

ANEXO 1. SERVICIOS NO CONFORMES

PROCESO	SERVICIO NO CONFORME	IDENTIFICACIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	REGISTRO
Crédito	Cambio de monto	Comité crédito	Informar telefonicamente al cliente el monto a aprobar para su aceptación o rechazo.	Asesor o coordinador de crédito y cartera	Solicitud de crédito en las Observaciones y en el formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Tesorería			
		Auditoría interna			
	Cambio tasa de interes	Comité crédito	Informar telefonicamente al cliente la tasa de interes a aprobar para su aceptación o rechazo.	Asesor o coordinador de crédito y cartera	Solicitud de crédito en las Observaciones y en el formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Tesorería			
		Auditoría interna			
	Cambio de plazo	Comité crédito	Informar telefonicamente al cliente el plazo a aprobar para su aceptación o rechazo.	Asesor o coordinador de crédito y cartera	Solicitud de crédito en las Observaciones y en el formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Tesorería			
		Auditoría interna			
	Documentación incompleta	Comité crédito	Reproceso: Devolución de carpeta a la zona para cumplimiento de los requisitos	Responsable del comité o control interno	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Tesorería			
		Auditoría interna	Verificación de cumplimiento de requisitos	Responsable del comité o control interno	
	No cumple política crédito	Comité crédito	Reproceso: Devolución de carpeta a la zona para cumplimiento de los requisitos	Responsable del comité o control interno	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Auditoría interna	Autorización de continuar con el trámite	Dirección Ejecutiva o persona delegada	Solicitud de crédito, Observaciones, formtato GC-FO-007
		Tesorería	Rechazar el crédito	Responsable del comité	Solicitud de crédito, Observaciones, formtato GC-FO-007
	No cumplir visitas programadas con los clientes	Auditoría interna	Programación en el menor tiempo posible de la visita pactada	Coordinador de crédito	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Seguimiento - Revisión			
	Error en el ingreso de datos del crédito	Comité crédito	Reproceso: Corregir información del crédito	Coordinador de crédito.	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Seguimiento - Revisión			
		Auditoría interna			
	Mal reporte en centrales de riesgo	Seguimiento - Revisión	Reproceso: Reportar la novedad a la central de riesgo correspondiente.	Coordinador de cobranza	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Retraso en los desembolsos por factores externos	Seguimiento - Revisión	Contactar al proveedor inmediatamente para dar solución al inconveniente	Subdirector administrativo y financiero	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Falta de claridad en las condiciones de crédito	Encuesta de satisfacción	Aclararle al cliente las condiciones determinadas en la entidad para la prestación del servicio y verificar si decide continuar o no con el proceso.	Asesor comercial o coordinador	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Auditoría interna			
		Desembolso de créditos			
		Quejas y reclamos			
	Huella mal tomada en documentos de desembolso	Durante el trámite del crédito	Presentar documento a la subdirección adtiva y fciera para determinar si se autentica el documento o se reemplaza el documento.	Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Desembolso de créditos		Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Huella mal tomada en documentos de desembolso	Recepción de documentos de desembolso para custodia.	Presentar documento a la subdirección adtiva y fciera para determinar si se autentica el documento o se reemplaza el documento.	Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007

