programas de desarrollo económico y social, y • Propender al fortalecimiento y consolidación de la integración cooperativa en sus diferentes manifestaciones. (Congreso de la República de Colombia, Ley 79, 1998, art. 1)
Ley 454 de 1998	El objeto de la presente Ley es el determinar el marco conceptual que regula la economía solidaria, transformar el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, crear la Superintendencia de la Economía Solidaria, crear el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, dictar normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa. (Congreso de la República de Colombia, Ley 454, 1998, art.1)

Nota. Adaptado del *Gestor Normativo del Congreso de la República de Colombia*. Ley 79 de 1988 y Ley 454 de 1998.

2.5. Antecedentes del Sector de las Microfinanzas

2.5.1. Las Microfinanzas en Colombia

En Colombia, siguiendo la corriente de Kirkpatrick y Maimbo (2002, como se citó en Villada et al., 2022) puede decirse que la evolución de las microfinanzas ha tenido tres etapas:

[Etapa 1] Era del crédito subsidiado a la agricultura: en 1931 se estableció la Caja Agraria como una entidad del Estado el cual, por más de 70 años inyectó recursos públicos a su funcionamiento, para finales de la década de los 90 se declaró en estado de insolvencia por la cartera en mora irrecuperable, además se presentaron casos de malas prácticas donde se financiaron personas que no requerían el dinero.

[Etapa 2] Era de los Microempresarios: entre 1980 y 1996 surgieron las IMF (Instituciones Microfinancieras) ... y la incursión a las microfinanzas de las ONG, destaca en esta era la inclusión de la mujer a los productos financieros.

[Etapa 3] La era de los servicios Microfinancieros: Para finales de la década de los 90 se cuestionó la implementación de las IMF en la economía, en especial en el desarrollo de su misión: la reducción de la pobreza, en donde se detectaron falencias en la cobertura del servicio y en el portafolio enfocado exclusivamente al crédito dejando fuera de alcance opciones de ahorro y seguros. (pp. 18-19)

2.6. Referentes Competitivos

En Colombia se cuenta con varias instituciones orientadas al microcrédito, se destacan Banco W, Bancamía, Fundación de la Mujer, Amanecer, Crezcamos, Confiar Cooperativa Financiera, Contactar, entre otras. A continuación, se describe cada una de estas entidades.

2.6.1. Banco W

Según Banco W (s.f.) expresa que:

Somos un Banco Colombiano con presencia a nivel nacional que promueve la inclusión a través de las microfinanzas y otros productos y servicios financieros. Ponemos al alcance de las personas independientes, con pequeñas empresas y que se dedican a alguna actividad productiva; productos prácticos, oportunos e innovadores en materia de crédito para negocios, ahorro, inversiones, microseguros y remesas. (párrs. 1-2)

Figura 3*Logo Banco W**Nota.* Tomada de la Página Banco W**2.6.2. Bancamía**

Según Bancamía (s.f.), “trabajamos para contribuir en la inclusión financiera, el empoderamiento económico de las mujeres, la disminución de las desigualdades y la reducción de la pobreza, facilitando el progreso de las microempresas, que representan la mayor fuerza productiva del país” (párr. 2).

Figura 4*Logo Bancamía**Nota.* Tomada de la Página Bancamía**2.6.3. Fundación de la Mujer**

La Fundación de la Mujer (s.f.) expresa que:

Nos encanta ver nuestras clientes progresar y salir adelante, por ello enfocamos todos nuestros esfuerzos en ofrecer opciones de microcrédito para apoyar sus negocios permitiéndoles adquirir materia prima, surtir o ampliar su negocio y comprar maquinaria o equipos, lo que permite materializar sus anhelos y proyectos en una realidad que transforma sus vidas positivamente. (párr. 2)

Figura 5*Logo Fundación de la Mujer**Nota.* Tomada de la Página Fundación de la mujer**2.6.4. Amanecer**

Según Amanecer (s.f.), “somos una Fundación empresarial que genera condiciones de desarrollo sostenible, sustentado en la transformación personal y productiva de los habitantes de la cuenca hidrográfica del río Orinoco y el país” (párr. 1).

Figura 6*Logo Amanecer**Nota.* Tomada de la Página Amanecer**2.6.5. Crezcamos**

Según Crezcamos (s.f.), “somos una entidad sostenible, con gente maravillosa que trabaja apasionadamente para desarrollar un país. Nuestro propósito es impulsar el progreso de las comunidades de menores ingresos con servicios financieros inclusivos” (párr. 1).

Figura 7*Logo Crezcamos**Nota.* Tomada de la Página Crezcamos

2.6.6. *Confiar*

Desde los Programas Confiar en la educación, infantil, juvenil, arco iris, Cultura y recreación, se trabaja con públicos jóvenes y adultos desde estrategias pedagógicas, lúdicas, deportivas y artísticas, posibilitando espacios de difusión, formación, promoción, acompañamiento y encuentro, que buscan en todos los casos cualificar liderazgos solidarios, posicionar la cultura cooperativa y, asimismo, cualificar una base de personas que le dé permanencia y viabilidad social y política al proyecto de Confiar y a la construcción de ciudadanía solidaria. (Confiar, s.f., párr. 2)

Figura 8

Logo Confiar



Nota. Tomada de la Página Confiar

2.6.7. *Banco Contactar*

Brindamos más y mejores servicios para nuestros clientes urbanos y rurales con enfoque sostenible, gracias a la labor de 1.600 colaboradores quienes apoyamos a los microempresarios y las pequeñas y medianas empresas de Colombia a cumplir sus sueños de negocio. Además, ofrecemos productos de ahorro e inversión para acompañar las metas de nuestros clientes con propósito. (Banco Contactar, s.f., párr. 1)

Figura 9

Logo Banco Contactar



Nota. Tomada de la Página Banco Contactar

Estos son algunos ejemplos de organizaciones financieras en Colombia que ofrecen servicios de microfinanzas.

Capítulo 3: Metodología

3.1. Enfoque de la Investigación

Cualitativo, si bien este trabajo se concibe bajo la estructura de una pasantía, el trabajo propuesto se realiza a partir de tres fases metodológicas donde se identifica la situación actual de la organización a través de la realización de entrevista con la Coordinación Administrativa y Operativa de Fundación CrediGO; se diseña un plan de mejoramiento y se establecen actividades piloto a realizar, para garantizar su eficiencia, efectividad y sostenibilidad a largo plazo, así como para cumplir con su compromiso de servir a la comunidad de manera óptima.

3.2. Tipo de Investigación

3.2.1. Investigación de Campo:

Se realiza en la Fundación CrediGO que es el lugar donde se presenta la problemática y se basará en entrevistas con la Coordinación Administrativa y Operativa de la organización.

3.3. Tipo de Estudio

3.3.1. Descriptivo

Puesto que con base a toda la información suministrada por la organización se puede hacer un diagnóstico inicial de Fundación CrediGO y establecer un plan de mejoramiento acorde.

3.4. Diseño de la Investigación

3.4.1. Población y Muestra

La población por estudiar para la investigación y desarrollo del plan de mejoramiento es la Fundación CrediGO sede Popayán en la cual participarán en el proceso la Coordinadora Administrativa y Operativa ya que cuenta con el suficiente conocimiento para poder realizar el plan de mejoramiento acorde con las necesidades de la organización.

3.5. Fases Metodológicas

Las fases metodológicas de la propuesta son:

3.5.1. Fase Diagnóstico y Análisis

Identificación de los procesos actuales en la organización aplicando herramientas de diagnóstico como la matriz DOFA y el análisis PESTEL a fin de comprender el estado actual de la organización en su entorno.

3.5.2. Fase Plan de Mejoramiento

En esta fase se trabajará en la creación de un plan de mejoramiento en colaboración con la dirección de la empresa, a partir de los hallazgos identificados en la fase previa de diagnóstico.

3.5.3. Fase Plan Piloto

En esta fase se identifican y seleccionan las tácticas específicas (ejercicios piloto) a realizar en virtud de los análisis previos realizados. Se seleccionan actividades en coordinación con la dirección de la empresa para validar la eficacia de las acciones propuestas y retroalimentar el plan de mejoramiento elaborado.

3.6. Proyección Metodológica

Se establece un cronograma de actividades para la elaboración del plan de mejoramiento orientado a la operatividad de una organización solidaria en el ámbito del sector microfinanciero en la ciudad de Popayán que se ve reflejado en la tabla 3.

Tabla 3

Cronograma Actividades

Fases	Objetivo	Actividades	Tiempo
Diagnóstico y análisis	Realizar un diagnóstico de los procesos operativos actuales de la organización.	- Revisión de documentación (misión, visión, objetivos, políticas, manuales de procesos operativos de la organización) - Diligenciamiento de matrices de diagnóstico (Dofa y Pestel) - Análisis de referentes competitivos en el sector de las Microfinanzas.	1 mes

Fases	Objetivo	Actividades	Tiempo
Plan de mejoramiento	Estructurar un plan de mejoramiento en conjunto con la dirección de la empresa a partir de las características identificadas en la fase de diagnóstico.	- Identificación de áreas de mejora - Diseño del plan de mejoramiento operativo	2 meses
Plan piloto	Desplegar acciones piloto que evidencien el funcionamiento y pertinencia del plan de mejoramiento propuesto.	- Selección y despliegue de acciones piloto para retroalimentar el plan propuesto. - Elaboración de versión final de plan de mejoramiento en la organización.	2 meses

Capítulo 4: Diagnóstico Procesos Operativos Actuales de Fundación CrediGO

4.1. Descripción de la Naturaleza de Fundación CrediGO

La Fundación CrediGO, se constituyó mediante el Acta número 1 del 20 de octubre de 2016, registrada en la Cámara de Comercio del Cauca bajo el número 37014 del libro I del registro de entidades sin Ánimo de Lucro el 17 de noviembre de 2016, su domicilio se encuentra ubicado en la Calle 3 # 7-63 del barrio Centro y se encuentra inscrita en la Dian en el Régimen Especial, sin ánimo de lucro (Esal): Grupo NIIF: Grupo III – Microempresas.

La entidad que ejerce la función de inspección, vigilancia y control sobre la Fundación CrediGO es la Gobernación del Cauca.

Su objetivo principal es el apoyo a la población en general por medio del desarrollo de las siguientes actividades: actividades de microcrédito, mediante el apoyo y financiamiento a unidades productivas; actividades de desarrollo empresarial, así como el acceso a recursos con tasas de interés definidas por la ley.

4.2. Diagnóstico Fundación CrediGO

Se realiza un diagnóstico del macro y microentorno mediante matrices Pestel y Dofa que permitan evaluar los diferentes tipos de escenarios que puedan afectar a la organización.

4.3. Matriz Pestel

Es una herramienta técnicamente descriptiva para una organización microfinanciera, ya que permite analizar el entorno externo y comprender los factores que pueden influir en su operación y estrategia , como en el ambiente político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, pudiendo anticipar y adaptarse a los cambios en el entorno externo, mejorar su capacidad para gestionar riesgos y aprovechar oportunidades, para así lograr una correcta toma de decisiones en la organización, se muestra la Matriz Pestel en la Tabla 4.

Tabla 4*Matriz Pestel*

Político	Económico	Sociocultural
• Reforma tributaria. • IVA. • Regulaciones gubernamentales sobre microfinanzas • Políticas de inclusión financiera	• Tasas de interés • Inflación y estabilidad económica • Nivel de desempleo • Nivel de ingresos y capacidad de pago de los clientes. • Competencia en el sector microfinanciero	• Demanda de microcréditos y servicios financieros • Calidad en educación financiera • Percepción de la organización • Bienestar social.
Tecnológico	Ecológico	Legal
• Innovación y desarrollo en TIC en infraestructura • Innovaciones en productos y servicios financieros • Modalidad de pagos digitales	• Impacto ambiental de las operaciones de la organización	• Cumplimiento de regulaciones de microfinanzas • SMLV. • Impuestos.

4.3.1. Análisis Matriz Pestel

Los factores políticos, como las reformas tributarias y las políticas de inclusión financiera, influyen en las empresas, como en las microfinancieras. Una estabilidad política sólida fomenta un entorno empresarial estable y un mercado accesible para las microfinanzas, pero el exceso de regulaciones, la inestabilidad política, un IVA alto puede reducir la disposición de los clientes a acceder a servicios financieros.

Los factores económicos como tasas de interés, inflación, desempleo, niveles de ingresos y competencia son determinantes para la operación de las organizaciones microfinancieras, la alta inflación, las tasas de interés altas o el desempleo elevado pueden limitar la capacidad de pago de los clientes y aumentar el riesgo para las microfinancieras debido a la morosidad.

En Fundación CrediGO se da la oportunidad que las personas vuelvan a la inclusión financiera, se han implementado nuevas líneas de crédito que sean acordes con las necesidades de los clientes, fomentando el desarrollo económico de las personas.

El factor sociocultural influye en el desempeño de las organizaciones microfinancieras ya que, en muchos países, especialmente en sectores de bajos ingresos, existe una alta demanda de microcréditos y otros servicios financieros debido a la falta de acceso en la banca tradicional. Esta demanda está impulsada por la necesidad de financiar actividades económicas, emprendimientos, gastos, inversiones entre otros. La educación financiera es fundamental ya que se asesora a los clientes para gestionar mejor sus finanzas, evitar el sobreendeudamiento lo que fomenta el bienestar social y la buena percepción de la organización.

La Fundación CrediGO en el Cauca es una organización del sector solidario enfocada en prestar servicio de microfinanzas ofreciendo microcréditos rápidos y justos, a aquellas personas que no puedan acceder a la banca tradicional, como emprendedores, pequeños empresarios, personas con proyectos innovadores, comunidades rurales desfavorecidas, fomentando el desarrollo social.

El factor tecnológico juega un rol fundamental en las microfinanzas en un entorno que mantiene en constante cambio y avances tecnológicos. Las mejoras en infraestructura TIC, la innovación en productos y servicios financieros y las modalidades de pago digitales han permitido a las organizaciones llegar a clientes nuevos adaptándose a sus necesidades y ofrecer servicios de manera más eficiente, mejorando la inclusión financiera y aumentando la satisfacción de los clientes.

El factor ecológico es cada vez más relevante ya que a través de sus decisiones puede influir en la sostenibilidad ambiental, fomentando la responsabilidad ambiental y las practicas sostenibles en los empleados y en los clientes.

El factor legal tiene un impacto en las operaciones de las microfinancieras, cumplir con las regulaciones asegura un entorno de confianza y transparencia para los clientes. Además, el salario mínimo legal vigente y los impuestos son factores que influyen en la capacidad de pago de los clientes y en los costos operativos de la organización.

4.4. Matriz Dofa

Es una herramienta estratégica para una organización microfinanciera, ya que permite analizar, las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de la organización en este caso de la Fundación CrediGO, donde se puede crear estrategias para mejorar las debilidades, y aprovechar las oportunidades, se muestra la matriz Dofa en la Tabla 5.

Tabla 5*Matriz Dofa*

Debilidades	Oportunidades
• Poca presencia en redes sociales • Procesos operativos no documentados • Manual de funciones no documentado • Deficiencia en el archivo y manejo de la documentación	• Creciente demanda de microcréditos y servicios financieros. • Posibilidad de expansión • Colaboración con otras organizaciones • Abrir nuevos segmentos de mercado para incrementar ingresos
Fortalezas	Amenazas
• Personal responsable, idóneo y comprometido • Buen asesoramiento financiero • Tasa de interés adecuada • Responsabilidad social	• Competencia con otras organizaciones financieras • Riesgos de incumplimiento de pagos • Pérdida de cartera • Incremento en impuestos • Aumento en las tasas de interés

4.4.1. Análisis Matriz Dofa

La matriz Dofa permite obtener un análisis acerca de cómo se encuentra la organización actualmente pudiendo observar que la Fundación CrediGO enfrenta diversos desafíos, la falta de visibilidad en redes limita el alcance a nuevos clientes, los procesos operativos no documentados puede llevar a inconsistencias en el servicio, la ausencia de un manual de funciones claro puede causar confusión en el personal sobre sus responsabilidades, generando ineficiencias y posibles conflictos en las tareas, por ello surge la necesidad de crear un plan de mejoramiento orientado a la operatividad, este plan deberá enfocarse en optimizar los procesos operativos, implementar un manual de funciones claro para así mejorar la experiencia y satisfacción del cliente y fortalecer la eficiencia de la organización solidaria.

En Fundación CrediGO se cuenta con personal idóneo y comprometido que ayuda a aumentar la calidad del servicio, se cuenta con buen asesoramiento financiero que ayuda a mejorar la satisfacción y fidelización de los clientes, se cuenta con una tasa de interés adecuada que promueve la accesibilidad de los clientes. Estas fortalezas no solo son elementos clave para el éxito de la organización, sino que también actúan como eje estratégico para superar las debilidades.

Aprovechar las oportunidades es fundamental para fortalecer la organización, incrementar su capacidad de adaptación y asegurar que esté mejor preparada para futuros desafíos y se adapte a un mercado en constante cambio.

Abordar las amenazas es fundamental para garantizar la sostenibilidad de la organización.

4.5. Entrevista Aplicada

Tabla 6

Ficha Técnica Entrevista Aplicada a Coordinadora Administrativa y Operativa

Ficha Técnica	Fundación CrediGO
Grupo Objetivo	Coordinadora Administrativa y Operativa
Tamaño de la población	1
Tamaño de la muestra	1
Técnica de recolección de datos	Entrevista
Tipo de muestreo	Probabilístico
Área	Popayán
Temas	• Revisión Funciones empleados • Revisión procesos operativos • Archivo y manejo de la documentación
Encuesta realizada por:	Marly Liliana Camacho Guzmán

4.5.1. Entrevista Coordinadora Administrativa y Operativa

La siguiente entrevista a la Coordinadora Administrativa y Operativa de Fundación CrediGO tiene como objeto, adquirir información acerca de cómo se encuentra la organización actualmente en lo que corresponde a sus procesos operativos.

¿Cuál es su cargo en la Fundación CrediGO y Cuánto tiempo lleva laborando ahí?

RTA. Mi cargo es Coordinadora Administrativa y Operativa de la Fundación CrediGO y llevo laborando 3 años en la organización.

¿Cuáles considera que son los principales problemas operativos que enfrenta la organización en el día a día?

RTA: Los principales problemas operativos que enfrenta la Fundación CrediGO en la actualidad son en control dual en los procesos de monitoreo de documentación, control a procesos de cartera entre otros procesos operativos manuales que se realizan.

¿Por qué cree que se han presentado estas problemáticas en la organización?

RTA. Las principales problemáticas se presentaron por una falta de estructuración en los procesos internos, seguimiento y control de estos por parte de la administración que se encontraba a cargo de dichos procesos.

¿Cuál es su percepción sobre la implementación de un plan de mejoramiento para resolver las falencias operativas identificadas?

RTA. Para mitigar los riesgos y errores operativos se requiere la implementación y control de procesos que permitan que la organización tenga un orden y que cada proceso se encuentre documentado con un control dual con el fin de garantizar confiabilidad en los procesos ya que debemos salvaguardar los datos de los clientes como información interna de la organización.

¿Sabes que es un manual de procesos operativos?

RTA. Un manual de procesos operativos es un documento ordenado donde se detalla el paso a paso de los procesos que se realizan de forma interna de acuerdo con el área que corresponde.

¿Cree que es necesario la implementación de un manual de procesos operativos?

RTA. Es necesario ya que como una entidad constituida formalmente debemos cumplir con procesos que garanticen la buena función de la organización, por otro lado, y de acuerdo con nuestra misión debemos cumplir desde todos nuestros ámbitos teniendo con la administración y protección de datos de nuestros clientes.

¿Por qué la organización no cuenta con un manual de funciones documentado?

RTA. El manual bajo la nueva administración estaba siendo construido ya que dicha actividad fue planteada en las estrategias de mejoras y de funcionamiento establecidas en el plan de mejoramiento inicial, pero no se había logrado implementar.

¿Qué áreas o procesos específicos cree que deberían ser priorizados en un plan de mejoramiento para impactar positivamente en la operatividad?

RTA. Área de cartera: Proceso de cartera

Área administrativa: Proceso de control dual

¿Qué estrategias considera necesarias implementar en la gestión operativa de Fundación CrediGO?

RTA. Estrategias que permitan la organización, control y monitoreo que nos lleven en conjunto con las estrategias de colocación a alcanzar las metas y objetivos de la organización.

¿Consideras que la correcta organización y administración de la información es importante?

RTA. Es importante por que como entidad formal debemos cumplir con la ley 1266 de protección de datos ya que debemos cumplir ante los procesos de las entidades que nos vigilan.

¿La elaboración del plan de mejoramiento se pondrá en práctica en Fundación CrediGO?

RTA. En base a las estrategias internas que relacionan temas operativos, administrativos y comerciales la Fundación CrediGO está abierta a mejorar en procesos internos que nos lleven hacer una entidad que cada día mejora para brindar un servicio confiable, organizado y sobre todo responsable con nuestros clientes externos e internos.

Analizando la situación actual de la organización a partir del diagnóstico, se decide en conjunto con la dirección de la empresa estructurar un plan de mejoramiento que permita mejorar las falencias identificadas, y establecer acciones piloto que evidencien el buen funcionamiento del plan propuesto.

Capítulo 5: Plan de Mejoramiento en Conjunto con la Dirección de la Organización

5.1. Características Plan de Mejoramiento

¿Cuáles deben ser las características y contenidos de un plan de mejoramiento orientado a los aspectos operativos de una organización en el sector microfinanciero?

