

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA

AUDITORIA DE CRÉDITOS

INFORME DE CIERRE

Bogota, D.C. 2019 /09 /09

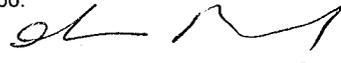
<p>Elaboró:  Angélica M. Rojas F. Prof. Admin. Empresas Sandra A. Blanco G. Prof. Admin. Sistemas</p>	<p>Revisó:  Economista Omar Antonio Pereira Góez Jefe de la Of. de Control Interno</p>	<p>Aprobó:  Economista Omar Antonio Pereira Góez Jefe de la Of. de Control Interno</p>
---	--	--



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Contenido del Informe
 - 3.1 Alcance
 - 3.2 Justificación
 - 3.3 Criterios
 - 3.4 Fortalezas
 - 3.5 Desarrollo de la Auditoría
 - 3.6 Análisis del Control
 - 3.7 Hallazgos (Riesgos detectados)
4. Conclusiones y/o recomendaciones
 - 4.1 Conclusiones
 - 4.2 Recomendaciones
5. Anexos



1. Introducción

Proceso Auditado:	Proceso de Solicitud/Aprobación de Crédito, Cartera y Cobranza
Equipo Auditor:	Admin. Empresas Angélica Myriam Forero Rojas Admin. Sistemas Sandra Azucena Blanco Granados
Auditado(s):	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadores: William Ricardo Tello Novoa, Capitán Luisa Fernanda Salamanca Pérez • Referenciadores: Jhohan Andres Paladinez Gómez, Amanda Lucia Muñoz Cote, Wilson Eduardo Torres Herrera, Gloria Stella Betancourt Meneses • Analistas de Cartera: Sergio Agustín Convers Guzmán, Víctor Alexander Numpake Vargas • Analistas de Cobranza: Jeisson Arley Avila López, Emilse Yolanda Saavedra, Maribel Ibañez Sandoval • Analistas de Créditos: Javier Ricardo Salamanca Salamanca, Oscar Fernando Ríos Osorio, Vilma Rincón Cepeda • Distribuidor de Créditos: Jhohan Andres Paladinez Gómez • Asesoría Personalizada: Julieth Andrea Martinez Peña, Amanda Lucia Muñoz Cote, Luz Adriana Echeverry Orjuela • Atención telefónica: Martha Margarita Soto, Jennyfer Garzón Aldana, Gloria Stella Betancourt Meneses • Right Now: Aurora Cruz García, Derli Pilar Bonilla Rengifo • Asesor Contable: Oscar Fernando Rios Osorio • Archivo: Emilse Yolanda Saavedra • Secretaria: Mónica Alexandra Cardenas Diaz

2. Objetivo

Evaluar la calidad de los controles en cumplimiento de los procedimientos del Proceso de Créditos y Cartera del Fondo Rotatorio de la Policía, con el fin de establecer la exposición al riesgo al analizar, aprobar y desembolsar los créditos, así como al recaudar la cartera.



3. Contenido del Informe

3.1. Alcance

Pruebas de recorrido incluyendo todos los procedimientos del Proceso de Créditos y Cartera e involucrando el manejo de los aplicativos e instructivos vigentes entre los años 2017 y 2018

3.2. Justificación

Por solicitud de la Alta Dirección, la Oficina de Control Interno del Fondo Rotatorio de la Policía Nacional incluyó dentro del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2019 la evaluación al proceso del área de Créditos y Cartera de la entidad.

Teniendo en cuenta que el Fondo Rotatorio realizó un proceso de implementación del ERP, con catalogación en producción en el mes de enero de 2018, esta dependencia, en desarrollo de las funciones de evaluación y control, consideró de gran importancia incluir dentro del alcance de la auditoría las operaciones de solicitudes, aprobaciones, comportamiento de los créditos, procesos de cartera y cobranza de los años 2017 y 2018, registrados en los sistema de información Linux y el ERP (INFORPO, Oracle EBS, Business Intelligent)

3.3. Criterios

- Manual de procesos y procedimientos
- Manual de Funciones
- Balances año 2017 y 2018
- Auditoría previa
- Informe de Gestión
- Resoluciones
- Decreto reglamentario 4473 de 2006
- Ley 1066 de 2006
- Resolución 0086 del 26 de febrero de 2018
- La implementación del sistema de información ERP que ingresó en producción en enero de 2018
- Los parámetros estándares de migración de la información de Linux al ERP
- La convivencia de los sistemas INFORPO, EBS y BI
- La migración de las cuentas contables al estándar de las Normas Internacionales de Contabilidad para el sector público NICSP
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal años 2017 y 2018
- Caracterización



