
 <p>NIT: 890.706.698-0</p>	CARACTERIZACION DE PROCESOS	CODIGO: CR-CP-001
		VERSION: 07
	CREDITO	FECHA:02/02/2015
		PAGINA: 1 DE 2

<b>OBJETIVO:</b>	Otorgar créditos que satisfagan oportunamente las necesidades del cliente, teniendo en cuenta los requisitos de la Corporación.
<b>ALCANCE:</b>	Desde el contacto con clientes potenciales hasta la aprobación del crédito.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Direccionamiento Gerencial	Direccionamiento Estrategico	1. Elaboración y seguimiento del presupuesto anual de colocaciones	Presupuesto Anual	Direccionamiento Gerencial, Administrativo y Financiero, Crédito
			Portafolio de servicios , Estrategias Comerciales, Elementos Publicitarios	Direccionamiento Gerencial
			Informe mensual de Gestión	
Cliente	Necesidad del cliente	2. Definición, elaboración y promoción de servicios de los servicios de la Entidad.	Portafolio de servicios Estrategias Comerciales	Clientes, crédito y capacitación
	Requisitos y documentos soporte de los créditos	3. Estudio y aprobación del crédito	Créditos aprobados	Cliente
Todos los procesos del SGC	Revisión por la Direccion, seguimientos , resultado de auditorias, análisis de datos, quejas y reclamos, analisis de la satisfacción del cliente, servicio no conforme, reporte de reuniones internas.	4. Formulación de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora	Plan de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora	Crédito
				Direccionamiento Gerencial-Gestión de Calidad

AUTORIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS NTC ISO 9001
Dirección Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos soporte del crédito</li> <li>Procedimiento Solicitud y aprobación de Crédito CR-PR-001</li> <li>Hoja de Evaluación CR-FO-001</li> <li>Solicitud de Crédito CR-FO-002</li> <li>Datos de la unidad socio-económica CR-FO-003</li> <li>Estados Financieros CR-FO-004</li> <li>Solicitud de Crédito Microempresario CR-FO-005</li> <li>Control de Inversión CR-FO-006</li> </ul>	7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora
<b>RESPONSABLES</b>		
Subdirección Comercial		
Jefe de Crédito y Cartera		

 <p><b>Actuar</b> FAMIEMPRESAS CORPORACIÓN ACCIÓN POR EL TOLIMA NIT: 890.706.698-0</p>	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>		CODIGO: CR-CP-001
	<b>CREDITO</b>		VERSION: 07
			FECHA:02/02/2015
			PAGINA: 2 DE 2

	DOCUMENTOS Y REGISTROS	REQUISITOS NTC ISO 9001
Coordinadores de Crédito y Cartera	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Ficha Técnica CR-FO-007</li> <li>. Estudio de Crédito (empresarial)</li> <li>. Manual de Crédito CR-MA-001</li> <li>. Acta Comité de Crédito</li> <li>. Rutero CR-FO-009</li> <li>. Instructivo de desembolso de créditos CR-IN-001</li> <li>. Lista de chequeo de créditos CR-FO-010</li> </ul>	

RECURSOS	INDICADORES	CONTROLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>. <b>Humanos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Subd. Comercial</li> <li>Jefe de crédito</li> <li>Coordinadores</li> <li>Asesores</li> <li>Asistentes Comerciales</li> </ul> </li> <li>. <b>Infraestructura:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>HW, SW, Internet, intranet.</li> </ul> </li> <li>. <b>Ambiente de Trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Iluminación, ventilación</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Crecimiento de cartera vigente</li> <li>. Cumplimiento en pesos de colocaciones nuevas y renovaciones</li> <li>. Cumplimiento en número de renovaciones</li> <li>. Crecimiento en el número de operaciones de la entidad</li> <li>. Crecimiento en el número de clientes de la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Auditorías internas de calidad</li> <li>. Revisión por la dirección</li> <li>. Comité</li> </ul>

Revisó

Aprobó

Representante de la Dirección

Dirección Ejecutiva