Análisis y Diagnóstico: Identificar y analizar los procesos operativos actuales para detectar ineficiencias, fallas, errores y buscar soluciones ante dicho diagnóstico.

Objetivos Estratégicos: Asegurarse de que los objetivos estén alineados con la misión y visión de la organización

Estrategias y acciones de mejora (acciones piloto): Proponer mejoras para alcanzar los objetivos y metas establecidas, mejorar el desempeño y aprovechar las oportunidades.

Responsables: Designar responsables para cada proceso realizado

Seguimiento y evaluación: Establecer puntos de control para evaluar si las estrategias y acciones están logrando los resultados esperados.

Mejora continua: es fundamental para cualquier organización que busque mantenerse competitiva y adaptarse a cambios del entorno.

5.2. Identificación Áreas de Mejora

En conjunto con la Dirección y el Área Administrativa y Operativa de Fundación CrediGO se pudo evidenciar que la organización no cuenta con un manual de funciones documentado de sus empleados, por tal razón se decide la documentación de dicho manual para asegurar una operación clara y eficiente; establecer las responsabilidades, competencias, funciones de cada rol alineando al equipo de trabajo con los objetivos de la organización.

La organización cuenta con sus respectivos procesos operativos, pero estos no están documentados ni soportados, por tal razón se decide documentar los procesos operativos de la Fundación CrediGO y establecer mejoras en ellos, para asegurar que los procedimientos se realicen de manera clara y efectiva, logrando así la estandarización de los procesos, mejorar la atención al cliente, facilitar la auditoría interna y externa, base para la innovación y mejora continua.

La organización no cuenta con un orden en el archivo de los documentos por eso se decide hacer una organización y actualización del archivo físico existente.

5.3. Elaboración Plan de Mejoramiento

Tabla 7

Plan de Mejoramiento Fundación CrediGO

Objetivo	Actividades	Responsable	Tiempo	Seguimiento
Desarrollar un manual de funciones con el fin de mejorar la eficiencia operativa y facilitar la comunicación interna.	- Elaborar Organigrama - Realizar la documentación del Manual de Funciones de los miembros de la Fundación CrediGO que abarcará (Identificación, Descripción del cargo, Competencias, Experiencia, Funciones e Indicadores de Desempeño)	Marly Liliana Camacho Guzmán	1 mes	Coordinación Administrativa y Operativa
Documentar los procesos Operativos para asegurar la eficiencia en la ejecución, reducir riesgos operativos y mejorar la calidad del servicio.	- Identificación de procesos operativos. - Establecer mejoras en los procesos operativos - Elaboración y documentación de los procesos operativos de la Fundación CrediGO.	Marly Liliana Camacho Guzmán	3 meses	Coordinación Administrativa y Operativa

5.3.1. Mejoras en los Procesos Operativos Fundación CrediGO

La fundación cuenta con los siguientes procesos operativos para su funcionamiento:

5.3.1.1. Proceso Admisión de Clientes. Realizar el proceso de admisión de clientes en Fundación CrediGO, con el fin de brindar acceso a financiamiento a personas que buscan impulsar su crecimiento y desarrollo. Para lograr esto, es fundamental contar con un proceso de admisión de clientes eficiente que nos permita evaluar adecuadamente la capacidad de pago y el potencial de cada cliente.

Se decide hacer como mejoras la documentación de dicho proceso y la implementación de nuevas líneas de crédito que sean acordes a la necesidad de cada persona, se contaba con 2 líneas de crédito, microcrédito y microrenovación, en conjunto con la dirección de la empresa se decidió establecer 4 líneas de crédito: Crédito a la mano, Línea de crédito 1, Microcrédito y

Microrenovación, para así adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes y mejorar la competitividad.

5.3.1.2. Proceso Archivo. Establecer procedimientos y normas para la gestión eficiente de los documentos, asegurando su correcta conservación, organización y fácil acceso.

El alcance del manual abarca todas las etapas del ciclo de los documentos, desde su creación, recepción, clasificación, almacenamiento, hasta su eventual archivo permanente.

Se decide hacer como mejoras la documentación de dicho proceso, la implementación de un formato de actualización de carpetas donde se coloca la fecha de creación de la carpeta, nombre del responsable, número de archivo, número de cajón, número de carpeta y nombre del cliente, organizar los créditos de cada cliente por fecha de tal manera que el ultimo crédito que esté o haya estado activo quede de primero, archivar los créditos en carpetas y demás documentos en AZ marcadas según corresponda.

5.3.1.3. Proceso Gestión de Cartera de Créditos. Establecer directrices, procedimientos y políticas para la gestión efectiva de la cartera de créditos en Fundación CrediGO con el fin de minimizar los riesgos y maximizar la recuperación de créditos en estado de mora.

Además, busca garantizar que todas las operaciones de cartera cumplan con las normativas legales y las políticas internas de la organización.

Se decide hacer como mejoras la documentación de dicho proceso, la división por días de mora quedando como Mora General (de 1 a 5 días de mora, de 6 a 10 días de mora y de 11 a 30 días de mora), Mora Especial en recuperación (Mayor a 30 días de mora y menor a 180 días), Mora Especial (180 días de mora a 365 días) y Mora Especial de difícil cobro (Mayor a 365 días de mora), se decide implementar los mensajes recordatorios de cuota al cliente para ser enviados 3 días antes del vencimiento de la cuota, se hace la asignación de responsables y ruta para cada tipo de Mora.

5.3.1.4. Proceso Recepción de Pagos. Recepcionar y registrar en el sistema los pagos recibidos de los clientes.

Se decide hacer como mejoras la documentación de dicho proceso, y la implementación de nuevos métodos de pago como los son pago con código QR y recaudo en casa, quedando así 4 métodos de pago: Transferencia o consignación bancaria, efectivo, código QR y recaudo en casa para que los clientes hagan la cancelación de su cuota mensual sin ningún inconveniente, facilitando así que el cliente no entre en mora y no se vea afectado su historial crediticio.

5.3.1.5. Proceso Cuadre de Caja. Realizar un control del efectivo recibido en el día versus el reporte entregado por el software (Sadmin)

Se decide hacer como mejoras la documentación de dicho proceso, e implementar un formato de arqueo de efectivo y un reporte de conciliación de pagos a cuenta.

5.3.1.6. Proceso PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias). Atender y resolver las inquietudes de los clientes de manera eficiente y eficaz, ante los procesos operativos, comerciales, administrativos y demás procesos de la organización que afecten de manera positiva o negativa a los clientes o a las personas.

Este proceso no existía en la Fundación CrediGO por eso se decide implementarlo y documentarlo atendiendo así las PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de los clientes que se llegasen a presentar.

5.3.1.7. Proceso Seguros de Vida SURA. Incluir pólizas de seguros de vida para asegurar el saldo adeudado en caso de fallecimiento o incapacidad de nuestros deudores.

Se decide hacer como mejoras la documentación de dicho proceso.

5.3.1.8. Proceso FNG (Fondo Nacional de Garantías). Incentivar la inclusión financiera de las personas que no tienen acceso en la banca tradicional, por medio de la facilitación de acceso a créditos.

Este proceso no existía en la Fundación CrediGO por eso se decide implementarlo y documentarlo se implementa ya que es un mecanismo por medio del cual las personas o empresas pueden acceder a crédito cuando no cuenten con los soportes /garantías) de respaldo.

5.3.1.9. Proceso Reportes Datacrédito. Cumplir con las regulaciones y normas establecidas por los entes de control ante el reconocimiento del comportamiento de pago por parte de los deudores.

Se decide hacer como mejoras la documentación de dicho proceso.

Capítulo 6: Desarrollo de Acciones Piloto

Las acciones piloto funcionan como estrategias de prueba y aprendizaje que nos permite implementar mejoras de una manera más efectiva. Por tal razón se establecen las siguientes acciones piloto por cada proceso operativo en la Fundación CrediGO.

6.1. Prueba Piloto Proceso Admisión de Clientes

Tabla 8

Prueba Piloto Proceso Admisión de Clientes

Área de Mejora N 1 Proceso Admisión de Clientes	
Descripción del problema	La Fundación CrediGO enfrenta dificultades a causa de la ineficiencia en el proceso de admisión de clientes debido a la dificultad de evaluar correctamente el perfil de cada cliente.
Causas que provocan el problema	Falta de capacitación del personal encargado del proceso y la ausencia de políticas claras para la admisión de clientes.
Objetivo	Realizar el proceso de admisión de clientes en Fundación CrediGO, con el fin de brindar acceso a financiamiento a personas que buscan impulsar su crecimiento y desarrollo.
Acciones piloto de mejora	• Documentar proceso Admisión de Clientes • Establecer buenas prácticas en atención al cliente • Implementar la educación financiera y el apoyo continuo ante las necesidades del cliente • Implementar nuevas líneas de crédito que sean acordes a la necesidad de cada persona se contaba con 2 líneas de crédito, microcrédito y microrenovación, en conjunto con la dirección de la empresa se decidió establecer 4 líneas de crédito: Crédito a la mano, Línea de crédito 1, Microcrédito y Microrenovación.
Beneficios esperados	Garantizar que solo aquellos clientes que cumplen con los criterios de admisión accedan a las líneas de crédito y así mejorar la experiencia del cliente, y atraer nuevos clientes potenciales.

6.2. Prueba Piloto Proceso Archivo

Tabla 9

Prueba Piloto Proceso Archivo

Área de Mejora N° 1 Proceso Archivo	
Descripción del problema	La Fundación CrediGO enfrenta dificultades en la gestión y organización de sus documentos y archivos, archivo físico desorganizado, documentos sin archivar, lo que dificulta la localización de documentos de manera oportuna.
Causas del problema	Falta de un sistema de gestión documental efectivo
Objetivo	Establecer procedimientos y normas para la gestión eficiente de los documentos, asegurando su correcta conservación, organización y fácil acceso.
Acciones piloto de mejora	• Documentar proceso Archivo. • Organizar los créditos de cada cliente por fecha de tal manera que el ultimo crédito que esté o haya estado activo quede de primero. • Implementar un formato de actualización de carpetas (incluye la fecha de creación de la carpeta, nombre del responsable, número de archivo, número de cajón, número de carpeta y nombre del cliente). • Organizar el archivo físico por orden alfabético • Organizar cajón del archivo para clientes especiales • Archivar los créditos en carpetas y demás documentos en AZ marcadas según corresponda. • Crear formato de control de archivo • Crear formato de solicitud de archivo o documentación.
Beneficios esperados	Ayudar a mantener la integridad, disponibilidad de la información, y facilitar la toma de decisiones, la transparencia y el cumplimiento normativo en la organización.

6.3. Prueba Piloto Proceso Gestión de Cartera de Créditos

Tabla 10

Prueba Piloto Proceso Gestión de Cartera de Créditos

Área de Mejora N° 1 Proceso Gestión de Cartera de Créditos	
Descripción del problema	La Fundación CrediGO enfrenta dificultades en la gestión de cartera de créditos ya que se ve reflejado altos niveles de morosidad.

Causas del problema	Dificultad de evaluar correctamente la capacidad crediticia y de endeudamiento de los clientes, falta de seguimiento y monitoreo efectivo de la cartera de créditos.
Objetivo	Establecer directrices, procedimientos y políticas para la gestión efectiva de la cartera de créditos en Fundación CrediGO con el fin de minimizar los riesgos y maximizar la recuperación de créditos en estado de mora.
Acciones piloto de mejora	• Documentar proceso Gestión de Cartera de Créditos • Descargar Excel de cartera por edades directamente del sistema y organizarlo dependiendo de los días de mora para facilitar la ruta de cobranza. • Establecer la división por días de mora quedando establecida de la siguiente manera para su seguimiento como Mora General (de 1 a 5 días de mora, de 6 a 10 días de mora y de 11 a 30 días de mora), Mora Especial en recuperación (Mayor a 30 días de mora y menor a 180 días), Mora Especial (180 días de mora a 365 días) y Mora Especial de difícil cobro (Mayor a 365 días de mora). • Implementar los mensajes recordatorios de cuota al cliente para ser enviados 3 días antes del vencimiento de la cuota. • Asignar responsables y ruta para cada tipo de Mora, para establecer control en la cartera.
Beneficios esperados	Hacer una recuperación del recurso teniendo como base las siguientes variables: (estado económico actual del cliente, capacidad de pago, novedad ante los pagos, facilidad de pago), para lograr una recuperación efectiva a corto plazo y teniendo en cuenta la misión de la Fundación.

6.4. Prueba Piloto Proceso Recepción de Pagos

Tabla 11

Prueba Piloto Proceso Recepción de Pagos

Área de Mejora N° 1 Proceso Recepción de Pagos	
Descripción del problema	La Fundación CrediGO enfrenta dificultades en la recepción de pagos debido a las barreras de acceso hacia la oficina, como limitaciones de tiempo de algunos clientes para la realización del pago de sus cuotas.
Causas del problema	Falta de prácticas alternativas de pago.
Objetivo	Recepcionar y registrar en el sistema los pagos recibidos de los clientes.
Acciones piloto de mejora	• Documentar proceso Recepción de pagos. • Implementar nuevos métodos de pago como los son pago con código QR y recaudo en casa o lugar de trabajo, quedando así 4 métodos de pago:

	Transferencia o consignación bancaria, efectivo, código QR y recaudo en casa
Beneficios esperados	Asegurar la eficiencia, transparencia y seguridad en la gestión de pagos dentro de la organización.

6.5. Prueba Piloto Proceso Cuadre de Caja

Tabla 12

Prueba Piloto Proceso Cuadre de Caja

Área de Mejora N° 1 Proceso Cuadre de Caja	
Descripción del problema	La Fundación CrediGO enfrenta dificultades en el cuadro de caja presentando diferencias, debido a la falta de un arqueo de efectivo que permita verificar la exactitud del efectivo en caja.
Causas del problema	Falta de controles internos, procesos operativos desorganizados
Objetivo	Realizar un control del efectivo recibido en el día versus el reporte entregado por el software (Sadmin)
Acciones piloto de mejora	• Documentar proceso Cuadre de Caja. • Implementar un formato de arqueo de efectivo • Implementar un reporte de conciliación de pagos a cuenta.
Beneficios esperados	Verificar y conciliar el valor del efectivo contra el valor reportado por el sistema y que ambos coincidan para evitar descuadres de caja.

6.6. Prueba Piloto Proceso PQRS

Tabla 13

Prueba Piloto Proceso PQRS

Área de Mejora N° 1 Proceso PQRS	
Descripción del problema	La Fundación CrediGO enfrenta dificultades al no contar con un proceso de PQRS que permita identificar y resolver problemas de los clientes, mirar el impacto de satisfacción al cliente y establecer mejora continua en los procesos.
Causas del problema	Falta de conocimiento en la importancia de las PQRS
Objetivo	Atender y resolver las inquietudes de los clientes de manera eficiente y eficaz, ante los procesos operativos, comerciales, administrativos y demás procesos de la

	organización que afecten de manera positiva o negativa a los clientes o a las personas.
Acciones piloto de mejora	• Este proceso no existía en la Fundación CrediGO por eso se decide implementarlo y documentarlo atendiendo así las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de los clientes que se llegasen a presentar. • Crear formato de radicación y entrega PQRS. • Crear formato control de tiempos PQRS. • Crear formato de respuesta PQRS.
Beneficios esperados	Brindar una respuesta oportuna, eficaz, ante todas las solicitudes por parte de nuestros clientes, con el fin de satisfacer y mejorar en los procesos internos de la Fundación.

6.7. Prueba Piloto Proceso FNG

Tabla 14

Prueba Piloto Proceso FNG

Área de Mejora N° 1 Proceso FNG	
Descripción del problema	La Fundación CrediGO enfrenta dificultades ya que algunos clientes no cuentan con las suficientes garantías que respalden los créditos, lo que implica un mayor riesgo para la organización.
Causas del problema	Falta de cultura de gestión de riesgos
Objetivo	Incentivar la inclusión financiera de las personas que no tienen acceso en la banca tradicional, por medio de la facilitación de acceso a créditos.
Acciones piloto de mejora	• Este proceso no existía en la Fundación CrediGO por eso se decide implementarlo y documentarlo. • Establecer una alianza con el FNG (Fondo Nacional de Garantías) que permita ofrecer créditos a las personas que no cumplan con el 100 % en los requisitos de acuerdo con las políticas de colocación, siendo estos un garante principal que permite la inclusión financiera y mitiga los procesos de adquisición de recursos con entes externos no constituidos financieramente. • Explicar al cliente el valor y características de la garantía, si el crédito va con FNG.
Beneficios esperados	Que las personas o empresas puedan acceder a crédito cuando no cuenten con los soportes /garantías) de respaldo.

Capítulo 7: Resultados

7.1. Manual de Funciones

Figura 10

Manual de Funciones Fundación CrediGO



7.1.1. Manual de Funciones Gerente General

Tabla 15

Manual de Funciones Gerente General

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL	PÁGINAS: Página 1 de 2
Identificación		
Nombre del cargo		Gerente General
Área		Gerencial
Descripción del Cargo		
Dirigir, Administrar y Liderar la organización para alcanzar los objetivos y metas propuestas.		
Competencias		
Habilidades: • Liderazgo • Comunicación • Direccionamiento y trabajo en equipo • Ética profesional • Compromiso		
Experiencia		
Profesional en Administración de Empresas, Economía, Contaduría o Finanzas, con 5 años de experiencia en el Direccionamiento y Liderazgo de empresas y organizaciones con fin financiero.		
Funciones		

- Analizar el entorno empresarial e identificar oportunidades y amenazas
- Monitorear y controlar el desempeño de la organización
- Desarrollar e implementar la estrategia empresarial
- Inspirar y motivar a los empleados
- Fomentar la comunicación y colaboración entre departamentos
- Asegurar la sostenibilidad y responsabilidad social de la organización
- Fomentar la innovación
- Administrar el presupuesto y los recursos financieros
- Supervisar la gestión de riesgos y cumplimiento normativo
- Establecer y mantener sistemas de control interno

Indicadores de Desempeño

- Indicadores Financieros
- Indicadores de Crecimiento
- Indicadores de Gestión de cartera
- Indicadores de Innovación

7.1.2. Manual de Funciones Director Jurídico

Tabla 16

Manual de Funciones Director Jurídico

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	MANUAL DE FUNCIONES DIRECTOR JURIDICO	PÁGINAS: Página 1 de 2
Identificación		
Nombre del cargo	Director Jurídico	
Área	Cartera-Jurídica	
Descripción del Cargo		
Responsable de monitorear, controlar y gestionar la cartera de la organización, dando cumplimiento a los indicadores.		
Competencias		
Habilidades: - Comunicación y negociación efectiva. - Capacidad para trabajar bajo presión y tomar decisiones estratégicas. - Análisis y resolución de problemas. - Trabajo en equipo y colaboración.		
Experiencia		
Profesional en Administración de Empresas, Economía, Contaduría o Finanzas, con 3 años de experiencia en el direccionamiento de áreas de cobro y cartera.		
Funciones		
- Coordinación de los procesos de cartera - Negociación con los clientes - Monitoreo y control de acuerdos de pago - Negociación con abogados externos - Ejecución de informes mensuales sobre cartera		

Indicadores de Desempeño
• Indicadores de Eficiencia • Indicadores de Efectividad • Indicadores de Calidad • Indicadores de Impacto

7.1.3. Manual de Funciones Coordinador/a Administrativo/a

Tabla 17

Manual de Funciones Coordinador/a Administrativo/a

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	MANUAL DE FUNCIONES COORDINADOR/A ADMINISTRATIVO/A	PÁGINAS: Página 1 de 2
Identificación		
Nombre del cargo	Coordinador/a Administrativo/a	
Área	Administrativa y Operativa	
Descripción del Cargo		
Responsable de brindar apoyo administrativo y financiero a la organización, asegurando el funcionamiento eficiente y efectivo de las operaciones diarias.		
Competencias		
Habilidades: • Coordinación de equipos • Responsabilidad • Compromiso • Trabajo en equipo • Ética profesional		
Experiencia		
Profesional en áreas financieras o administrativas, con 2 años de experiencia en roles administrativos o financieros.		
Funciones		

- Acompañamiento y asesoría a las actividades de las personas encargadas del apoyo a la Coordinación Administrativa.
- Revisión de la organización de toda la documentación de las operaciones financieras.
- Revisión, monitoreo del manejo y control del efectivo.
- Revisión de la gestión de cartera, seguimiento y apoyo en la presentación de informes sobre la cartera vencida o de difícil cobro.
- Aseguramiento de la custodia de pagarés firmados por los usuarios.
- Acompañar las reuniones gerenciales de manera virtual.
- Todas las demás actividades relacionadas con su función en la Coordinación Administrativa.