ANEXO 1. SERVICIOS NO CONFORMES

PROCESO	SERVICIO NO CONFORME	IDENTIFICACIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	REGISTRO
	Inconsistencia en toma de firmas en documentos de desembolso	Desembolso de créditos	Presentar documento a la subdirección adtiva y fciera para determinar si se autentica el documento o se reemplaza el documento.	Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Recepción de documentos de desembolso para custodia.		Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Inconsistencia en diligenciamiento de la firma a ruego.	Desembolso de créditos	Solicitar cambio de pagaré	Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Recepción de documentos de desembolso para custodia.		Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Inconsistencia en diligenciamiento de póliza de microseguro.	Desembolso de créditos	Corregir o completar documento	Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Recepción de documentos de desembolso para custodia.		Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Inconsistencia en diligenciamiento en carta de aceptación del FRG	Desembolso de créditos	Corregir o completar documento	Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Recepción de documentos de desembolso para custodia.		Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Mala atención al cliente	Encuesta de satisfacción	Generar acciones correctivas para resolver la no conformidad	Responsable del proceso	Formato de encuestas de satisfacción al cliente GC-FO-009 y formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Auditoria interna	Aclarar inmediatamente la situación y dar solución a la misma.	Responsable del proceso	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Desembolso de créditos			
		Durante el trámite del crédito			
	No respuesta de las quejas y reclamos	Evaluación de capacitación	Dar respuesta escrita de la queja y reclamo	Coordinador de crédito y cartera o jefes de proceso	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Seguimiento y revisión			
Gestión de calidad		Auditoria interna			
	Cancelación de los cursos programados		Contacto con los clientes para informar la cancelación del curso y realizar la devolución del dinero.	Coordinador de capacitación y proyectos	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Seguimiento y revisión			
		Auditoria interna			
	Aplazamiento de cursos		Reprogramación de cursos: Comunicarse telefonicamente con los clientes para informar nueva fecha de iniciación.	Coordinador de capacitación y proyectos	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Seguimiento y revisión			
		Auditoria interna			
	Infraestructura inadecuada para la realización de los cursos		Informar a la subdirección administrativa y financiera los inconvenientes presentados con la infraestructura para evaluar la posibilidad de mejora.	Coordinador de capacitación y proyectos	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Seguimiento y revisión			
		Auditoria interna	Solucionar con los recursos existentes las dificultades de infraestructura		
Capacitación		Evaluación de capacitación			

ANEXO 1. SERVICIOS NO CONFORMES

PROCESO	SERVICIO NO CONFORME	IDENTIFICACIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	REGISTRO
	Mal manejo del curso por parte de los instructores	Seguimiento y revisión Evaluación de capacitación	Retroalimentar inmediatamente al instructor	Coordinador de capacitación y proyectos	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Falta de claridad en las condiciones de los cursos de capacitación	Encuesta de satisfacción Auditoria interna Desembolso de créditos Evaluación de capacitación	Aclararle al cliente las condiciones determinadas en la entidad para la prestación del servicio y verificar si decide continuar o no con el proceso.	Coordinador de capacitación	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Encuesta de satisfacción	Generar acciones correctivas para resolver la no conformidad	Responsable del proceso	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Auditoria interna	Aclarar inmediatamente la situación y dar solución a la misma.	Responsable del proceso	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		Desembolso de créditos			
		Durante el trámite del crédito			
		Evaluación de capacitación			
	Mala atención al cliente	Seguimiento y revisión	Aclarar inmediatamente la situación y dar solución a la misma. En caso de ser una queja y reclamo, dar respuesta a la misma en el menor tiempo posible.	Cartera	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Mal reporte en centrales de riesgo	seguimiento y quejas y reclamos	Reproceso: Reportar la novedad a la central de riesgo correspondiente.	Coordinador de cobranza	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
Cartera	Error en la liquidación de créditos en cobro jurídico	Seguimiento y revisión Auditoria interna	Corregir la liquidación y solicitar a tesorería la aplicación correcta en el sistema.	Cartera	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Inicio de cobros jurídicos sin gestión previa de recuperación de cartera	Seguimiento y revisión Auditoria interna	Informar por escrito al deudor y codeudor el estado actual del crédito y el inicio del cobro jurídico.	Cartera	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Inconsistencia en cheque para desembolso de crédito	Desembolso de créditos	Reproceso: Devolver carpeta y documentos de desembolso a tesorería para corrección.	Tesorero	Formato de servicio no conforme GC-FO-005
	Inconsistencia en pagaré	Desembolso de créditos	Reproceso: Devolver carpeta y documentos de desembolso a tesorería para corrección.	Tesorero	Formato de servicio no conforme GC-FO-005
Activo y Fciero	Inconsistencia en factura de comisiones	Desembolso de créditos	Reproceso: Devolver carpeta y documentos de desembolso a tesorería para corrección.	Tesorero	Formato de servicio no conforme GC-FO-005
	Error en la toma de huellas	Seguimiento y revisión	Devolver documentos para corrección	Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-005
	Diferencia de firmas en documentos de desembolsos	Seguimiento y revisión	En el caso del formato Carta de Aceptación de la Garantía y Centrales de riesgo de Riesgo se devuelve para corrección. En el caso de los demás documentos de desembolso (Poliza de microseguro, factura y pagarés), no se devuelven los documentos, pero se realiza la observación.	Asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-005
	Documentación incompleta	Seguimiento y revisión	Completar la información faltante	Auxiliar activo de pagarés	Formato de servicio no conforme GC-FO-005
	Aplicación de cuota a crédito diferente al que está pagando	Seguimiento y revisión	Reproceso: Reversar la operación y realizar nueva aplicación al crédito correcto	Auxiliar administrativo de desembolo	Formato de servicio no conforme GC-FO-005