3.4. Fortalezas

- La buena disposición de los entrevistados, durante la prueba de recorrido
- El proceso de Créditos y Cartera cuenta con servidores públicos capacitados, responsables y comprometidos
- La experiencia se evidencia en la velocidad de la gestión de los créditos, cuando hay recursos disponibles.
- El uso de los canales electrónicos como apoyo a la gestión comercial
- Flexibilidad en recepción de información digital mientras llega la información física

3.5. Desarrollo de la auditoría

Para realizar la prueba de recorrido se entrevistó y se realizó el análisis de riesgos de las siguientes responsabilidades.

- Coordinación
- Referenciación
- Análisis de Cartera
- Secretaría
- Archivo
- Right now
- Atención telefónica
- Análisis de cobranzas
- Análisis de Créditos
- Distribución de créditos
- Asesoría personalizada

3.6. Análisis del control

N/A

3.7. Hallazgos (Riesgos detectados)



Nro.	Riesgo (- objetivo)	Descripción	Tipo	Causas	Consecuencias
1	Inadecuada administración del crédito	Cuando el cliente se acerca al punto de atención personalizada, se le solicita la clave con la que se registro en el portal del forpo, link de créditos, para poder facilitar al trámite.	Operación	El aplicativo no le permite al asesor del Forpo adjuntar información o soportes de un cliente que hace la solicitud	* Pérdida de confidencialidad de la información del cliente en el portal. * Incumplimiento de la ley Habeas Data * Proceso disciplinario
2	Inadecuada administración del crédito	Conocimiento de la clave del cliente en el módulo de créditos por muchos funcionarios de la entidad	Operación	El aplicativo no pide cambio de clave	* Modificación no autorizado de información. * Reclamos del cliente. * Pérdida de imagen
3	Inadecuada administración del crédito	Se entrega y se recibe información vía telefónica para trámites del crédito y del estado de la cartera sin verificar la autenticidad del solicitante	Operación	Ausencia de protocolos de autenticación.	* Suplantación del cliente * Desembolso de valores del crédito en cuentas que no corresponden.
4	Inadecuada administración del crédito	En algunos casos la correspondencia de créditos llega directamente a los funcionarios, sin pasar previamente por la oficina de radicación	Operación	Incumplimiento del procedimiento. Debilidad en la aplicación de controles.	* Pérdida de información. * Pérdida de imagen Institucional.
5	Inadecuada administración del crédito	En la prueba de recorrido se observó solicitudes de créditos, con antigüedad superior a dos (2) meses, pendientes de trámite	Operación	Control deficiente para garantizar la atención en el orden de entrada.	Pérdida de imagen Institucional.
6	Inadecuada administración del crédito	Se comparten usuarios para acceder a las plataformas que se relacionan con el proceso (casur, oracle, cagen, etc)	Operación	Se comparte el uso de claves y usuarios.	Imposibilidad de identificar el responsable de realizar modificaciones a créditos y cartera.
7	Inadecuada administración del crédito	El archivo de gestión carece de seguridad física.	Operación	* Chapas en mal estado * Ausencia de información que restrinja el acceso	Pérdida de documentación y/o títulos valor
8	Inadecuada administración del crédito	Se sigue utilizando el preliquidador de créditos en excel, cuando la solución dispone de la herramienta para generar la proyección.	Operación	* Desconocimiento de las funcionalidades de la so * falta de capacitación * no se cuenta con los manuales definitivos del ERP	* Desincronización de la información * Entrega de información errada
9	Inadecuada administración del crédito	Se observaron derechos de petición sin respuesta en los términos.	Operación	* Ausencia de control para tiempo de entrada y salida. * limitado análisis de las causas de la petición y solución inadecuada.	Incumplimiento y/o efectos legales debido a