Indicadores de Desempeño

- Indicadores de Eficiencia
- Indicadores de Efectividad
- Indicadores de Productividad
- Indicadores de Calidad
- Indicadores de Liderazgo

7.1.4. Manual de Funciones Analista Administrativo/a

Tabla 18

Manual de Funciones Analista Administrativo/a

	FUNDACIÓN CREDIGO		AÑO 2024
			VERSIÓN 00001
	MANUAL DE FUNCIONES ANALISTA ADMINISTRATIVO/A		PÁGINAS: Página 1 de 2
Identificación			
Nombre del cargo		Analista Administrativo/a	
Área		Administrativa	
Descripción del Cargo			
Es la persona responsable de actividades específicas de la operación diaria de la Organización, en base al direccionamiento de la Coordinación Administrativa de Operación, Cartera y de la Gerencia.			
Competencias			
Habilidades: - Responsabilidad - Compromiso - Ética profesional - Atención al público - Comunicación asertiva			
Experiencia			
Profesional en áreas administrativas, con 1 año de experiencia en roles Administrativos.			
Funciones			

- Atención al público
- Atención al cliente y recepción de pagos
- Asesoría y soporte en radicación de solicitud de créditos
- Gestión de cartera, seguimiento y presentación de informes sobre la cartera vencida
- Atención de medios de comunicación (Oficina, WhatsApp, redes sociales)
- Control y arqueo de caja a su cargo
- Realizar la gestión documental
- Demás actividades relacionadas a su cargo

Indicadores de Desempeño

- Indicadores de Eficiencia
- Indicadores de Efectividad
- Indicadores de Productividad
- Indicadores de Calidad

7.1.5. Manual de Funciones Contador/a

Tabla 19

Manual de Funciones Contador/a

	FUNDACIÓN CREDIGO		AÑO 2024
			VERSIÓN 00001
	MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR/A		PÁGINAS: Página 1 de 2
Identificación			
Nombre del cargo		Contador/a	
Área		Contable y Financiera	
Descripción del Cargo			
Responsable de la gestión financiera y contable de la organización, asegurando la precisión y eficiencia en la contabilidad, preparación de estados financieros y cumplimiento de normativas.			
Competencias			
Habilidades: - Responsabilidad - Compromiso - Ética profesional - Comunicación asertiva			
Experiencia			
Profesional en contaduría pública, con 2 años de experiencia en áreas contables y financieras			
Funciones			
- Llevar los libros contables de la organización, registrando todas las transacciones financieras de manera precisa y oportuna. - Preparar y presentar informes financieros periódicos, como el balance general, estado de resultados y flujo de caja, que reflejen la situación financiera de la organización. - Asegurar que las operaciones contables y financieras cumplan con las normativas vigentes, como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las regulaciones locales del sector financiero.			

- Preparar y presentar las declaraciones fiscales y garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Indicadores de Desempeño

- Indicadores Financieros
- Indicadores de Eficiencia
- Indicadores de Efectividad
- Indicadores de Calidad
- Indicadores de Impacto

7.1.6. Manual de Funciones Revisor Fiscal

Tabla 20

Manual de Funciones Revisor Fiscal

	FUNDACIÓN CREDIGO		AÑO 2024
			VERSIÓN 00001
	MANUAL DE FUNCIONES REVISOR FISCAL		PÁGINAS: Página 1 de 2
Identificación			
Nombre del cargo		Revisor Fiscal	
Área		Financiera	
Descripción del Cargo			
Responsable de evaluar, asegurar la precisión, cumplimiento de la información financiera y contable de la organización, identificando, mitigando riesgos y mejorando la gestión de recursos.			
Competencias			
Habilidades: - Responsabilidad - Compromiso - Ética profesional - Comunicación asertiva - Liderazgo			
Experiencia			
Profesional en Contaduría pública, contabilidad, Auditoría o campo relacionado, con experiencia de 4 años en auditoría y revisión fiscal.			
Funciones			

- Revisar estados financieros y reportes contables.
- Evaluar la eficacia del control interno.
- Identificar y reportar irregularidades o desviaciones.
- Proporcionar recomendaciones para mejorar procesos.
- Verificar cumplimiento de normativas y regulaciones.
- Realizar auditorías internas.
- Evaluar riesgos y control de gestión.
- Realizar informes a la Dirección.

Indicadores de Desempeño

- Indicadores Financieros
- Indicadores de Eficiencia
- Indicadores de Efectividad
- Indicadores de Calidad
- Indicadores de Impacto

7.2. Manual Procesos Operativos

Figura 11

Manual de Procesos Operativos Fundación CrediGO



7.2.1. Manual de Procesos Admisión de Clientes

Tabla 21

Manual de Procesos Admisión de Clientes

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	Manual de Procesos y Procedimientos Admisión de Clientes	PÁGINAS: Página 1 de 5

Propósito y Alcance

Realizar el proceso de admisión de clientes en Fundación CrediGO, con el fin de brindar acceso a financiamiento a personas que buscan impulsar su crecimiento y desarrollo. Para lograr esto, es fundamental contar con un proceso de admisión de clientes eficiente que nos permita evaluar adecuadamente la capacidad de pago y el potencial de cada cliente.

Definiciones

- **Capacidad de pago:** Nivel de liquidez para responder por obligaciones financieras.
- **Clientes:** Es la persona que adquiere bienes y servicios para satisfacer sus necesidades.
- **Crédito:** Obligación adquirida por el cliente el cual se establece (plazo, tasa de interés, capital).
- **Evaluación de crédito:** Proceso de análisis de la información presentada por el cliente (solicitud de crédito).
- **Historial crediticio:** Estado general de las obligaciones (crédito) activas e inactivas.
- **Líneas de crédito:** Una línea de crédito es una facilidad crediticia concedida por la entidad.
- **Proceso:** Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico.
- **Servicio al cliente:** Se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes en el desarrollo del crédito desde su inicio hasta cancelación total del mismo.
- **Tasa interés:** es el costo que se cobra sobre el monto financiado y que se cancela en cada una de las cuotas pactadas.

Disposiciones Generales

Se especifican las disposiciones generales que son los requerimientos necesarios para que el procedimiento se pueda ejecutar.

Admisión de clientes:

- Asesoría inicial o de base
- Clasificación del futuro cliente potencial (Empleado, independiente)
- Acompañamiento en el proceso de radicación de la solicitud de crédito.
- Acompañamiento en el desarrollo del crédito
- Apoyo continuo antes las necesidades de los clientes.

Las líneas de crédito ofrecidas por fundación CrediGO son:

La Fundación en base a su misión establece 4 líneas de crédito que van de acuerdo con las necesidades reales de las personas o futuros clientes.



Crédito a la mano

Línea de crédito base la cual fue creada para brindar el acceso a las personas que en la banca tradicional no le brindan la oportunidad de acceso a servicios financieros, es una línea de crédito que está activa para los clientes que en el desarrollo del crédito han tenido un buen comportamiento de pago (cero días de mora) y que requieren un recurso adicional a corto plazo.

- Monto de \$300.000 a \$1.000.000
- Plazo: mínimo 3 meses, máximo 12 meses
- Documentación e información requerida de acuerdo con la clasificación del cliente (empleado o independiente).
- No tener reportes negativos en centrales de riesgo (Datacrédito).

Línea de crédito 1

Es un crédito de iniciación el cual fue creado para apalancar las ideas de negocio o necesidades de consumo de los clientes.

- Monto \$1.001.000 a \$5.000.000
- Plazo: máximo 24 meses
- Documentación e información requerida de acuerdo con la clasificación del cliente (empleado o independiente).
- No tener reportes negativos en centrales de riesgo (Datacrédito).
- Tipo de garantía: Fondo Nacional de Garantías FNG

Microcrédito

Es una línea de crédito la cual fue creada para apalancar actividades económicas ya establecidas y formalizadas, para apoyar a los clientes en compras (Estudio, inversión).

- Monto máximo de \$20.000.000
- Plazo: máximo 36 meses.
- Documentación e información requerida de acuerdo con la clasificación del cliente (empleado o independiente).
- No tener reportes negativos en centrales de riesgo (Datacrédito).
- Tipo de garantía: Fondo Nacional de Garantías FNG u otro tipo de garantía establecida por la Fundación.

Microrenovación

Es una línea de crédito especial la cual es otorgada para aquellos clientes que cumplan características especiales (antigüedad, actividad económica, ingresos, comportamiento de pago)

- Plazo máximo a 48 meses.

- Documentación e información requerida de acuerdo con la clasificación del cliente (empleado o independiente).
- No tener reportes negativos en centrales de riesgo (Datacrédito).
- Tipo de garantía: Fondo Nacional de Garantías FNG u otro tipo de garantía establecida por la Fundación.
- Tener un análisis por parte del comité de crédito y Gerencia.

Descripción del Proceso

Nuestro proceso de admisión de clientes está diseñado para garantizar que solo aquellos clientes que cumplen con nuestros criterios de admisión accedan a nuestras líneas de crédito. De esta manera, podemos minimizar los riesgos y maximizar el impacto positivo de nuestros servicios en la comunidad Caucana y en general.

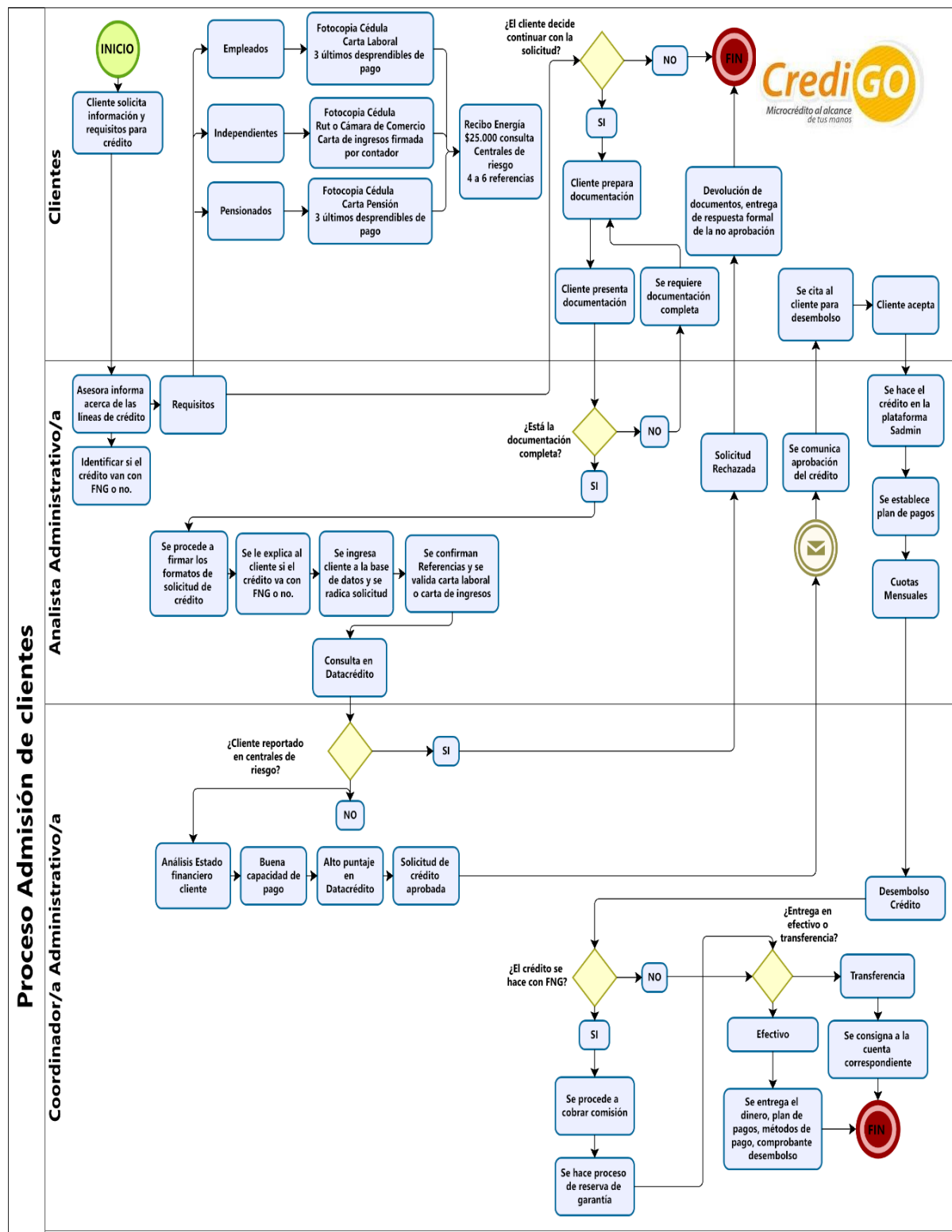
Procedimiento			
Actividad	Descripción	Responsables	Documento relacionado
Asesoría personalizada	Una vez que el cliente llega a las instalaciones a la Fundación, el personal encargado le brinda una asesoría, en el cual se identifica la necesidad del cliente, de acuerdo con ello el ofrecimiento de las líneas de crédito que vayan acuerdo a su necesidad.	Analista Administrativo/a	No Aplica
Entrega de información y recepción de documentación	Una vez identificado la necesidad del cliente y establecidos el monto a solicitar, el/la Analista Administrativo/a procede a solicitar información (datos personales, referencias) y la documentación requerida de acuerdo con la clasificación realizada (empleado o independiente)	Analista Administrativo/a	Formato de Solicitud de crédito
Radicación y proceso de confirmación de la solicitud de crédito	Con toda la información y documentación requerida, el/la Analista Administrativo/a procede con el proceso de validación inicial, confirmación de datos y documentación, radicación de la solicitud de crédito.	Analista Administrativo/a	Formato de Solicitud de crédito
	Si se presenta alguna novedad en el proceso: - <u>El/la Analista Administrativo/a informa a la persona la novedad presentada.</u>	Analista Administrativo/a	No Aplica

Análisis solicitud de crédito	Con la confirmación y primer filtro realizado por el/la Analista Administrativo/a, se procede a hacer un análisis de la solicitud más detallada, teniendo en cuenta las siguientes variables: • Actividad económica actual. • Nivel de ingresos por la actividad económica. • Nivel de endeudamiento externo. • Comportamiento de pago de obligaciones externas, de acuerdo con la consulta realizada en centrales de riesgo (Datacrédito).	Coordinador/a Administrativo/a	No Aplica
	Si la solicitud pertenece a un núcleo familiar que tenga obligaciones con la Fundación se procede con la evaluación general de comportamiento de todo el núcleo familiar.	Coordinador/a Administrativo/a	No Aplica
Respuesta a la solicitud del crédito	Si es aprobada la solicitud de crédito se inicia con el proceso de ingreso en el aplicativo (Sadmin), se procede con el desembolso.	Coordinador/a Administrativo/a	No Aplica
	Si no es aprobada la solicitud de crédito se procede con la entrega de una respuesta formal donde se describe el motivo de la no aprobación, se le notifica a la persona que pase por su documentación.	Coordinador/a Administrativo/a	Formato respuesta a clientes
Desembolso	Se realiza el desembolso en el aplicativo de acuerdo con las características del crédito (capital, plazo, tasa de interés, comisiones, descuentos y de más).	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	-Documento equivalente -Plan de pagos

Entrega del recurso	Una vez desembolsado en el aplicativo se procede con la entrega del recurso de forma presencial en las instalaciones.	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	No Aplica
Elaborado por: Marly Liliana Camacho Guzmán		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha de actualización:			

Figura 12

Diagrama de Flujo Proceso Admisión de Clientes



7.2.2. Manual de Procesos Archivo

Tabla 22

Manual de Procesos Archivo

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	Manual de Procesos y Procedimientos Archivo	PÁGINAS: Página 1 de 3

Propósito y Alcance.

Establecer procedimientos y normas para la gestión eficiente de los documentos, asegurando su correcta conservación, organización y fácil acceso.

El alcance del manual abarca todas las etapas del ciclo de los documentos, desde su creación, recepción, clasificación, almacenamiento, hasta su eventual archivo permanente.

Definiciones

- **Administración de archivos:** Conjunto de procedimientos orientados a lograr una correcta organización de los archivos.
- **Archivo:** Es uno o más conjunto de documentos.
- **Clasificación:** Proceso de organizar documentos por categorías o tipos.
- **Documento:** Archivo que contiene información relevante para la organización.

Disposiciones Generales

Se especifican las disposiciones generales que son los requerimientos necesarios para que el procedimiento se pueda ejecutar.

Políticas de archivo:

- Estructura de ordenamiento de la documentación
- Rotulación de carpetas
- Clasificación y organización de carpetas
- Almacenamiento de carpetas
- Control del archivo general
- Protección de datos personales y confidencialidad.

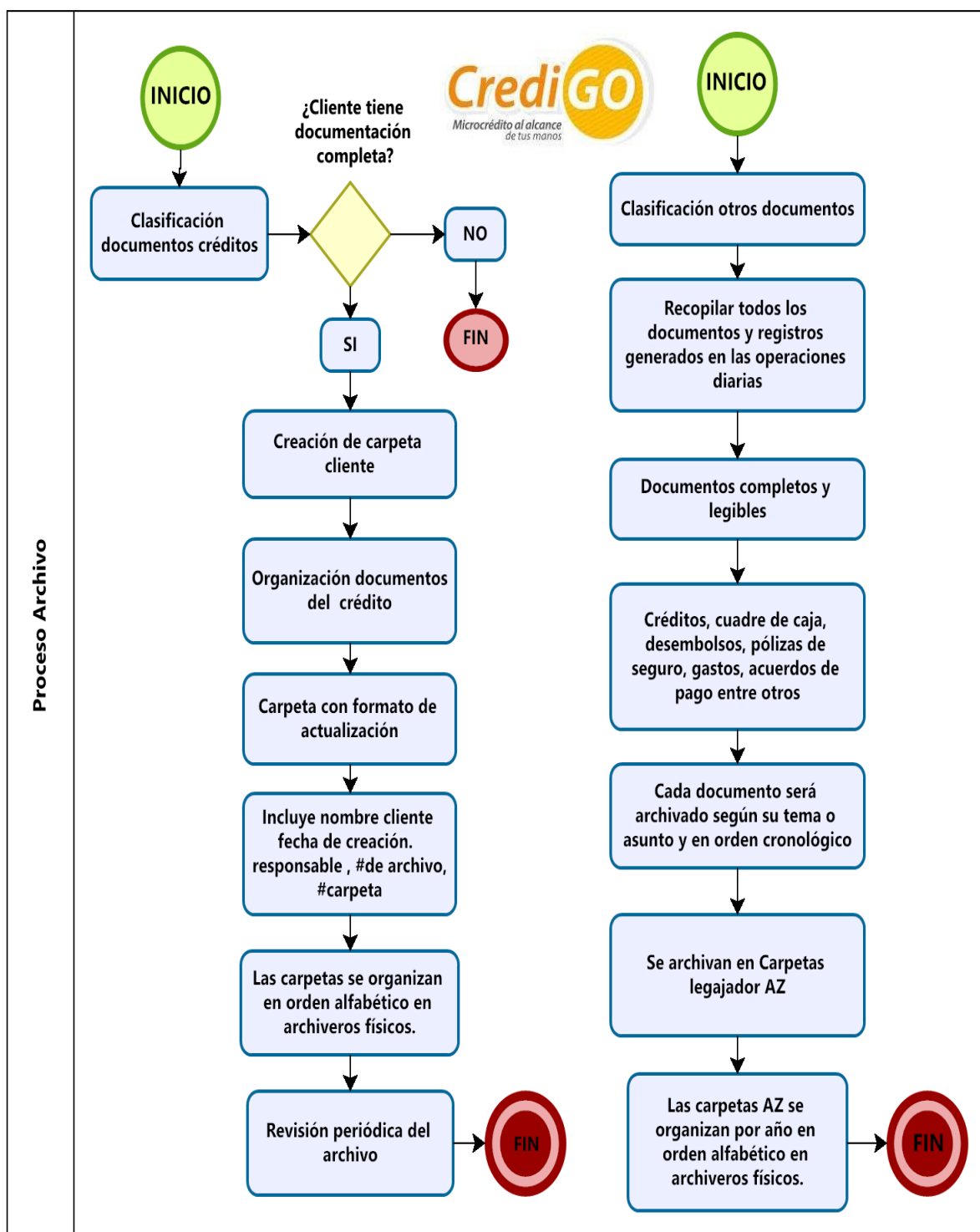
Descripción del Proceso

Nuestro proceso de archivo está diseñado para ayudar a mantener la integridad, disponibilidad de la información, y facilita la toma de decisiones, la transparencia y el cumplimiento normativo en la organización; asegura la adecuada gestión de la información, garantizando que los documentos estén disponibles cuando se necesiten y que se cumplan con las normativas legales y regulatorias.