ANEXO 1. SERVICIOS NO CONFORMES

PROCESO	SERVICIO NO CONFORME	IDENTIFICACIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	REGISTRO
(tesorería)		Seguimiento y revisión	Si el cobro realizado fue superior al valor pactado en el calendario, contactar al cliente y confirmar con este si el valor adicional será abonado al crédito o se realizará devolución del dinero.	Cajero o asistente comercial	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Liquidación errónea de cancelación total de crédito	Seguimiento y revisión	Si el valor cobrado es mayor, solicitar al cliente los soporte de los pagos para realizar la devolución del dinero.	Coordinador de crédito y cartera y contabilidad	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
			Si el valor cobrado es menor, realizar el respectivo cobro al cliente.	Coordinador de crédito y cartera o asesor comercial.	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Error en la digitación del recaudo	Seguimiento y revisión	Realizar el ajuste en el sistema	Auxiliar administrativo de desembolo	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Generar días de mora a los clientes por inconvenientes con bancos u otras entidades de recaudo.	Seguimiento y revisión	Reportar a la subdirección administrativa y financiera quien revisará el caso y realizará los ajustes adecuados.	Subdirección activa y financiera	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Aplicación tardía de consignación bancaria	Seguimiento - Revisión	Reproceso: Aplicación inmediata de la cuota.	Asistente comercial o auxiliar administrativo de desembolso	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
		comites de cartera			
		auditoria interna			
SISTEMAS	Errores del sistema en la aplicación automática de cuotas.	Seguimiento - Revisión	Comunicar a sistemas la inconsistencia para realizar el ajuste correspondiente	Coordinador de sistemas	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Falta de acceso al sistema de cartera financiera por factores internos	Seguimiento - Revisión	Comunicar a sistemas la inconsistencia para realizar el ajuste correspondiente	Coordinador de sistemas	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Falta de acceso al sistema de cartera financiera por factores externos, y realizar gestión con el proveedor correspondiente para el arreglo del daño.	Seguimiento - Revisión	Comunicar a sistemas la inconsistencia para realizar el ajuste correspondiente y realizar gestión con el proveedor para el arreglo del daño.	Coordinador de sistemas, coordinador de crédito y cartera.	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	No telefonía IP.	Seguimiento - Revisión	Comunicar a sistemas la inconsistencia para realizar el ajuste correspondiente	Coordinador de sistemas	Formato de servicio no conforme GC-FO-007
	Mal reporte en centrales de riesgo	Seguimiento - Revisión	Reproceso: Reportar la novedad a la central de riesgo correspondiente.	Coordinador de cobranza	Formato de servicio no conforme GC-FO-007