Procedimiento			
Actividad	Descripción	Responsables	Documento relacionado
Recepción de documentos	Recopilar todos los documentos y registros generados en las operaciones diarias, verificando que estén completos y legibles (Créditos, cuadro de caja, desembolsos, pólizas de seguro, gastos, acuerdos de pago entre otros)	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	-Formatos solicitud de crédito -Cuadros de caja -Movimiento de gastos -Formato de aseguradora (SURA) -Acuerdos de pago -Documentación jurídica -Provisión de gastos (Pagaré) -Documentación de la Fundación (Actas, estados financieros, contratos con terceros, respuestas a clientes -Documentación años anteriores
Clasificación documentos créditos	Una vez realizado el desembolso, por cada cliente se crea una carpeta, la cual incluye el comprobante de desembolso, plan de pagos, los formatos de crédito diligenciados inicialmente a excepción del formato de Seguros Sura, fotocopia de la cédula, recibo de agua o energía, carta laboral, o RUT, consulta en centrales de riesgo.	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	Carpeta de crédito

	La carpeta cuenta con un formato de actualización donde se coloca la fecha de creación de la carpeta, nombre del responsable, número de archivo, número de cajón, número de carpeta y nombre del cliente.	Analista Administrativo/a	Carpeta de crédito
	Las carpetas se organizan en orden alfabético en archiveros físicos.	Analista Administrativo/a	Carpeta de crédito
Clasificación otros documentos	Los demás documentos se archivan en Carpetas legajador AZ	Coordinador/a Administrativo/a	-Carpetas AZ de: (Cartera y cobro jurídico, movimiento de gastos por mes, aseguradora SURA, conciliación y pagos FNG, documentos CrediGO, pago de impuesto, provisión de pagarés, conciliación bancos, retiros y consignaciones de bancos, movimiento de caja, solicitudes rechazadas.
	Las carpetas AZ se organizan por año en orden alfabético en archiveros físicos.	Coordinador/a Administrativo/a	
Acceso y consulta	Se revisa periódicamente el archivo para asegurar su organización y accesibilidad.	Área Administrativa y Operativa	-Formato de control de archivo -Formato de solicitud de archivo
	Solo el personal autorizado tiene acceso a revisión de los documentos archivados.	Área Administrativa y Operativa	
Elaborado por: Marly Liliana Camacho Guzmán		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha de actualización:			

Figura 13
Diagrama de Flujo Proceso Archivo



7.2.3. Manual de Procesos Gestión de Cartera de Créditos

Tabla 23

Manual de Procesos Gestión de Cartera de Créditos

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	Manual de Procesos y Procedimientos Gestión de Cartera de Créditos	PÁGINAS: Página 1 de 6
Propósito y Alcance. Establecer directrices, procedimientos y políticas para la gestión efectiva de la cartera de créditos en Fundación CrediGO con el fin de minimizar los riesgos y maximizar la recuperación de créditos en estado de mora. Además, busca garantizar que todas las operaciones de cartera cumplan con las normativas legales y las políticas internas de la organización. Definiciones • Análisis de crédito: Evaluación detallada de la situación financiera del cliente. • Cartera de créditos: Conjunto de créditos otorgados a clientes. • Cobro jurídico: Proceso de recuperación de deudas vencidas o morosas a través de la vía judicial. • Créditos: Es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra. • Cuota: Es la cantidad de dinero que se debe pagar a la entidad financiera cada mes. • Gestión de cartera de créditos: Es el proceso de administrar y controlar un conjunto de préstamos otorgados por la entidad. • Monto por mora: Es la suma de dinero que debe asumir el cliente por concepto de intereses moratorios. • Morosidad: Hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago. Disposiciones Generales Se especifican las disposiciones generales que son los requerimientos necesarios para que el procedimiento se pueda ejecutar. Gestión de cartera de créditos: Se establecen de acuerdo con los días de mora en los cuales se encuentre el cliente: Mora general: • De 1 a 5 días de mora • De 6 a 10 días de mora • De 11 a 30 días de mora		

Mora especial en recuperación:

- Mayor a 30 días de mora y menor a 180 días

Mora especial:

- 180 días de mora a 365 días.

Mora especial de difícil cobro:

- Mayor a 365 días de mora.

Descripción del Proceso

Nuestro proceso de gestión de cartera busca hacer una recuperación del recurso teniendo como base las siguientes variables: (estado económico actual del cliente, capacidad de pago, novedad ante los pagos, facilidad de pago), para lograr una recuperación efectiva a corto plazo y teniendo en cuenta la misión de la Fundación.

Procedimiento			
Actividad	Descripción	Responsables	Documento relacionado
Comunicación con el cliente	Mora general: Mensaje recordatorio vía WhatsApp con tres días anticipación, si no hay pago oportuno de la cuota el/la Analista Administrativo/a procede a una notificación vía WhatsApp indicando (días de mora, medios de pago) De acuerdo con los días de mora el crédito será gestionado, monitoreado por: • De 1 a 5 días Analista Administrativo/a • De 6 a 10 días Coordinación Administrativa • De 11 a 30 días Director Jurídico	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a Director Jurídico	-Excel de mensajes recordatorios -Informe de cartera semanal
	Mora especial en recuperación: >30 días de mora y < a 180 días Ya sea por la Coordinación Administrativa o Dirección Jurídica se establecen líneas de comunicación con el cliente vía WhatsApp, telefónica o presencial, notificaciones prejurídicas.	Coordinador/a Administrativo/a Director Jurídico	-Control de cartera quincenal -Control de clientes en acuerdo de pago

			-Formato notificación Prejurídica
	Mora especial: 180 días de mora a 365 días. Se realiza una notificación de comunicación a inicios de proceso Jurídico.	Coordinador/a Administrativo/a Director Jurídico	Formato notificación Jurídica
	Mora especial de difícil cobro: Mayor a 365 días de mora. Se realiza una notificación por parte del equipo de abogados externos.	Abogados externos	Control de demandas
Negociación con el cliente	Mora general: Si se presenta alguna novedad con el pago, se le otorga al cliente días para normalización de su pago, pero este debe quedar dentro del mes.	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a Director Jurídico	No Aplica
	Mora especial en recuperación: >30 días de mora y < a 180 días Se realiza una identificación de la dificultad para realizar el pago de las cuotas y de acuerdo con el análisis por parte de la Coordinación y Dirección Jurídica se les otorga el beneficio de un acuerdo de pago.	Coordinador/a Administrativo/a Director Jurídico	Formato de acuerdo de pago
	Mora especial: 180 días de mora a 365 días. Se realiza una identificación de la dificultad para realizar el pago de las cuotas y de acuerdo con el análisis por parte de la Coordinación y Dirección Jurídica se les otorga el beneficio de un acuerdo de pago o condonación de intereses para cancelación total de la deuda.	Coordinador/a Administrativo/a Director Jurídico	-Formato de acuerdo de pago -Formato Condonación de intereses

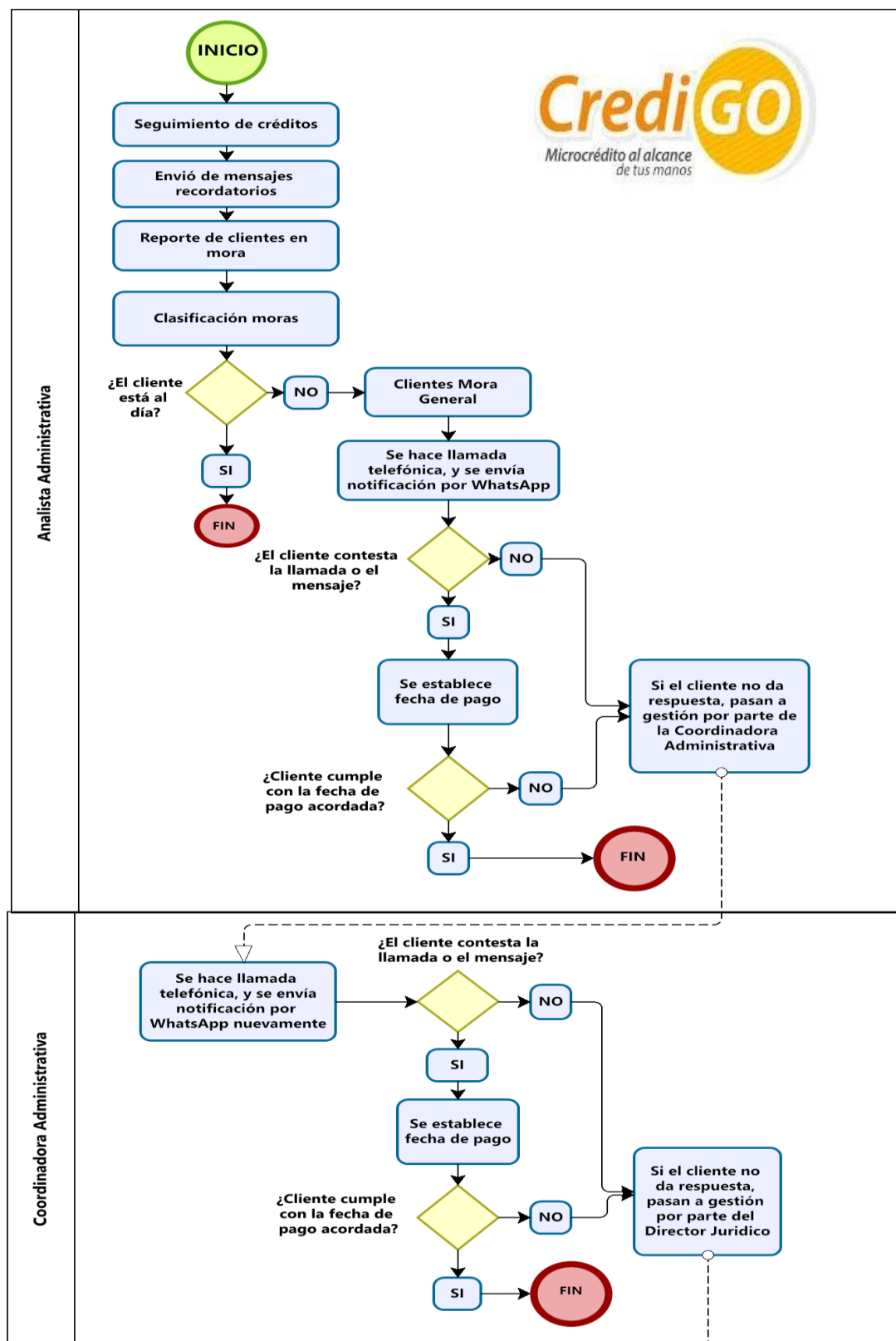
	Mora especial de difícil cobro: Mayor a 365 días de mora. De acuerdo con la notificación por parte del abogado externo la Coordinación Administrativa y la Dirección Jurídica ofrecen al cliente (pago total de la deuda, pago parcial en corto plazo).	Coordinador/a Administrativo/a Director Jurídico Abogados externos	Formato de acuerdo de pago
Monitoreo de los acuerdos	Mora general: Se realiza reporte de cartera semanal, el cual es gestionado los lunes de cada semana o martes de ser festivo por el/la Analista Administrativo/a.	Analista Administrativo/a	Control de cartera semanal
	Mora especial en recuperación: >30 días de mora y < a 180 días Se realiza un monitoreo semanal de los acuerdos de pago establecidos, con su respectiva notificación vía WhatsApp o llamada.	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	-Control de acuerdos de pago -Control de cartera semanal
	Mora especial: 180 días de mora a 365 días. Se realiza un monitoreo semanal de los acuerdos de pago establecidos, con su respectiva notificación vía WhatsApp o llamada, teniendo en cuenta el beneficio de condonación de intereses.	Coordinador/a Administrativo/ Director Jurídico	Control de acuerdos de pago
	Mora especial de difícil cobro: Mayor a 365 días de mora. Se realiza monitoreo semanal en sección con los abogados donde se identifica el estado de la demanda.	Coordinador/a Administrativo/a Director Jurídico Abogados Externos	-Control de demandas -Informe de demandas
	Mora general: El cliente debe cancelar el total de la cuota más los intereses moratorios.	Analista Administrativo/a	Recibo de pago

Estructuración de los acuerdos de pago	Mora especial en recuperación: >30 días de mora y < a 180 días El cliente debe cancelar el valor establecido en el acuerdo de pago.	Analista Administrativo/a	Recibo de pago
	Mora especial: 180 días de mora a 365 días. El cliente debe cancelar el valor establecido en el acuerdo de pago o el valor establecido para cancelación total de acuerdo en negociación con la Coordinación o Dirección Jurídica	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	-Recibo de pago -Recibo de condonación
	Mora especial de difícil cobro: Mayor a 365 días de mora. El cliente debe cancelar el valor de acuerdo con la negociación con la Coordinación o Dirección Jurídica más los honorarios de los abogados externos.	Analista Administrativo/a Abogados Externos	Recibo de pago
Procesos Pre jurídicos y Jurídicos	Mora general: No Aplica		No Aplica
	Mora especial en recuperación: >30 días de mora y < a 180 días Si no hay cumplimiento del acuerdo de pago, la dirección Jurídica es quien tiene potestad si se inicia el proceso pre jurídico o jurídico.	Director Jurídico	Acuerdo de pago
	Mora especial: 180 días de mora a 365 días. Si no hay cumplimiento del acuerdo de pago, o el valor propuesto para cancelación total del crédito, la dirección Jurídica es quien tiene potestad si se inicia el proceso pre jurídico o jurídico.	Director Jurídico	Acuerdo de pago

	Mora especial de difícil cobro: Mayor a 365 días de mora. Inicia el proceso Jurídico.	Director Jurídico Abogados Externos	-Formato de poder ante la representación en el Juzgado -Control de demandas -Informe de abogados
Castigo de cartera	Es un proceso que se realiza única y exclusivamente de acuerdo con autorización por parte del Gerente General y/o Representante Legal.	Gerente General	Correo electrónico de notificación castigo de cartera
Elaborado por: Marly Liliana Camacho Guzmán		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha de actualización:			

Figura 14

Diagrama de Flujo Proceso Gestión de Cartera de Créditos Mora General



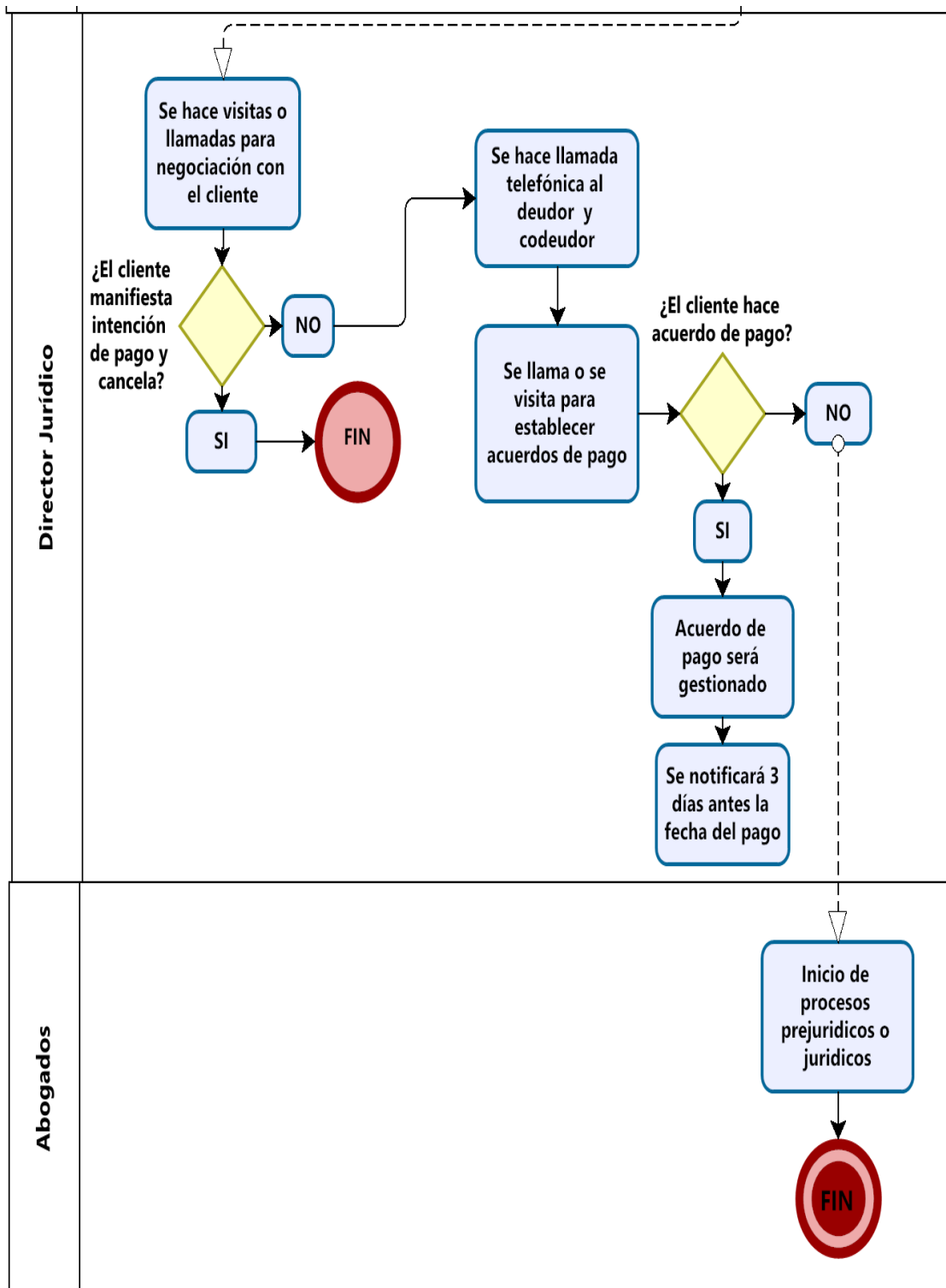


Figura 15

Diagrama de Flujo Gestión de Cartera de Créditos Mora Especial en Recuperación y Mora Especial

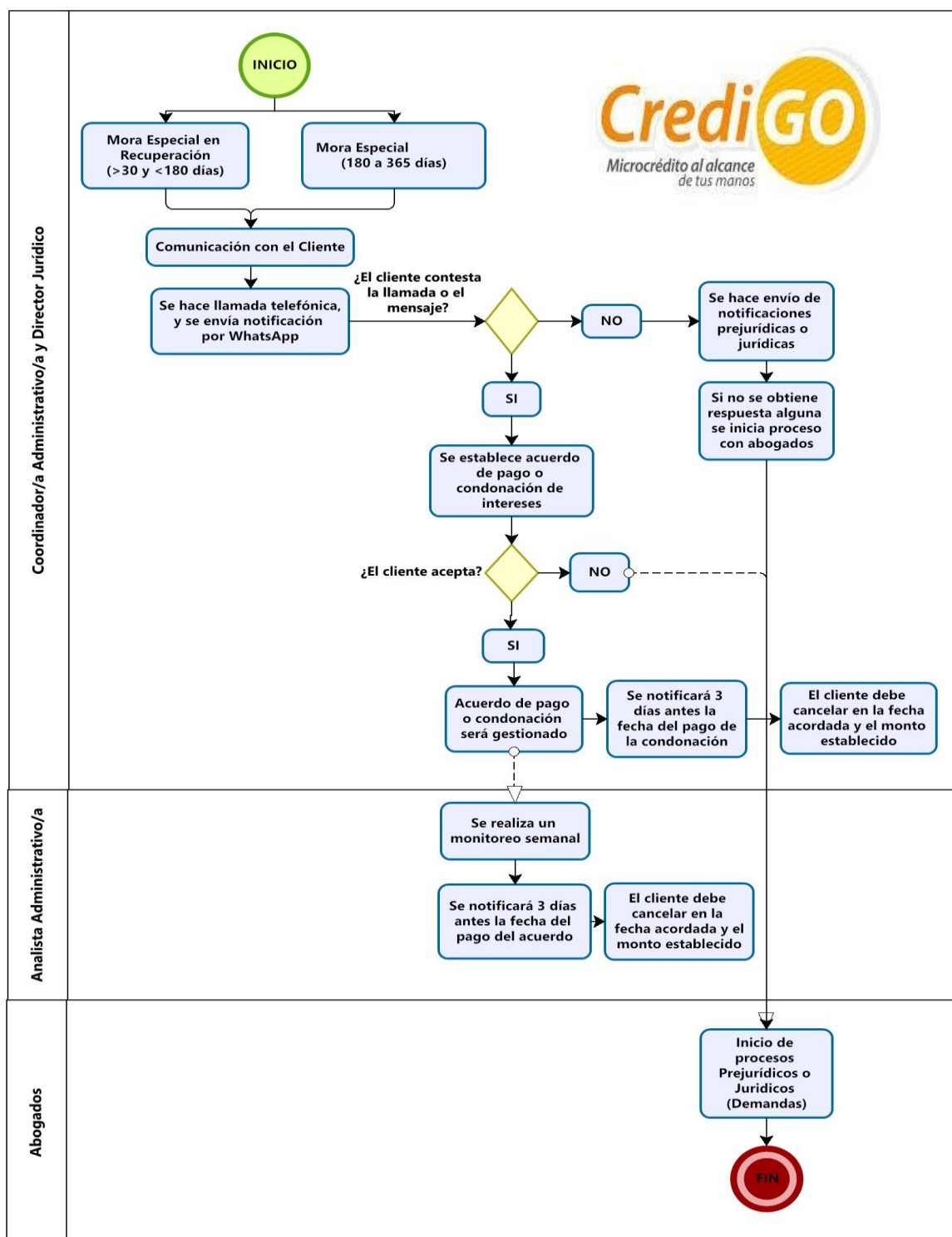
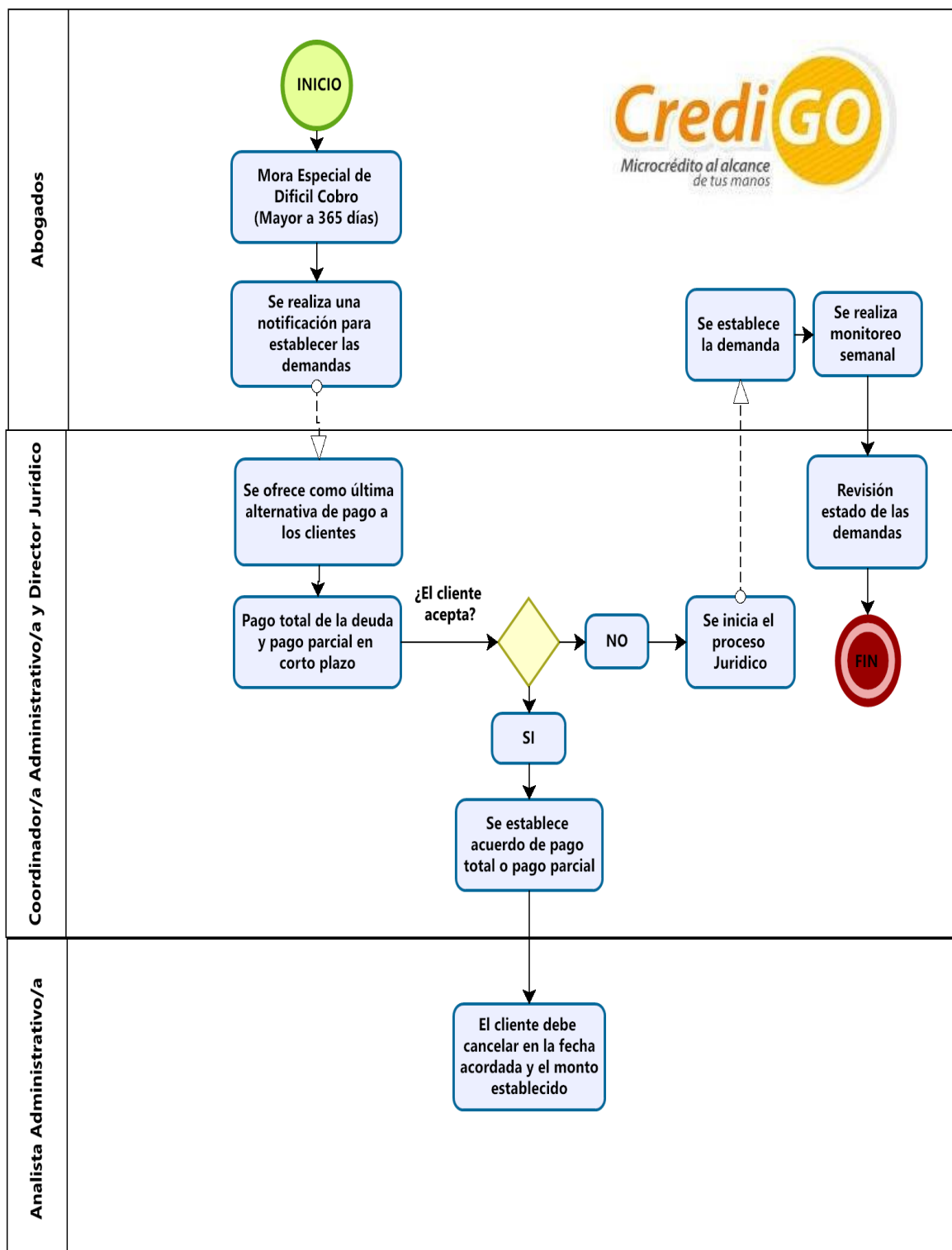


Figura 16

Diagrama de Flujo Gestión de Cartera de Créditos Mora Especial de Difícil Cobro



7.2.4. Manual de Procesos Recepción de Pagos

Tabla 24

Manual de Procesos Recepción de Pagos

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	Manual de Procesos y Procedimientos Recepción de Pagos	PÁGINAS: Página 1 de 4

Propósito y Alcance.

Recepcionar y registrar en el sistema los pagos recibidos de los clientes.

Definiciones

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que realiza un pago.
- **Comprobante de pago:** Documento que acredita el pago (recibo, factura)
- **Créditos:** El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra.
- **Efectivo en caja:** El dinero en efectivo que se encuentra físicamente en la caja.
- **Método de pago:** Forma en que se realiza el pago (efectivo, transferencia, consignación, código QR)
- **Pago:** Cantidad de dinero recibida de un cliente para cubrir una obligación crediticia.
- **Pago parcial:** Pago que no cubre la totalidad de la deuda.
- **Pago total:** Pago que cubre la totalidad de la deuda.

Disposiciones Generales

Se especifican las disposiciones generales que son los requerimientos necesarios para que el procedimiento se pueda ejecutar.

- **Comprobante de pago:** Cada vez que se reciba un pago, la organización proporcionará un comprobante de pago de inmediato al cliente, detallando el pago realizado.
- **Cancelación de cuota:** El cliente debe cancelar el valor de su cuota mensualmente, según plan de pagos entregado, de caer sábados, Domingos o festivos, se deberá hacer el pago a través de transferencia o consignación y enviar soporte de este, o realizar el pago días antes del vencimiento de su cuota.
- **Mensajes recordatorios:** Los clientes serán notificados por WhatsApp con anticipación sobre los plazos de vencimiento de sus cuotas y los pagos pendientes.

Métodos de pago:



MÉTODOS DE PAGO



**Transferencia o
consignación Bancaria**



Efectivo



Código QR



Recaudo en casa

**Enviar comprobante de
transferencia o consignación al**

 **3243383020**

Descripción del Proceso

Nuestro proceso de recepción de pagos busca asegurar la eficiencia, transparencia y seguridad en la gestión de pagos dentro de la organización.

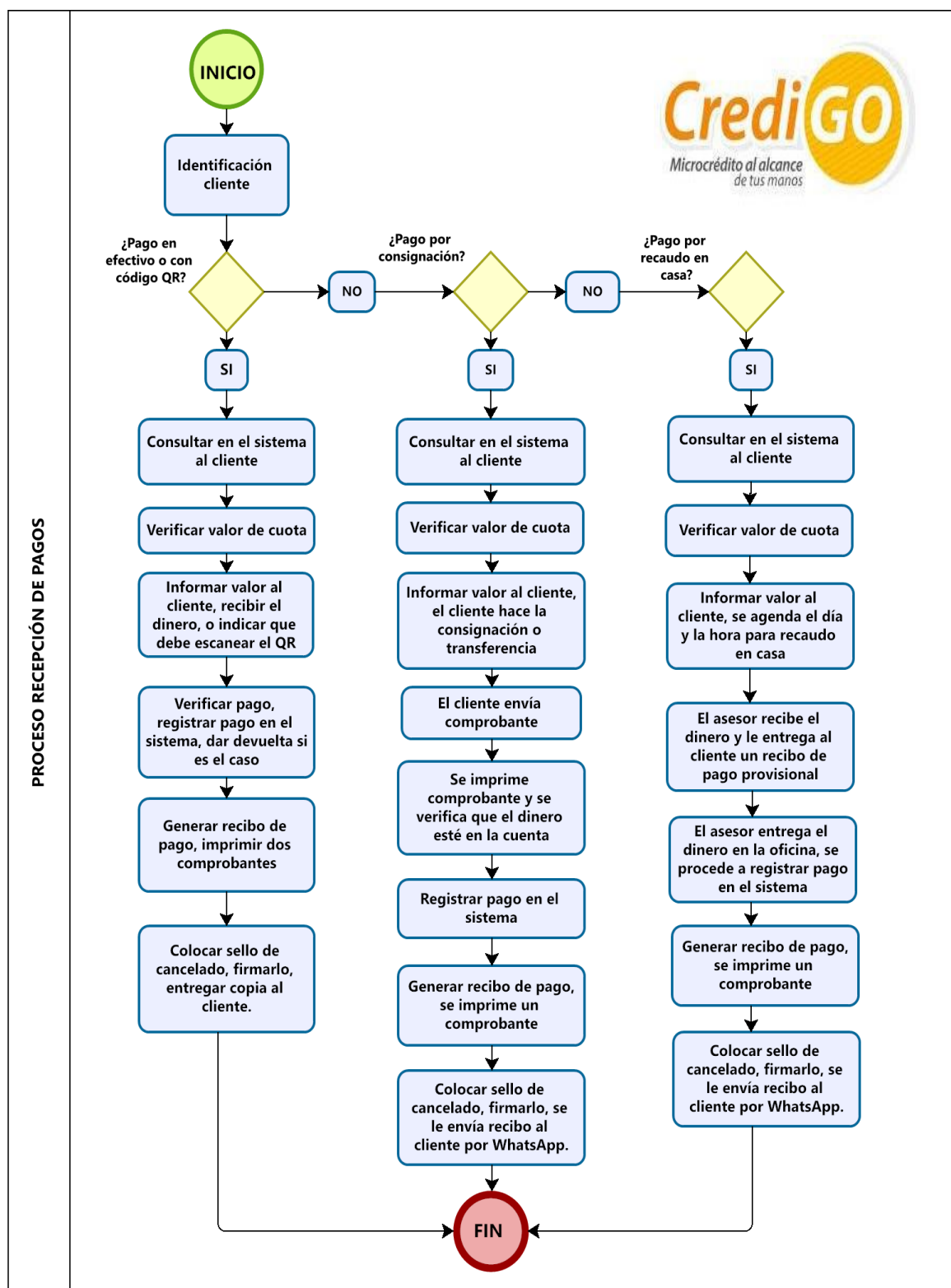
Procedimiento			
Actividad	Descripción	Responsables	Documento relacionado
Identificación cliente	Se procede a consultar en el sistema al cliente colocando el número de cédula.	Analista Administrativo/a	
Pago en efectivo o con código QR			
	Consultar en el sistema al cliente, y se verifica valor de la cuota a cancelar.	Analista Administrativo/a	

Método de pago	Se le informa el valor al cliente, se recibe el dinero, o se le indica que puede escanear el Código QR para realizar el pago (tomar foto de la transferencia realizada)	Analista Administrativo/a	
	Se verifica autenticidad de los billetes recibidos si el pago es en efectivo, si es pago por QR se verifica el pago, se procede a registrar el pago en el sistema. Si es el caso se da la devuelta correspondiente.	Analista Administrativo/a	
	Se genera el recibo de pago, se imprimen dos comprobantes de pago.	Analista Administrativo/a	Comprobante de pago
	Se coloca sello de cancelado, se firma, se entrega copia al cliente, el otro soporte queda en la caja.	Analista Administrativo/a	Comprobante de pago
Pago por transferencia o consignación			
Método de pago	Consultar en el sistema al cliente, y se verifica valor de la cuota a cancelar.	Analista Administrativo/a	
	Se le informa el valor al cliente, el cual procede a hacer su transferencia o consignación a la cuenta.	Analista Administrativo/a	
	Una vez realizada el cliente deberá enviar comprobante a través de WhatsApp, para registro en el sistema.	Analista Administrativo/a	
	Se imprime comprobante de transferencia o consignación, se verifica que el dinero esté en la cuenta.	Analista Administrativo/a	
	Se procede a registrar el pago en el sistema, con la fecha valor.	Analista Administrativo/a	
	Se genera el recibo de pago, se imprime un comprobante de pago	Analista Administrativo/a	Comprobante de pago
	Se coloca sello de cancelado, se firma, el soporte se queda en la caja, al cliente se le hace el envío de su recibo a través de WhatsApp.	Analista Administrativo/a	Comprobante de pago

Pago por recaudo en casa			
Método de pago	Consultar en el sistema al cliente, y se verifica valor de la cuota a cancelar.	Analista Administrativo/a	
	Se le informa el valor al cliente, se agenda el día y la hora para que el asesor externo recoja la cuota.	Analista Administrativo/a	
	El asesor deberá recibir el dinero y le hará entrega al cliente de un recibo de pago provisional.	Analista Administrativo/a	
	Una vez entregado el dinero en la oficina, se procede a registrar el pago en el sistema.	Analista Administrativo/a	
	Se genera el recibo de pago, se imprime un comprobante de pago.	Analista Administrativo/a	Comprobante de pago
	Se coloca sello de cancelado, se firma, el soporte se queda en la caja, al cliente se le hace el envío de su recibo a través de WhatsApp.	Analista Administrativo/a	Comprobante de pago
Ajustes o anulaciones a ingresos de pagos	Si se presenta algún error operativo ante el ingreso del pago de la cuota del cliente, el/la analista administrativo/a deberá notificar a la Coordinación (error presentado, con su respectivo soporte), una vez validado por parte de la Coordinación se procede a realizar la anulación del pago errado y se confirma a él/la Analista para la aplicación respectiva con la fecha valor correspondiente.	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	Comprobante de pago
Elaborado por: Marly Liliana Camacho Guzmán		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha de actualización:			

Figura 17

Diagrama de Flujo Proceso Recepción de Pagos



7.2.5. Manual de Procesos Cuadre de Caja

Tabla 25

Manual de Procesos Cuadre de Caja

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	Manual de Procesos y Procedimientos Cuadre de Caja	PÁGINAS: Página 1 de 3

Propósito y Alcance.

Realizar un control del efectivo recibido en el día versus el reporte entregado por el software (Sadmin)

Definiciones

- **Arqueo de caja:** Consiste en el recuento de cada transacción de dinero que se realiza.
- **Efectivo en caja:** El dinero en efectivo que se encuentra físicamente en la caja.

Disposiciones Generales

Se especifican las disposiciones generales que son los requerimientos necesarios para que el procedimiento se pueda ejecutar.

Cuadre de caja:

- Recepción e ingreso de pagos
- Control del efectivo
- Arqueo de caja
- Ajustes a la recepción y ajustes de pagos

Descripción del Proceso

El cuadre de caja es un proceso que consiste en verificar y conciliar el valor del efectivo contra el valor reportado por nuestro sistema.

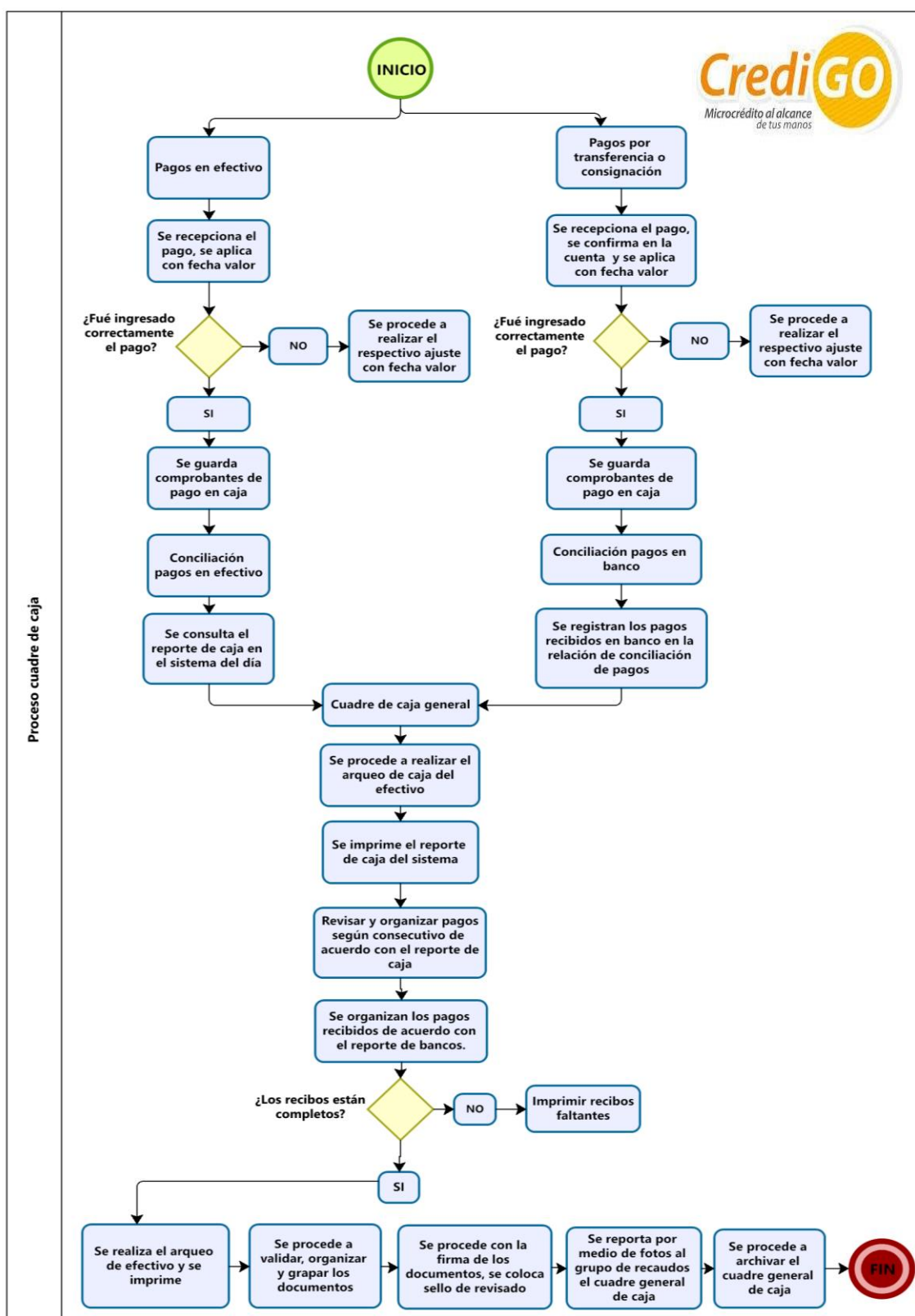
Procedimiento			
Actividad	Descripción	Responsables	Documento relacionado

Pagos en efectivo	Se recepciona el pago de acuerdo con la cuota del cliente, se procede a la aplicación con fecha valor, dicho pago es entregado en efectivo.	Analista Administrativo/a	Comprobante de pago de clientes
	Si el pago fue ingresado de forma errada se procede a realizar el ajuste de acuerdo (proceso de ajuste) se aplica con fecha valor.	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	Comprobante de pago de clientes
Pagos por transferencia o consignación (Banco)	Se recepciona el pago de acuerdo con la cuota del cliente y se realiza la confirmación en la cuenta (Banco), se procede a la aplicación con fecha valor.	Analista Administrativo/a	-Comprobante de pago de clientes -Soporte de consignación
	Si el pago fue ingresado de forma errada se procede a realizar el ajuste de acuerdo (proceso de ajuste) se aplica con fecha valor.	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	Comprobante de pago de clientes
Conciliación de pagos en efectivo	Se consulta el reporte de caja en el sistema del día.	Analista Administrativo/a	-Reporte de caja
Conciliación de pago en banco	Se registran los pagos recibidos en banco en la relación de conciliación de pagos por transferencia o consignación.	Analista Administrativo/a	-Reporte de conciliación de pagos a cuenta
Cuadre de caja General	Una vez conciliado y organizado los pagos recibidos en efectivo y en banco se procede a realizar el arqueo de caja del efectivo recibido: • Se imprime el reporte de caja del sistema. • Se organizan los pagos recibidos de acuerdo con el reporte de caja. • Se organizan los pagos recibidos de acuerdo con el reporte de bancos. • Se realiza el arqueo de efectivo y se imprime.	Analista Administrativo/a	-Cuadre de caja -Arqueo de efectivo -Reporte de conciliación de pagos a cuenta

	Una vez organizados los ítems anteriores el/la Analista Administrativo/a procede a validar, organizar y grapar los documentos requeridos. Si no presenta alguna novedad el/la Analista Administrativo/a procede con la confirmación (firma de documentos, certificando lo reportado) y se coloca el sello de revisado en cada uno. Si presenta novedad alguna el/la Analista Administrativo/a debe reportar a la Coordinación antes de realizar el proceso de notificación.		
Notificación	Una vez revisado y firmado los documentos el/la Analista Administrativo/a debe reportar por medio de (fotos) al grupo establecido de recaudos diarios (Gerente General, Contador, Revisor Fiscal, Coordinadora Administrativa) y se procede al respectivo archivo.	Analista Administrativo/a	Fotos cuadre de caja
Elaborado por: Marly Liliana Camacho Guzmán		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha de actualización:			

Figura 18

Diagrama de Flujo Proceso Cuadre de Caja



7.2.6. Manual de Procesos PQRS

Tabla 26

Manual de Procesos PQRS

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	Manual de procesos y procedimientos PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias)	PÁGINAS: Página 1 de 3

Propósito y Alcance

Atender y resolver las inquietudes de los clientes de manera eficiente y eficaz, ante los procesos operativos, comerciales, administrativos y demás procesos de la organización que afecten de manera positiva o negativa a los clientes o a las personas.

Definiciones

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que realiza una petición, queja, reclamo o sugerencia.
- **Peticiones:** Solicitudes de información por parte de los clientes.
- **Quejas:** Expresiones de insatisfacción por parte de los clientes.
- **Reclamos:** Denuncias formales por parte de las clientes relacionadas con el servicio.
- **Sugerencias:** Propuestas de mejora o recomendaciones por parte de los clientes.

Disposiciones Generales

Se especifican las disposiciones generales que son los requerimientos necesarios para que el procedimiento se pueda ejecutar.

PQRS:

- Recepción y atención de PQRS
- Radicación de la PQRS
- Clasificación de la PQRS
- Asignación de la PQRS
- Control de los tiempos
- Respuesta de la PQRS

División PQRS

- **Petición:** En base a las solicitudes expuestas por el cliente ante los procesos generales de la operación de la Fundación se tiene dispuesto que los tiempos de atención de las peticiones son: 5 días hábiles
- **Queja:** En base a la insatisfacción por el cliente ante los procesos generales de la operación de la Fundación se tiene dispuesto que los tiempos de atención de las quejas son: 10 días hábiles

- **Reclamo:** En base a las peticiones formales por el cliente ante los procesos generales de la operación de la Fundación se tiene dispuesto que los tiempos de atención de los reclamos son: 10 días hábiles
- **Sugerencia:** En base a las mejoras o recomendaciones por el cliente ante los procesos generales de la operación de la Fundación se tiene dispuesto que los tiempos de atención de las sugerencias son: 5 días hábiles

Descripción Del Proceso

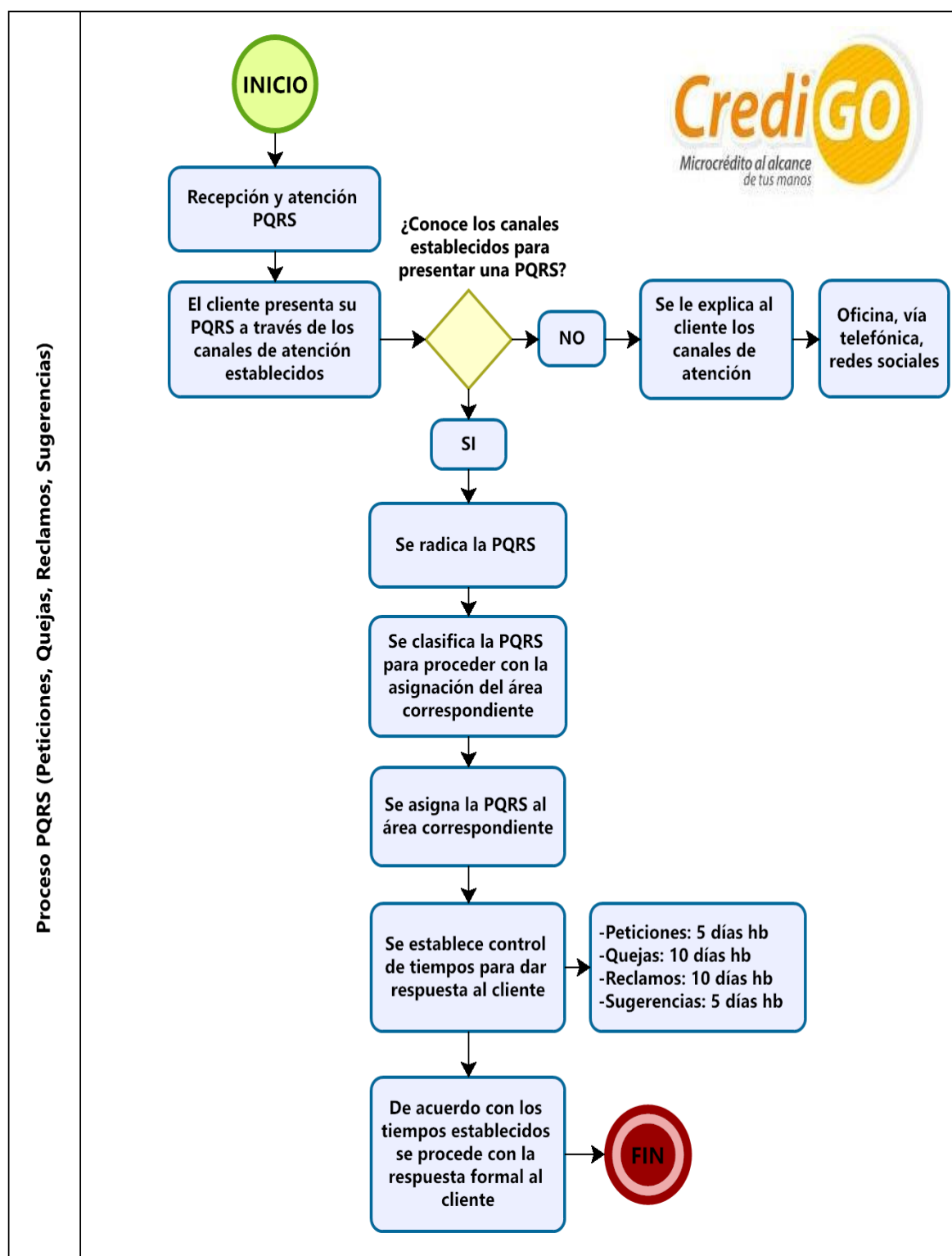
Nuestro proceso de atención a las PQRS (Peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias) está basado en atender y brindar una respuesta oportuna, eficaz, ante todas las solicitudes por parte de nuestros clientes, con el fin de satisfacer y mejorar en los procesos internos de la Fundación.

Procedimiento			
Actividad	Descripción	Responsables	Documento relacionado
Recepción y atención PQRS	Se atiende la solicitud del cliente ya sea en la Oficina principal, vía telefónica, vía WhatsApp y redes sociales, con el fin de identificar la solicitud del cliente.	Coordinador/a Administrativo/a	No Aplica
Radicación de PQRS	De acuerdo con la identificación de la solicitud del cliente, se direcciona para realizar la radicación formal en los medios establecidos de atención al cliente.	Coordinador/a Administrativo/a	Formato de radicación PQRS
Clasificación de PQRS	Se clasifica la solicitud presentada por el cliente para proceder con la asignación al área correspondiente (Se direcciona la solicitud presentada por el cliente al área correspondiente (Área administrativa, área comercial y de cartera, área contable y financiera).	Coordinador/a Administrativo/a	No aplica
Asignación PQRS	Se direcciona la solicitud presentada por el cliente al área correspondiente (Área administrativa, área comercial y de cartera, área contable y financiera).	Coordinador/a Administrativo/a	-Formato de radicación PQRS -Formato de entrega PQRS

Control de los tiempos	De acuerdo con el control establecido de los tiempos que asigna la Fundación para dar respuesta a las PQRS se tiene como: - Peticiones: 5 días hábiles - Quejas: 10 días hábiles - Reclamos: 10 días hábiles - Sugerencias: 5 días hábiles	Coordinador/a Administrativo/a	Formato control de tiempos
Respuesta PQRS	De acuerdo con los tiempos establecidos se procede con la respuesta formal de acuerdo con la información entregada por la persona responsable de atender la solicitud.	Coordinador/a Administrativo/a	Formato respuesta a clientes
Elaborado por: Marly Liliana Camacho Guzmán		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha de actualización:			

Figura 19

Diagrama de Flujo Proceso PQRS



7.2.7. Manual de Procesos Seguros de Vida SURA

Tabla 27

Manual de Procesos Seguros de Vida SURA

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	Manual de Procesos y Procedimientos Seguros de Vida SURA	PÁGINAS: Página 1 de 4

Propósito y Alcance.

Incluir pólizas de seguros de vida para asegurar el saldo adeudado en caso de fallecimiento o incapacidad de nuestros deudores.

Definiciones

- **Beneficiario:** Persona que recibe la indemnización en caso de fallecimiento del cliente.
- **Créditos:** El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra.
- **Póliza:** Documento que detalla las condiciones y términos del seguro.
- **Saldo insoluto:** Es el capital más los intereses corrientes que debe un cliente a la fecha en que muera. En caso de mora se incluyen los intereses moratorios.

Disposiciones Generales

Se especifican las disposiciones generales que son los requerimientos necesarios para que el procedimiento se pueda ejecutar.

Toda reclamación ante la aseguradora está basada de acuerdo con el análisis interno y condiciones de SURA.

Coberturas Seguro De Vida SURA:

- **Cobertura obligatoria:** Requerir que todos los clientes tengan un seguro de vida para proteger la inversión de la organización.
- **Cobertura por vida:** En caso de que el cliente muera SURA pagará al beneficiario oneroso el saldo insoluto de su deuda que le falte pagar al momento de su muerte.
- **Cobertura por incapacidad total y permanente por enfermedad o accidente:** SURA le pagará al beneficiario oneroso el saldo insoluto de la deuda que se tenga con él, si como consecuencia de un accidente o enfermedad el cliente queda incapacitado total y permanentemente, es decir pierde de forma permanente el 50% o más de su capacidad laboral o sufre alguna de las siguientes pérdidas:
 - La pérdida total e irrecuperable de la visión por ambos ojos.
 - La pérdida o inutilización total y permanente de ambas manos o de ambos pies, o de una mano y un pie.
 - La pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo, juntamente con la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie.

- La pérdida total e irrecuperable del habla o de la audición por ambos oídos.

Políticas operativas en el proceso de asegurabilidad del deudor:

- Actualización de póliza anual
- Parametrización y comisión del seguro de vida en el crédito.
- Formato de seguro de vida grupo deudores.
- Reporte de grupo de deudores a asegurar.
- Pago recibo de deudores asegurados.

Descripción del Proceso

La Fundación por medio de una alianza con la aseguradora SURA busca de forma mensual asegurar al grupo de deudores con el fin de tenerlos cubiertos en caso de: muerte o incapacidad total.

Procedimiento			
Actividad	Descripción	Responsables	Documento relacionado
Actualización de póliza anual	Por parte de la Gerencia y la Coordinación Administrativa se realiza el proceso de actualización de póliza anual para la cobertura del año en curso; teniendo en cuenta las características de la póliza a actualizar. Este proceso se realiza por medio de una reunión entre las partes.	Gerente General Coordinador/a Administrativo/a	Póliza de seguros de vida
Parametrización y comisión del seguro de vida del crédito	De acuerdo con la comisión establecida por parte de SURA y la Fundación el área contable y administrativa solicita al Software (Samán) la parametrización en el plan de pagos teniendo en cuenta que esta comisión es cancelada por el cliente de forma mensual, cuando realiza el pago de sus cuotas.	Contador/a Coordinador/a Administrativo/a Proveedor	No Aplica
Formato de seguro de vida grupo deudores	Una vez actualizada la póliza la aseguradora procede al envío (formato de seguro de vida grupo deudores actual). Dentro de la documentación de solicitud de crédito el/la Analista Administrativo/a debe diligenciar todos los campos requeridos en el formato; se debe consultar al cliente	Analista Administrativo/a	Formato de seguro de vida grupo deudores

	las enfermedades expuestas en el formato y/o condiciones médicas en el momento de radicar la solicitud del crédito.		
	El/la Analista Administrativo/a debe notificar al cliente la autorización de tratamiento de datos y consulta de historia clínica en caso de presentarse alguna reclamación futura. De no presentar novedad en los puntos anteriores el cliente debe firmar y huellar el formato correspondiente.	Analista Administrativo/a	Formato de seguro de vida grupo deudores
Reporte de grupo deudores	De forma mensual la Coordinación Administrativa genera el reporte de deudores a asegurar de acuerdo con la información descrita en el reporte (capital por edades – Sadmin), cumpliendo con las condiciones del modelo exigido por parte de SURA.	Coordinador/a Administrativo/a	Relación clientes a asegurar Excel
	Una vez organizado y estructurado se procede por medio del correo el envío de la relación de clientes a asegurar al asesor encargado por parte de SURA.	Coordinador/a Administrativo/a	Relación clientes a asegurar Excel
Pago recibo grupo deudores	Una vez enviada la relación de clientes a asegurar, la aseguradora por medio de correo confirma la recepción y realiza el envío del recibo correspondiente a los clientes enviados.	Coordinador/a Administrativo/a	Recibo de pago
	Recibido el recibo la Coordinación Administrativa procede con la validación entre (relación enviada-recibo emitida). De no presentar alguna novedad con la validación descrita se procede con el pago respectivo, se realiza por medio de correo la notificación del pago al área de facturación de la aseguradora.	Coordinador/a Administrativo/a	Recibo de pago

Registro de gasto	Realizado el pago correspondiente la Coordinación Administrativa procede con el registro del documento contable (Comprobante de egreso), procede con la actualización en el cuadro y control de gastos mensuales.	Coordinador/a Administrativo/a	-Documento equivalente -Relación de control de gastos mensuales
Archivo	El formato de póliza deudores una vez firmado por parte del cliente y crédito desembolsado el/la Analista Administrativo/a procede a escanear el formato, archivar en la AZ correspondiente (Seguros de vida SURA). El documento escaneado es guardado en el drive del correo de la Fundación para envío mensual a la Aseguradora.	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	-AZ Seguros de vida SURA -Carpeta Drive SURA
	Registrado el gasto por parte de la Coordinación Administrativa se procede con el archivo junto con los soportes requeridos en la AZ correspondiente (Movimiento de gastos por mes).	Coordinador/a Administrativo/a	AZ Movimiento de gastos por mes
Elaborado por: Marly Liliana Camacho Guzmán		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha de actualización:			

7.2.8. Manual de Procesos FNG

Tabla 28

Manual de Procesos FNG

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	Manual de procesos y procedimientos FNG (Fondo Nacional de Garantías)	PÁGINAS: Página 1 de 4

Propósito y Alcance.

Incentivar la inclusión financiera de las personas que no tienen acceso en la banca tradicional, por medio de la facilitación de acceso a créditos.

Definiciones

- **Créditos:** El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra.
- **Comisión:** Es el monto que cobra el FNG por el otorgamiento de sus garantías como contraprestación al riesgo que asume la entidad.
- **Deudor:** Persona o empresa que recibe un crédito.
- **Fondo Nacional de Garantías:** Mecanismo que proporciona garantías a los prestamistas para cubrir el riesgo de crédito.

Disposiciones Generales

Se especifican las disposiciones generales que son los requerimientos necesarios para que el procedimiento se pueda ejecutar.

FNG (Fondo Nacional de Garantías):

La alianza con el FNG (Fondo Nacional de Garantías) nos permite ofrecer créditos a las personas que no cumplan con el 100 % en los requisitos de acuerdo con las políticas de colocación, siendo estos un garante principal que permite la inclusión financiera y mitiga los procesos de adquisición de recursos con entes externos no constituidos financieramente (gota a gota).

Descripción del Proceso

Nuestro proceso con el FNG (Fondo Nacional de Garantías) se implementa ya que es un mecanismo por medio del cual las personas o empresas pueden acceder a crédito cuando no cuenten con los soportes /garantías) de respaldo.

Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsables	Documento relacionado
Colocación con FNG	Cliente: De acuerdo con la atención personalizada que se tiene con el cliente se identifica según la necesidad de este, si por el monto del crédito va con FNG (Fondo Nacional de Garantías). Si el crédito va con FNG se procede a explicarle al cliente el valor y características de esta garantía.	Coordinador/a Administrativo/a	No aplica
	Solicitud de crédito con Fondo: El cliente debe dar la autorización por medio de la firma del formato (Fondo Nacional de Garantías), para que una vez constituido el crédito quede este con FNG y ante el desembolso se proceda con el descuento de la comisión correspondiente.	Coordinador/a Administrativo/a	Formato FNG (Fondo Nacional de garantías)
Reserva de garantía	Este proceso se debe realizar ante el primer filtro que debe tener en cuenta el/la Analista Administrativo/a ingresando al portal y diligenciados datos y garantizando que se realice la reserva de la garantía del crédito que va con FNG.	Coordinador/a Administrativo/a	Registro reserva de garantía
Registro de garantía	Conciliación interna: Una vez reservada la garantía y realizado el desembolso se debe diligenciar el formato de conciliación créditos con FNG.	Coordinador/a Administrativo/a	Relación Excel conciliación FNG
	Anexo 5: Se ingresa al portal del fondo, por medio del módulo de registro de garantías y se descarga el anexo 5 para ser diligenciado (este proceso se debe hacer exactamente como lo requiere el formato). No superior a 10 días de la reserva de la garantía se debe cargar en el portal el anexo 5 diligenciado, esperar un promedio de 3 horas para ver la respuesta del log del registro.	Coordinador/a Administrativo/a	Anexo 5

Pago de comisión al FNG	Para realizar este proceso se debe diligenciar el anexo 11 y cargar en el portal, esperar el log de respuesta y proceder con el pago.	Coordinador/a Administrativo/a	Anexo 11 Pago de comisiones
	Custodia de efectivo correspondiente a la comisión cobrada por el FNG y descontada al cliente. Este dinero es custodiado en físico para que una vez se realice el pago debe ser consignado a la cuenta correspondiente.	Coordinador/a Administrativo/a	-Relación en Excel conciliación FNG -Arqueo de caja del FNG
Actualización de saldos	Se debe hacer dentro de los primeros tres días hábiles del siguiente mes, reportando información de los clientes con fondo a corte de fin de mes.	Coordinador/a Administrativo/a	Anexo 7 Actualización de saldos
Ejecución de anexos	La Fundación CrediGO debe cumplir con la ejecución de los siguientes anexos de acuerdo con los tiempos establecidos con el FNG (Fondo Nacional de Garantías): Anexo 5 Registro de garantías: Tiempo de entrega 10 días hábiles, después de reservada la garantía. Anexo 11 Pago de comisiones: Tiempo de entrega 2 días hábiles. Anexo 7 Actualización de saldos: Tiempo de entrega 3 días hábiles.	Coordinador/a Administrativo/a	-Anexo 5 Registro de garantías -Anexo 11 Pago de comisiones -Anexo 7 Actualización de saldos
Reporte de casos	En caso de presentar alguna novedad en el envío de los anexos para dar continuidad al proceso se debe informar al Gerente de cuenta del FNG o a la analista operativa a cargo para proceder con la ejecución de algún caso extemporáneo. Para este proceso se debe cumplir con autorización por parte del Representante General de Fundación CrediGO (Por medio de una carta, el anexo correspondiente.	Coordinador/a Administrativo/a	-Carta -Anexo -Correo

	Los soportes deben ser cargados en el portal del FNG, hacerle seguimiento al ticket.		
Elaborado Por: Marly Liliana Camacho Guzmán		Revisado Por:	Aprobado por:
Fecha De Actualización:			

7.2.9. Manual de Procesos Reportes Datacrédito

Tabla 29

Manual de Procesos Reportes Datacrédito

	FUNDACIÓN CREDIGO	AÑO 2024
		VERSIÓN 00001
	Manual de procesos y procedimientos Reportes Datacrédito	PÁGINAS: Página 1 de 4

Propósito y Alcance.

Cumplir con las regulaciones y normas establecidas por los entes de control ante el reconocimiento del comportamiento de pago por parte de los deudores.

Definiciones

- **Calificación crediticia:** Evaluación del riesgo crediticio del cliente, basada en su historial crediticio y otros factores.
- **Datacrédito:** Es una central de riesgo crediticio que recolecta la información sobre el historial de los pagos de personas en el país.
- **Estado del crédito:** Situación actual del crédito, como al día, en mora.
- **Morosidad:** Retraso en el pago de una obligación crediticia.
- **Reporte:** Envío de información crediticia a Datacrédito de acuerdo con los formatos y plazos establecidos.
- **Reporte negativo:** Información negativa que se reporta a Datacrédito cuando un cliente incumple sus obligaciones financieras.
- **Reporte positivo:** Información que se reporta a Datacrédito cuando un cliente está cumpliendo satisfactoriamente con sus obligaciones financieras.

Disposiciones Generales

Se especifican las disposiciones generales que son los requerimientos necesarios para que el procedimiento se pueda ejecutar.

Características Central de Riesgo:

- Contrato de alianza con Datacrédito.
- Cobro a deudores por consulta en central de riesgo ante la radicación de una solicitud de crédito.
- Firma del formato de autorización para consulta en centrales de riesgo.
- Análisis de la información reposada en central de riesgo (Datacrédito).

- Control de efectivo de dinero recaudado correspondiente a Datacrédito.
- Registro documento contable de la consulta de cliente a Datacrédito.
- Pago de facturación anual de clientes consultados.

Descripción del Proceso

Nuestro proceso de reporte a centrales de riesgo Datacrédito se usa para actualizar constantemente la información crediticia para reflejar los cambios en el comportamiento crediticio de los clientes.

Procedimiento			
Actividad	Descripción	Responsables	Documento Relacionado
Actualización contrato Datacrédito	Una vez iniciadas las actividades de colocación de crédito por parte de la Fundación se procede con la firma del contrato inicial correspondiente a la alianza entre (Fundación- Datacrédito).	Gerencia General Coordinador/a Administrativo/a	Contrato
	De presentarse alguna novedad dentro de la alianza las partes realizan notificación por parte de correo o llamada entre las partes (Fundación- Datacrédito).	Gerencia General Coordinador/a Administrativo/a	Contrato
Cliente	Firma del formato: La Fundación dispone de un documento que nos permite tener la autorización del cliente ante las consultas de su historial crediticio, este documento es informado, explicado, en el proceso de radicación de solicitud de crédito.	Analista Administrativo/a	Formato de consulta en central de riesgo
	Pago: Como política de la Fundación los clientes deben realizar el pago del valor autorizado por parte de la Gerencia General, el cual se puede realizar de forma presencial, consignación o transferencia a cuenta.	Analista Administrativo/a Coordinador/a Administrativo/a	Recibo de pago para consulta en central de riesgo

	Análisis historial crediticio: Se analiza la información cargada por entes externos que tengan o hayan tenido alianzas comerciales con el deudor (Otorgamiento crédito, planes de celular, compras de contados o crédito, adquisición de vivienda, de vehículo, entre otros.	Coordinador/a Administrativo/a	Síntesis del cliente
Registro operativo	Consulta en el portal Datacrédito: Datacrédito asigna unos perfiles con sus respectivas credenciales de ingreso al portal, este proceso de asignación o actualización se realiza por medio de llamada o correo. Con el usuario asignado las personas que tengan a cargo la actividad deben ingresar al portal (Datacrédito Expirian Empresas), registrar credenciales (usuario y contraseña), registrar el código autenticador e ingresar a los módulos de consulta (Apellido, número de cédula, tipo de producto).	Coordinador/a Administrativo/a	No Aplica
	Registro y control del efectivo: Una vez recibido el dinero y entregado por parte de él/la Analista Administrativo/a la Coordinación procede con el control de efectivo y el registro (en el cuadro de control pagos Datacrédito), los datos a registrar son (fecha del registro, cédula del tercero, nombre del tercero, valor cancelado, medio cancelado, valor solicitud de crédito y estado de la solicitud)	Coordinador/a Administrativo/a	Cuadre de control pagos Datacrédito
	Registro contable: Se registra la cuenta por pagar Fundación a Datacrédito de acuerdo con el dinero recaudado por parte del tercero.	Coordinador/a Administrativo/a	Comprobante de egresos Datacrédito

Reporte ante centrales de riesgo	Se consulta en el Software (Sadmin) el reporte Datacrédito, se organiza de acuerdo con la estructura y condiciones del proveedor.	Coordinador/a Administrativo/a	Reporte Datacrédito
	Una vez se cuente con el archivo estructurado se ingresa al portal y por medio del módulo de actualización de cartera, se carga el archivo plano.	Coordinador/a Administrativo/a	-Reporte Datacrédito -Actualización de clientes empresa -Archivo plano
	Los reportes correspondientes al cargue de información por política del proveedor debe quedar guardada teniendo en cuenta (la fecha, mes, año), en el escritorio del equipo que realiza dicho proceso.	Coordinador/a Administrativo/a	Reporte Datacrédito
Pago	De forma anual Datacrédito envía la facturación correspondiente a las consultas realizadas a corte del año anterior. La factura debe ser cancelada máximo en 3 días hábiles y el soporte de pago debe ser enviado al correo asignado por parte del proveedor.	Coordinador/a Administrativo/a	Soporte del pago
	Se realiza el registro del gasto en el módulo contable, para el cruce correspondiente contra la cuenta por pagar al proveedor.	Coordinador/a Administrativo/a	Comprobante de egreso contable
Elaborado por: Marly Liliana Camacho Guzmán		Revisado por:	Aprobado por:
Fecha de actualización:			

Capítulo 8: Conclusiones y Recomendaciones

8.1. Conclusiones

La realización del trabajo de pasantía en la Fundación CrediGO contribuyó a la identificación de fallas que se presentaban en la operatividad diaria de la organización, lo que impedían cumplir eficazmente con los objetivos de la organización.

Con el Diagnóstico realizado se pudo evidenciar la situación actual de la Fundación y las falencias que presentaba pudiendo encontrar que no contaban con un manual de funciones donde especificará las funciones y responsabilidades de cada integrante, logrando así que existieran problemas de comunicación y coordinación entre áreas, desempeño laboral bajo, dificultad para evaluar el desempeño del personal, no cumplir con los objetivos de la organización. También se evidenció que, a pesar de cumplir diariamente con sus procesos operativos, estos no estaban soportados, ni documentados, lo que trajo desventajas que afectaron la eficiencia interna y la calidad en el servicio, la falta de documentación aumenta el riesgo de errores y dificulta la adaptabilidad de la organización a cambios y mejora continua. Sin documentación, los empleados podrían realizar el mismo proceso de manera diferente, lo que provoca variaciones en los resultados y en la calidad del servicio prestado a los clientes, por tal razón se decide hacer un plan de mejoramiento en conjunto con la dirección de la organización que logre dar solución a dichas falencias encontradas.

Con la elaboración del plan de mejoramiento en conjunto con la dirección de la empresa se establece hacer la implementación del manual de funciones en la Fundación CrediGO lo que proporciona una estructura organizacional firme que favorece el desempeño de cada miembro, facilita la comunicación entre áreas, contribuyendo a una operación más ágil y profesional, se establece claramente las funciones, responsabilidades de cada empleado, y se establecen indicadores de desempeño por cada cargo para así evaluar el rendimiento y eficiencia de los empleados. Se establece documentar los procesos operativos lo que asegura que todos los empleados sigan los mismos pasos y criterios para llevar a cabo sus tareas, sirve para capacitar a nuevos empleados; esto estandariza las operaciones, permite identificar áreas de mejora, brindando así una mejor atención al cliente, mejorando la calidad en el servicio, y lograr ser una organización que vaya en camino con su misión y visión.

La implementación de acciones piloto en los procesos operativos de Fundación CrediGO ha demostrado ser una estrategia eficaz para mejorar la operatividad, reducir riesgos, garantizar que las acciones propuestas se alineen con las necesidades de los clientes y los objetivos de la organización. Actualmente, las acciones piloto han sido incorporadas como practicas permanentes, contribuyendo a una operación más organizada, estructurada y eficiente, mejorando la experiencia del cliente y fortaleciendo a la organización.

8.2. Recomendaciones

Al implementar el manual de funciones y el manual de procesos operativos se recomienda realizar un seguimiento y evaluación del plan de mejoramiento propuesto.

Involucrar a todos los miembros de la organización en la implementación del plan, capacitarlos frente al desarrollo de las mejoras en los procesos operativos de la organización

Establecer indicadores de desempeño (KPIS) como eficiencia, efectividad, capacidad, productividad y calidad, para medir el progreso y evaluar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos.

Referencias

- Amanecer. (s.f.). *Página principal - Amanecer*. <https://www.amanecer.org.co>
- Bancamía. (s.f.). *Sobre nosotros - Bancamía*. https://www.bancamia.com.co/somos_bancamia-nosotros/
- Banco Contactar. (s.f.). *Quienes somos - Banco Contactar*. <https://bancocontactar.com/conoce-a-banco-contactar/>
- Banco W. (s.f.). *Quienes somos - Banco W*. <https://www.bancow.com.co/quienes-somos>
- Confiar. (s.f.). *Lo que somos y hacemos - Confiar*. <https://www.confiar.coop/nuestra-cooperativa/perfil-institucional/fundacion-confiar>
- Congreso de la República de Colombia. (1988, diciembre 23). Ley 79 de 1988. *Por la cual se actualiza la Legislación Cooperativa*. DO. 38648.
- Congreso de la República de Colombia. (1998, agosto 4). Ley 454 de 1998. *Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria*. DO. 43357.
- Corpoboyacá (2024, octubre,22). *Planes de mejoramiento - Corpoboyacá*. <https://www.corpoboyaca.gov.co/la-corporacion/politica-de-calidad/planes-de-mejoramiento/>
- Crezcamos. (s.f.). *Quienes somos - Crezcamos*. <https://crezcamos.com/quienes-somos/>
- Delfiner, M., Pailhé, C., & Perón, S. (2007). Microfinanzas un análisis de experiencias y alternativas de regulación. *Revista de temas financieros*, 4(1), 63-118. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN4/63-118.pdf
- Díaz Jiménez, M. A., Quintanilla Ortiz, D. A., & Sandoval Alarcón, J. D. (2020). La Economía Solidaria en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas-FACCEA*, 10(1), 62-82. <https://editorial.uniamazonia.edu.co/index.php/faccea/article/view/476>
- ESGinnova Group. (2020, septiembre 15). *¿Qué diferencia existe entre proceso y procedimiento según la ISO 9001?* <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-segun-iso-9001/>
- Fogacoop (2024, febrero,02). *Fogacoop Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas*. <https://www.fogacoop.gov.co/nuestra-gestion/planes/planes-de-mejoramiento>
- Fundación de la Mujer. (s.f.). *Nuestra organización - Fundación de la Mujer*. <https://portales.fundaciondelamujer.com/nosotros>

- Razeto, L. (2010). ¿Qué es la economía solidaria? *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, (110), 47-52.
- Villada Arias, L. J., Díaz Pérez, C. M., & Manrique Avendaño, F. P. (2022). *Evolución de las microfinanzas en Colombia y su influencia en el desarrollo de la sociedad* [Trabajo de grado Especialización, Fundación Universitaria del Área Andina]. Repositorio Institucional AREANDINA. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/5056>

Anexos

Anexo 1

Cámara de Comercio Fundación CrediGO

CAMARA DE COMERCIO DEL CAUCA FUNDACION CREDIGO	
Fecha expedición: 2024/04/10 - 09:32:38 **** Recibo No. S000937979 **** Num. Operación. 99-USUPUBXX-20240410-0030	
CODIGO DE VERIFICACIÓN 2w8pThwhWH	
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O DE INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS.	
Con fundamento en las inscripciones del Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro y de la Economía Solidaria,	
CERTIFICA	
NOMBRE, SIGLA, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO	
NOMBRE o RAZÓN SOCIAL: FUNDACION CREDIGO	
ORGANIZACIÓN JURÍDICA: ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO	
CATEGORÍA : PERSONA JURÍDICA PRINCIPAL	
NIT : 901028079-1	
ADMINISTRACIÓN DIAN : POPAYAN	
DOMICILIO : POPAYAN	
MATRICULA - INSCRIPCIÓN	
INSCRIPCIÓN NO : S0008328	
FECHA DE INSCRIPCIÓN : NOVIEMBRE 17 DE 2016	
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2024	
FECHA DE RENOVACION DE LA INSCRIPCIÓN : MARZO 27 DE 2024	
ACTIVO TOTAL : 708,592,573.00	
GRUPO NIIF : GRUPO III - MICROEMPRESAS	
UBICACIÓN Y DATOS GENERALES	
DIRECCIÓN DEL DOMICILIO PRINCIPAL : CL 3 NRO 7 - 63	
BARRIO : CENTRO	
MUNICIPIO / DOMICILIO: 19001 - POPAYAN	
TELÉFONO COMERCIAL 1 : 3108976254	
TELÉFONO COMERCIAL 2 : 3216178230	
TELÉFONO COMERCIAL 3 : 8205382	
CORREO ELECTRÓNICO No. 1 : fundacioncredigo@gmail.com	
DIRECCIÓN PARA NOTIFICACIÓN JUDICIAL : CL 3 NRO 7 - 63	
MUNICIPIO : 19001 - POPAYAN	
BARRIO : CENTRO	
CORREO ELECTRÓNICO : fundacioncredigo@gmail.com	
NOTIFICACIONES A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO	
De acuerdo con lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, SI AUTORIZO para que me notifiquen personalmente a través del correo electrónico de notificación : fundacioncredigo@gmail.com	

Nota. Tomado de documentos Corporativos de Fundación CrediGO

Anexo 2

Formato Solicitud de Crédito

SOLICITUD DE CREDITO									
 Microcrédito al alcance de tu negocio		NIT 901028079-1							
CIUDAD:		ANALISTA		FECHA SOLICITUD		DD	MM	AA	CREDITO NUEVO
OFICINA:									RENOVACION
SOLICITUD	VALOR SOLICITADO	PLAZO (MESES)	VALOR CUOTA		ENTIDAD			CALIFICACION	
DATOS TITULAR									
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE			
DOCUMENTO DE IDENTIDAD		LUGAR DE EXPEDICION		DIRECCION RESIDENCIA Y BARRIO			MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO		
ZONA	ESTRATO	TIPO VIVIENDA		TELEFONO FIJO		TELEFONO CELULAR		ESTADO CIVIL	
FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO		SEXO	NIVEL EDUCATIVO		CORREO ELECTRONICO			PERSONAS A CARGO	
DATOS CODEUDOR									
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE			
DOCUMENTO IDENTIDAD		OCUPACION		TELEFONO			DIRECCION		
CORREO ELECTRONICO:				PARENTESCO:					
DATOS EMPRESA Y/O NEGOCIO TITULAR									
NIT	NOMBRE DE LA EMPRESA		TELEFONO DE LA EMPRESA			DIRECCION Y BARRIO			
CIUDAD	AREA O DEPENDENCIA		SECTOR ECONOMICO			CONTACTO			
NIT (NEGOCIO)	NOMBRE DEL NEGOCIO		TELEFONO DEL NEGOCIO			DIRECCION Y BARRIO			
CIUDAD	AREA O DEPENDENCIA		SECTOR ECONOMICO			CONTACTO			

DESTINO DEL CREDITO			
LIBRE INVERSION O CONSUMO:	NEGOCIO O INVERSION:	OTRA ACTIVIDAD:	¿CUAL?

ANTE LA FIRMA DEL DOCUMENTO CERTIFICO QUE EL RECURSO RECIBIDO POR PARTE DE LA FUNDACION CREDIGO NO SERA UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE LAVADO DE ACTIVOS O FINANCIACION DEL TERRORISMO Y/O ACTIVIDADES ILICITAS.

REFERENCIAS FAMILIARES			
NOMBRE:	PARENTESCO	ACTIVIDAD	TELEFONO CELULAR
DIRECCION:	CIUDAD:		
NOMBRE:	PARENTESCO	ACTIVIDAD	TELEFONO CELULAR
DIRECCION:	CIUDAD:		

REFERENCIAS PERSONALES			
NOMBRE:	PARENTESCO	ACTIVIDAD	TELEFONO CELULAR
DIRECCION:	CIUDAD:		
NOMBRE:	PARENTESCO	ACTIVIDAD	TELEFONO CELULAR
DIRECCION:	CIUDAD:		

REFERENCIAS COMERCIALES			
NOMBRE:		ACTIVIDAD	TELEFONO CELULAR
DIRECCION:	CIUDAD:		
NOMBRE:		ACTIVIDAD	TELEFONO CELULAR
DIRECCION:	CIUDAD:		

TITULAR:

CC.

Nota. Tomado de documentos Fundación CrediGO

Anexo 3

Formato de Consulta Centrales de Riesgo



ESTADO DE RESULTADOS

VR 001

INGRESOS / VENTAS	BALANCE
(-) COSTO VENTAS	ACTIVO
(=)UTILIDAD BRUTA	CAJA / BANCOS
(-) GASTOS NEGOCIO	CUENTAS POR COBRAR
ARRIENDO	INVENTARIO MCIAS.
SERV PUBLICOS	MUEBLES Y ENSERES
TRANSPORTE	MAQUINARIA Y EQUIPO
SUELDO	VEHICULOS
OTROS	PROPIEDADES
UTILIDAD NETA	TOTAL ACTIVOS
(-)GASTOS FAMILIARES	PASIVOS
ALIMENTACION	PROVEEDORES
ARRENDAMIENTO	OBLIGACIONES FINANCIERAS
TRANSPORTE	CUENTAS POR PAGAR
EDUCACION	OTROS
SERV. PUBLICOS	TOTAL PASIVO
OTROS	PATRIMONIO
TOTAL GASTOS	
EXCEDENTE	

DECLARACION DE RECEPCION DE INFORMACION

Dejo(dejamos) constancia que me(nos) han suministrado información comprensible y legible del crédito o los créditos solicitados y que he (hemos) entendido los términos y condiciones ofrecidos por Especialmente declaro(amos) que he (hemos) recibido la siguiente información : 1.-Tasa de interés (periodicidad, tasa efectiva anual, tasa fija o tasa variable, en este caso variación y margen, etc). 2.-Base de capital sobre la cual se aplica la tasa de interés. 3.-Tasa de interés moratoria. 4.-Las comisiones y recargos. 5.-El plazo. 6.-El deudor tendrá el derecho de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, sin que en ningún caso deba cancelar intereses no causados ni sanciones económicas. 7.-Derechos en caso de incumplimiento del deudor o deudores. 8.-Acceso a la información de calidad del riesgo. 9.-Y toda la demás información relevante y necesaria para mi (nuestra) adecuada comprensión. 10. Todos los pagos que realice el deudor o codeudor por concepto de cuotas, abonos parciales y/o pago total, los podrá efectuar únicamente en efectivo en las oficinas del acreedor. De acuerdo con lo anterior, manifiesto que conozco las condiciones del crédito, las cuales acepto a entera satisfacción y están sujetas a la aprobación del crédito o los créditos solicitados. - Declaro(amos) que toda la información suministrada es veraz.-En caso de incurrir en mora en el pago de cualquiera de las cuotas de amortización, cuotas extraordinarias o de intereses, cuotas de seguros, honorarios, comisiones y mientras esta subsista, el deudor deberá pagar el valor por concepto de gastos de cobranza, el cual se calcula en un porcentaje sobre el valor en mora. -He(mos) recibido el documento por medio del cual se prueba la existencia del contrato de seguro y toda la información relacionada con el mismo; así mismo manifiesto que conozco que dicha información se encuentra a disposición en cartelera en todas las oficinas de

CERTIFICACION SUMINISTRO DE INFORMACION Y AUTORIZACION CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE INFORMACION

El deudor principal y los deudores solidarios, identificados como aparece en el cuerpo de esta solicitud, autorizamos y otorgamos nuestro consentimiento libre, permanente, expreso e irrevocable a que en adelante se denominará la entidad, o a quien en el futuro represente sus derechos u ostente la calidad de acreedor de la(s) obligación(es) por nosotros contraídas, para que en forma permanente y con fines estadísticos de control, supervisión e información interna o comercial, en cualquier tiempo solicite, consulte, reporte, procese, divulgue, retire y actualice nuestros datos personales y la información correspondiente a nuestro comportamiento como deudor en general, hábito de pago, manejo de cuentas corrientes, de ahorro, tarjetas de crédito y en general toda la información relevante para conocer nuestro desempeño como deudores con cualquier entidad, nuestra capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concedernos un crédito, a las centrales de información y riesgo, en especial a la Central de Información del Sector Financiero CIFIQ que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, a DATACREDITO, y demás entidades que manejen o administren base de datos con los mismos fines; así mismo, toda la información referente a nuestro comportamiento como clientes de la entidad referente al nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de obligaciones contraídas directa o indirectamente, o que lleguemos a contraer, fruto de contratos celebrados con la entidad o con quien en el futuro ostente esta calidad o tenedor legítimo del pagaré, según sea el caso o cualquier otro dato personal económico que estime pertinente, al igual que la existencia de las deudas vencidas sin cancelar o la utilización indebida de los servicios. Lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de nuestras obligaciones crediticias o de nuestros deberes legales de contenido patrimonial con la entidad, se reflejarán en las mencionadas bases de datos, en donde se consignarán de manera completa todos los datos referentes a nuestro actual y pasado comportamiento frente al sector financiero y en general frente al incumplimiento de nuestras obligaciones. Finalmente autorizamos a la entidad para compartir y divulgar dicha información con las entidades con quienes el autorizado tenga alianzas comerciales para la estructuración y el envío de información comercial, respetando el ordenamiento legal. Exoneramos de toda responsabilidad por la inclusión de tales datos a la entidad que produzca el correspondiente archivo.

Los solicitantes declaramos:

- Que autorizamos al acreedor a cobrar por anticipado o a capitalizar los intereses que se causen entre el momento del desembolso y el momento en que se efectúe el pago del primer installment programado.
- Autorizamos de manera expresa y voluntaria al acreedor para que en la fecha de vencimiento de cualquier cuota, debite directamente de cualquiera de nuestras cuentas el valor de las obligaciones, sus intereses, gastos, comisiones, honorarios y demás accesorios.
- Que hemos leído cuidadosamente el contenido de la autorización y la comprendemos a cabalidad, razón por la cual comprendemos sus alcances e implicaciones.
- Que bajo la gravedad de juramento manifiesto que la información suministrada en la Solicitud de Crédito es verídica, exacta, por lo que declaro haber leído, entendido y aceptado el presente documento, y que cualquier cambio será comunicado a la entidad.

- Autorizo a con NIT y a la o las compañías Integradoras celulares a quien esta(s) empresa(s) o Entidad(es) puedan contratar para que en nombre de esta(s) se me envíe información comercial relacionada con los productos adquiridos y/o información promocional a mi línea celular número utilizando mensajes electrónicos, escritos -SMS y relacionados-, mensajes de voz -MMS y relacionados-, videos y cualquier otro tipo de mensaje. Así mismo a cualquier otro número celular en el momento que cambie mi línea y que la(s) Entidad(es) tenga(n) conocimiento.

- En caso de no resultar aprobado el crédito solicitado, o que exista desistimiento por parte del cliente, este último autoriza expresa y voluntariamente a para que destruya todos los documentos que fueron diligenciados, suscritos y entregados.

En constancia firmo a los días del mes de del año en la ciudad de

Firma del deudor
C. C. N°

Huella deudor

Firma del deudor solidario1
C. C. N°

Huella deudor 1

Firma del deudor solidario2
C. C. N°

Huella deudor 2

Nota. Tomado de documentos Fundación CrediGO

Anexo 4

Formato de Seguro de Vida SURA

INFORMACIÓN DE INTERMEDIACIÓN (ESPACIO EXCLUSIVO PARA ASESOR)			
Nombre del Asesor o Razón Social		Código Asesor / % Participación	Nombre del Asesor o Razón Social
			Código Asesor / % Participación
INFORMACIÓN DEL TOMADOR			
Tipo de Identificación ☐ C.C. ☐ C.E. ☐ PA ☐ NIT		Número de Identificación	Razón Social y/o Nombres y Apellidos (Primero Nombres, luego Apellidos)
Dirección Correspondencia		Ciudad / Departamento	Tipo de Institución ☐ Pública ☐ Privada
		Córeo Electrónico	Teléfono (sin indicativo)
INFORMACIÓN DEL DEUDOR			
Tipo de Identificación ☐ C.C. ☐ C.E. ☐ PA		Número de Identificación	Nombres y Apellidos del Asegurado Principal (Primero Nombres, luego Apellidos)
Peso (Kg)		Estatura (en cms)	Sexo ☐ S ☐ M
Ciudad		Departamento	Celular
Dirección Correspondencia		Código Electrónico	
INFORMACIÓN DEL SEGURO			
Valor Crédito: \$		Amparos ☐ Vida ☐ Invalidez, pérdida o inutilización por enfermedad o accidente ☐ Bono para Gastos Funerarios (pago único)	Valor Asegurado \$
Modelidad de Valor Asegurado: ☐ Seguro Invalidez ☐ Valor Inicial Crédito (Constante)			VALOR PRIMA (según forma de pago pactada) \$
INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS			
"El tomador hasta el saldo insoluto de la deuda. El remanente corresponderá a los beneficiarios libremente designados por el asegurado o en su defecto los de ley"			
INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS VOLUNTARIOS			
Tipo / Número		Nombre y Apellidos	% Parentesco
			Correo electrónico
			Celular o teléfono
DECLARACIÓN DE ASEGURABILIDAD			
Responda sinceramente las siguientes preguntas. Si alguna de sus respuestas no es verdadera o deja de responder alguna pregunta, el seguro será nulo y por lo tanto Sura no pagará ninguna reclamación que tu o los beneficiarios presenten.			
1. Marca con una X si te han diagnosticado alguna de las siguientes enfermedades:			
☐ Enfermedades cardiovasculares	☐ Lupus	☐ Derrames	☐ Insuficiencia renal
☐ Infarto del corazón	☐ Isquemia o trombosis cerebral	☐ Cirrosis	☐ Esclerosis múltiple
☐ Arritmias	☐ Epilepsia	☐ Bronquitis crónica	☐ Artritis reumatoidea
☐ Hipertensión arterial	☐ Enfermedad (EPOC)	☐ Leucemia	☐ Diabetes
☐ Colesterol	☐ Cáncer (in situ localizado (sin ningún grado de invasión)	☐ Tumores malignos	☐ Pancreatitis
☐ Triglicéridos altos	☐ Cáncer con metástasis (afecta otros órganos)	☐ SIDA o VIH positivo	☐ Trastornos psiquiátricos
☐ Sequera total o parcial	☐ Sordera total o parcial	☐ Hernia de columna	☐ Pérdida funcional o anatómica
¿Le han indicado o ha recibido tratamiento por alcoholismo o drogadicción en los últimos cinco años?		☐ SI ☐ NO	
¿Presenta o le han indicado tratamiento por alcoholismo o drogadicción?		☐ SI ☐ NO	
¿Consuma drogas estimulantes o adictivas?		☐ SI ☐ NO	
2. En caso que hayas marcado alguna enfermedad o contestado de manera afirmativa una de las preguntas, diligencia la siguiente información:			
Nombre del Médico tratante	Nombre de la Institución Médica	EPS	Enfermedad / Especificar padecimiento
3. ¿Has tenido enfermedades diferentes a las enunciadas en el numeral 1, accidentes o cualquier otra condición por las que haya recibido o esté recibiendo tratamiento; y/o tiene programada alguna intervención quirúrgica y/o se encuentra en la actualidad bajo estudio médico para el diagnóstico de alguna enfermedad?			
☐ SI ☐ NO			
En caso que hayas contestado de manera afirmativa, diligencia la siguiente información:			
Nombre del Médico tratante	Nombre de la Institución Médica	EPS	Enfermedad / Especificar padecimiento
4. En caso de haber tenido COVID o haber sido diagnosticado con dicha infección, requirió tratamiento en UCI (Unidad de cuidado intensivo) o UCE (Unidad de cuidado especial)?			
☐ SI ☐ NO			
¿Tienes información relevante adicional para declarar?			
DECLARACIÓN DE OCUPACIÓN			
¿Alguno de los asegurados ejercen actividades catalogadas por la ley como ilícitas o han cometido delitos?			
☐ SI ☐ NO			
ACEPTACIÓN DEL SEGURO			
EN CASO DE QUE ALGUNO DE LOS SOLICITANTES DECLARE ANTERIORMENTE QUE SUFRE UN PADECIMIENTO O QUE EJERCE ACTIVIDADES ILÍCITAS, LA PRESENTE SOLICITUD NO CONSTITUYE ACEPTACIÓN DEL SEGURO PARA DICHA PERSONA POR PARTE DE SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. Y SE DEBERÁ ESPERAR LA NOTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL SEGURO.			
AUTORIZACIÓN ACCESO A HISTORIA CLÍNICA			
En nombre propio, y en nombre de los demás asegurados bajo su encargo, autorizo/amos a SURAMERICANA S.A. en calidad de responsable, así como sus filiales, subsidiarias y vinculadas económicamente en Colombia y el exterior, a obtener copia de historia clínica o datos clínicos, que es un dato sensible, para la vinculación, suscripción, evaluación y proceso de reclamación de la solución contratada, gestión de los riesgos que puedan afectar la salud, bienestar y calidad de vida, aun después de fallecidos.			
AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
En nombre propio, y en nombre de los demás asegurados bajo su encargo, autorizo/amos a SURAMERICANA S.A. en calidad de responsable, así como sus filiales, subsidiarias y vinculadas económicamente en Colombia y el exterior, el tratamiento de mis/nuestros datos personales, incluido los datos biométricos y de salud que son sensibles, con la finalidad de vincularme como cliente de la solución contratada, prestación del servicio, envío de información, ofertas comerciales y publicitarias, transferir o transmitir a terceros tales como aliados estratégicos, empresas vinculadas, reaseguradores e intermediarios de seguros, en Colombia o en el exterior, y para las demás finalidades contempladas en la Política de Privacidad, disponible en www.segurosura.com.co , donde se encuentra el listado de terceros, con quienes se comparte información, la forma de ejercer mis derechos a conocer, actualizar, rectificar, revocar o suprimir mis datos personales, informarme sobre el uso de los mismos, solicitar prueba de la autorización, a través de los siguientes canales de contacto: 6044378888 desde Medellín, 6014378888 Bogotá y 6024378888 Cali o al 01800051888 en el resto del país y a través del correo electrónico protecciondedatos@suramericana.com.co .			
☐ SI ☐ NO			
TERMINACIÓN AUTOMÁTICA DEL CONTRATO DE SEGURO POR MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA: DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 1162 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, EL NO PAGO DE LAS PRIMAS O DE SUS FRACCIONES			

Nota. Tomado de documentos Fundación CrediGO

Anexo 5

Formato Fondo Nacional de Garantías



FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG

Anexo No. 2

Aceptación de la Garantía, Consulta y Reporte ante los Operadores de Bancos de Datos de Información Financiera o Crediticia y Tratamiento de Datos Personales "HABEAS DATA"

Yo (nosotros), identificado (s) como aparece (mos) al pie de mi (nuestras) firma(s), por medio del presente documento expresamente manifiesto (amos), que:

1. Aceptación de la Garantía:

Acepto (amos) la garantía del **FNG** para respaldar la operación aprobada por _____, en adelante el **INTERMEDIARIO**.

Acepto (amos) de manera incondicional e irrevocable la obligación de pagar las comisiones por concepto de la garantía otorgada por el **FNG**, incluido el IVA, y que su valor podrá ser cargado o deducido de cualquier cuenta que tenga (amos) abierta, depósito constituido por mí (nosotros), o con cargo a las cuotas del mismo crédito o de cualquier obligación pactada con el **INTERMEDIARIO**. (Nota: esta afirmación sólo es aplicable para productos de garantía, cuya comisión sea a cargo del deudor)

Conozco (conocemos) las condiciones de la garantía que otorga el **FNG**, y por tanto, en caso que éste se vea en la obligación de pagar la garantía como consecuencia de mi (nuestro) incumplimiento de la obligación garantizada, el **FNG** tendrá derecho (en productos de garantía con recuperación de cartera) a recuperar las sumas pagadas y se subrogará en la calidad de acreedor por el valor pagado. Así mismo, reconozco (reconocemos) que el pago que llegare a realizar el **FNG** no extingue parcial, ni totalmente, mi (nuestra) obligación con el **INTERMEDIARIO**.

El **FNG** podrá realizar la devolución proporcional del componente de riesgo de las comisiones facturadas por concepto de cualquier obligación garantizada, incluido el valor correspondiente al IVA, por meses completos no causados dentro del plazo de la obligación garantizada, en los casos en que ésta sea prepagada o cuando el **INTERMEDIARIO** desista de su voluntad de mantener la garantía, teniendo en cuenta que, tanto la solicitud como la devolución de la comisión, se realizará a través del **INTERMEDIARIO**. En estos casos, se debe tener en cuenta lo establecido por el **Reglamento de Garantías vigente** del **FNG** para la devolución de comisiones. (Nota: esta afirmación sólo es aplicable para productos de garantía, cuya comisión sea a cargo del deudor)

Autorizo (amos) irrevocablemente al **INTERMEDIARIO** a entregar al **FNG** y a sus agentes comerciales, toda la información relacionada con la operación aprobada a mi (nuestro) favor y de igual manera autorizo (amos) al **FNG** a entregar dicha información a sus agentes comerciales, a las personas que realicen la cobranza de su cartera, a quienes el **FNG** enajene la cartera derivada del pago de las garantías y a terceros con quienes el **FNG** tenga una relación contractual a título de mandato o similar relacionado con el otorgamiento de la garantía.

Declaro que los recursos utilizados para el pago de las comisiones a favor del **FNG** provienen de fuentes lícitas y que la información que he (mos) suministrado es verídica. (Nota: esta afirmación sólo es aplicable para productos de garantía, cuya comisión sea a cargo del deudor)

2. Consulta y Reporte a Operadores de Bancos de Datos de Información Financiera o Crediticia

Otorgo (amos) mi (nuestro) consentimiento expreso e irrevocable al **FNG**, o a quien sea en el futuro el acreedor de la obligación, para:

- Recolectar la información que identifica al deudor, a los codeudores y a sus garantes, actualizarla y almacenarla.
- Consultar, en cualquier tiempo, en los operadores de bancos de datos de información financiera o crediticia toda la información relevante para conocer mi (nuestro) desempeño como deudor (es), mi (nuestra) capacidad de pago, o para valorar el riesgo futuro de concederme (nos) una garantía.
- Reportar a los operadores de bancos de datos de información financiera o crediticia, el cumplimiento o incumplimiento de mi (nuestras) obligación (es).
- Conservar, tanto en el **FNG**, como en los operadores de bancos de datos de información financiera o crediticia, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en la Ley, mi (nuestra) información crediticia.
- Informar al **INTERMEDIARIO**, agentes comerciales y terceros con quienes se tenga una relación contractual para la emisión o administración de las garantías, acerca del estado y comportamiento de la (s) garantía (s), así como actualizar y compartir con ellos mi (nuestra) información financiera, comercial o de contacto.
- Compartir mi (nuestra) información de datos personales con los adquirentes de la cartera que haya enajenado el **FNG**.
- Suministrar a los operadores de bancos de datos de información financiera o crediticia los datos relativos a mí (nuestra) solicitud de crédito, así como otros atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que yo (nosotros) haya (mos) entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.
- Reportar a las autoridades públicas, tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de mis deberes constitucionales y legales.
- Ejercer el derecho de inspección para corroborar en cualquier tiempo que la información que he (mos) suministrado para la aprobación de la obligación garantizada es veraz, completa, exacta y actualizada, y de la misma forma para que el **INTERMEDIARIO** permita el acceso a esta información al **FNG** o a quien en el futuro ostente la calidad de acreedor de la obligación, en los términos de la Ley 1266 de 2008.
- Facultar al **FNG** y a los operadores de bancos de datos de información financiera o crediticia a divulgar mi (nuestra) información para elaborar estadísticas.

3. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

En atención a la aplicación de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen, complementen o aclaren, en mi (nuestra) calidad de titular (es) de mis (nuestros) datos personales, por medio del presente documento, autorizo (autorizamos) de manera previa,

Nota. Tomado de documentos Fundación CrediGO

Anexo 6*Formato Arqueo de Efectivo*

FECHA		RESPONSABLE			
EFFECTIVO					
Denominación monedas	Cantidad pesos	Total pesos	Denominación billetes	Cantidad miles	Total miles
\$ 1,000		\$ 0	\$ 100,000		\$ 0
\$ 500		\$ 0	\$ 50,000		\$ 0
\$ 200		\$ 0	\$ 20,000		\$ 0
\$ 100		\$ 0	\$ 10,000		\$ 0
\$ 50		\$ 0	\$ 5,000		\$ 0
		\$ 0	\$ 2,000		\$ 0
		\$ 0	\$ 1,000		\$ 0
Total monedas contadas		\$ 0	Total billetes contados		-
Total efectivo contado \$					-
RECIBOS DE CAJA PENDIENTES DE REGISTRO					
Fecha	Concepto				Valor
					\$ 0
					\$ 0
					\$ 0
					\$ 0
					\$ 0
Total recibos de caja pendientes de registro \$					-
RESUMEN ARQUEO CAJA MENOR					
Valor de caja en EFECTIVO					
Valor de caja en SADMIN					
Diferencia					
OBSERVACIONES					

Nota. Tomado de documentos Excel Fundación CrediGO

Anexo 7*Formato Actualización de Carpetas*

FORMATO ACTUALIZACION DE CARPETA	FM-009
	
FECHA ACTUALIZACION :	
RESPONSABLE :	
ARCHIVO:	
CAJON	
CARPETA NUMERO:	

Nota. Elaboración Propia.

Anexo 8*Formato Control de Archivo***FORMATO DE CONTROL DE ARCHIVO**

Codigo : FM - 013

Version: 1

Fecha: 02/02/2023

Pag. 1 de 1

Fecha _____
Nombre responsable _____

Revision N° _____

ITEM	ARCHIVADOR	CAJON N°	CARPETAS AUDITADAS	TOTAL DE CARPETAS	NOVEDAD

FIRMA RESPONSABLE
AUDITORIA

FIRMA AUDITADO

GERENTE GENERAL

Nota. Elaboración Propia

Anexo 9*Formato Solicitud Documentación*

	Fundación CREDIGO Nit. 901028079		Código: FM - 017 Versión: 1 Fecha: 02/02/2023 Pág. 1 de 1
	FORMATO:	<i>Solicitud de documentación</i>	

SOLICITUD DE CONSULTA

FECHA DE SOLICITUD:/...../.....		NUMERO DE CONSULTA:	
		CARPETA O DOCUMENTOS :	
SOLICITANTE:			
Nombre y Apellido:			
Identificación:			
Área:		Cargo:	
Teléfono:			
DOCUMENTACION SOLICITADA			
DESCRIPCION CARPETAS O DOCUMENTOS :	NUMERO ARCHIVADOR	NUMERO CAJON:	
FINALIDAD DE LA DOCUMENTACION:			

AUTORIZACION:

(Firma y sello)

SOLICITANTE

(Firma)

Nota. Elaboración Propia

Anexo 10*Formato de Radicación y Entrega PQRS*

	Fundacion CREDIGO Nit. 901028079	Codigo: FM - 014 Version: 1 Fecha: 2/02/2023
	FORMATO: <i>Recepcion de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES</i>	Pag. 1 de 1

DATOS DE TRAMITE PQRS

NUMERO DE RADICADO PQRS		FECHA:	
-------------------------	--	--------	--

DATOS GENERALES

Marque con una X el tipo de PQRS			
PETICION _____	QUEJA _____	RECLAMO _____	SUGERENCIA _____ FELICITACION _____

Identificación del usuario			
NOMBRE Y APELLIDO :		Nº CEDULA :	
DIRECCION :		TELEFONO :	
MUNICIPIO :		CORREO :	

Medio de informacion				
OFICIO _____	TELEFONICO _____	VERBAL _____	CORREO _____	

RESPONSABLE DE LA PQRS			
AREA:		CORREO:	
NOMBRE Y APELLIDO		TELEFONO	

DESCRIPCION

La respuesta de la PQRS se dara dentro de los tiempos establecidos por la entidad.

 FIRMA USUARIO
 CEDULA

	Huella
--	--------

Nota. Elaboración Propia

Anexo 11*Formato Control de Tiempos PQRS*

	Fundación CREDIGO Nit. 901028079		Código: FM - 015 Version: 1 Fecha: 2/02/2023
	FORMATO:	<i>Control de tiempos PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES</i>	Pag. 1 de 1

FECHA DILIGENCIAMIENTO	FECHA DE RADICACION PQRS	MEDIO (Presencial o virtual)	NUMERO DE RADICADO PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA	RESPONSABLE RECEPCION PQRS	FECHA ENTREGA AREA CORRESPONDIENTE	FIRMA QUIEN RECIBE PQRS

Nota. Elaboración Propia

Anexo 12*Formato de Respuesta PQRS*

	Fundación CREDIGO Nit. 901028079		Código: FM – 016 Versión: 1 Fecha: 02/02/2023 Pág. 1 de 1
	FORMATO:	<i>Respuesta a clientes</i>	

Popayán, día mes año

SEÑOR(A):

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CC. XXXXXXXX

Ref. RESPUESTA PQRS N° xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Cordial Saludo,

Para la Fundación CrediGO es fundamental escuchar y atender a nuestros usuarios y/o clientes es por ello que de acuerdo a su solicitud nos permitimos informar que:

XX
 XX
 XX
 XX
 XX
 XX
 XX

Usted es la base fundamental de nuestro desarrollo, agradecemos por su atención prestada.

Cordialmente.

Gerente General
 Fundación CrediGO
 Calle 3 # 7-63 Sector Centro
 Tel. 8 205382 - 3243383020
 Popayán – Cauca

Nota. Elaboración Propia

Anexo 13*Control de Cartera Semanal*

Capital por edades				
Identificación	Nombre	Fecha Venc	Cuotas Vencids	Días de mora
1192903XX	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2024-05-01	0	0
1061XXXX66	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2024-04-28	0	0
1061XXXX67	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2023-01-04	6	5
1061XXXX68	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2023-07-11	9	3
1061XXXX69	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2021-08-05	11	5
1061XXXX70	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2017-09-15	5	5
1061XXXX71	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2024-05-02	0	1
1061XXXX72	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2024-05-09	0	5
1061XXXX73	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2021-08-22	2	5
1061XXXX74	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2024-04-05	0	5
1061XXXX75	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2024-04-07	0	4
1061XXXX76	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2022-12-30	16	5
1061XXXX77	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2017-06-22	7	5
1061XXXX78	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2020-08-30	6	5
1061XXXX79	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2017-06-24	8	2
1061XXXX80	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2024-04-15	0	2
1061XXXX81	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2024-04-10	0	2
1061XXXX82	ACEXXDO XXNTERO XXURA XXXX	2021-01-09	1	2

Nota. Tomado de documento Excel Fundación CrediGO

Anexo 14

Control Ruta de Mora

mora de 1 a 30 días						
Identificación	Nombre	Días de mora	Cuotas Vencidas	observaciones	fecha	valor
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	1	1			
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024ban	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	9	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	17	1	AL DIA	2/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	19	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	23	1	AL DIA	2/4/2024	XX
# cliente		0				\$ -

mora de 31 a 60 días						
Identificación	Nombre	Días de mora	Cuotas Vencidas	observaciones	fecha	valor
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	1	1			
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024ban	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	9	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	17	1	AL DIA	2/4/2024	XX

mora de 61 a 90 días						
Identificación	Nombre	Días de mora	Cuotas Vencidas	observaciones	fecha	valor
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	1	1			
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024ban	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	9	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	17	1	AL DIA	2/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	19	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	23	1	AL DIA	2/4/2024	XX
# cliente		0				\$ -

mora de 91 a 180 días						
Identificación	Nombre	Días de mora	Cuotas Vencidas	observaciones	fecha	valor
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	1	1			
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024ban	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	9	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	17	1	AL DIA	2/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	19	1	msje enviado 1/4/2024		

mora de 181 a 365 días						
Identificación	Nombre	Días de mora	Cuotas Vencidas	observaciones	fecha	valor
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	1	1			
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024ban	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	AL DIA	1/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	2	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	9	1	msje enviado 1/4/2024		
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	17	1	AL DIA	2/4/2024	XX
1061XX	VASQXXX LOXEZ KEXXX	19	1	msje enviado 1/4/2024		

mora mayor a 365 días						
Identificación	Nombre	Días de mora	Cuotas Vencidas	observaciones	fecha	valor
3463xxx	HOYxxIMBACHI xx	397	14	ACUERDO DE PAGO 15 DE CADA MES HASTA JULIO		
1061xxx	SANxxx MANxxx	401	4	posible castigo cartera- pasar a evaluacion		
10xxx	xxxUTIA ALxxx	402	3	acuerdo de pago- saldo oct 50,000,dic,enero-		
83042xxx	Rxxx BUESAQUIxxx	408	14	visita martes 2/4/2024 5 pm-pendiente		
106170xx	TxxxINAGxxxx	409	14	visita pendiente		

Nota. Tomada de documento Excel Fundación CrediGO

Anexo 15*Cuadre de Caja*



FUNDACION CREDIGO

NIT: 901028079 - 1

CALLE 3 # 7-63 - POPAYAN - TEL: 8205382

Cuadre de Caja

Periodo:

01-04-2024 12:00 AM

01-04-2024 11:59 PM

Documento:

CJA00003648

Cuenta:

11050501-CAJA

PRINCIPAL

Fecha	Identif	Nombre	Detalle	Entradas	Salidas	No.Documento	No.Factura
01-04-2024 00:00:00	25291855	VARGAS URBANO CLAUDIA PIEDAD	PAGO copias por concepto de (copias de entrega a	0.00	7,000.00	CEC00002025	
01-04-2024 00:00:00	106181XXX X	DXXZ ORDOÑEZ EDMIXXXX		102,841.00	0.00	V0100004751	
01-04-2024 00:00:00	105XXXX	PAZ PXX FERNAXX		49,000.00	0.00	V0100004754	
01-04-2024 00:00:00	345XXXX	RXXAS VXXXXCIA OLGA MARX		129,000.00	0.00	V0100004755	
01-04-2024 00:00:00	XX531858	ROXXS VALENCIA OLGA MAXX		129,000.00	0.00	V0100004756	
01-04-2024 00:00:00	25265XXX	JAXXN DE MUÑOZ LUZ MARXXX		215,000.00	0.00	V0100004758	
01-04-2024 00:00:00	3453XXX	PAPXXXA MAJIN HELIA MAXX		410,000.00	0.00	V0100004759	
01-04-2024 00:00:00	257067XX	QUINONEZ XXXGRIA TERXX		100,000.00	0.00	V0100004760	
01-04-2024 00:00:00	1007670XX X	GONZXXXZ NEGXXIALINA MAXX		194,000.00	0.00	V0100004761	
Total Sobrante:		0.00	Total Efectivo:	2,013,776.00	Total Entradas:	1,328,841.00	
Total Faltante:		0.00	Total Entregado:	2,013,776.00	Total Salidas:	7,000.00	

Nota. Tomada de documentos Fundación CrediGO