Nro.	Riesgo (- objetivo)	Descripción	Tipo	Causas	Consecuencias
10	Inadecuada administración del crédito	Clientes con número de créditos vigentes asignados superiores a los autorizados y/o montos superiores a la capacidad de pago.	Operación	* Inobservancia de las normas establecidas. * Análisis de capacidad de pago solo sobre reporte de caja nominadora.	* Incumplimientos en el pago. * Crecimiento de cartera.
11	Inadecuada administración del crédito	Inclusión de solicitudes en el comité de créditos que no cumplen con las condiciones de aprobación.	Operación	* Inobservancia de las normas establecidas. * Controles manuales.	Aprobación de créditos sin requisitos. Procesos disciplinarios y/o fiscales.
12	Inadecuada administración del crédito	Se elaboran certificaciones en word sin almacenar el soporte de la misma en el archivo o repositorio institucional.	Operación	* Ausencia control. * No se cuenta con un archivo consolidado de certificaciones lo que genera.	* Generar certificaciones con información diferente a la del sistema y firmadas por personal sin competencia. Derechos de petición y/o tutelas que pongan en riesgo a la entidad
13	Inadecuada administración del crédito	Los funcionarios del área llaman y reciben llamadas de los clientes a través de sus celulares personales.	Corrupción	* Limitada líneas institucionales. * Incumplimiento de políticas.	Favorecimiento propio o de terceros.
14	Inadecuada administración del crédito	Proceso desactualizado, no incorpora las funcionalidades de la ERP.	Operación	Inadecuada gestión.	* Responsabilidad indeterminada. * Reprocesos.
15	Inadecuada administración del crédito	Se hace rotación de funciones sin la debida acta entrega y sin entrenamiento.	Operación	Incumplimiento de políticas institucionales.	Procesos inconclusos. Reclamaciones.
16	Inadecuada administración del crédito	Se realiza la recepción de solicitudes de créditos cuando se encuentra cerrado el proceso	Operación	* Proceso desactualizado * Incumplimiento del proceso.	* Insolvencia para atender solicitudes. * Pérdida de imagen
17	Inadecuada administración del crédito	El aplicativo almacena inadecuadamente las fechas y horas de los pendientes de los requisitos para procesar las solicitudes de crédito.	Operación	* Tramite de créditos sin los requisitos adecuados * Ordenamiento de la información de manera incorrecta,	Aprobación de créditos sin requisitos.
18	Inadecuada administración del crédito	Existe la posibilidad de la pérdida de los documentos radicados en orfeo correspondientes a trámites de créditos o cartera.	Operación	El sistema no guarda el número de radicación de Orfeo dentro de la información almacenada en Inforpo para cada uno de los créditos.	Pérdida de documentación y de la trazabilidad e histórico de los documentos créditos.
19	Inadecuada administración del crédito	Contratos con la CFIN y la aseguradora vencidos	Operación	Debilidades en el proceso de planeación	Suspensión del proceso de créditos.



Nro.	Riesgo (- objetivo)	Descripción	Tipo	Causas	Consecuencias
20	Inadecuada administración del crédito	Acceso remoto a la plataforma de créditos	Operación	Posibilidad de ingreso en el aplicativo via VPN	Modificación de las condiciones de los créditos.
21	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	Los archivos que llegan de las cajas nominadoras no cuentan con la información requerida para su procesamiento.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> * Información incompleta en el archivo * La estructura del archivo que maneja cada caja nominadora es diferente. * Ausencia de manejo de control de integridad de los archivos. * Se modifican manualmente los archivos. * Modificación inadecuada de estructura del archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> * Ingreso de información manual, susceptible de errores en la aplicación de abonos a créditos y/o valores o a la eliminación de información. * Desincronización de la información aplicada en los diferentes aplicativos (Inforpo-Oracle, BI). pérdida de la trazabilidad de los archivos
22	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	Para los archivos que llegan de las cajas nominadoras y de los bancos no se cuentan con los controles necesarios para garantizar aplicaciones únicas del mismo archivo.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> * Informalidad en la entrega de los archivos. * Procedimientos sin estandarizar para cumplir con las entregas. * Control inadecuado dentro de la solución para la aplicación de los archivos . * Nombre de los archivos sin estandarizar 	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdida de la imagen de la entidad * Pérdidas patrimoniales para la entidad * Aplicación de archivos incorrectos * Aplicación doble de un mismo archivo
23	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	Para los servidores del Forpo que tienen tasa preferencial, cuando se retira de la entidad se le siguen manteniendo las condiciones iniciales.	Operación	<ul style="list-style-type: none"> * Controles inadecuados. * Control Manual 	Pérdida económica.
24	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	Al finalizar el convenio de créditos administrado con Colpatría, el Fondo continúa realizando el recaudo por 7 años.	Operación	<ul style="list-style-type: none"> * Ausencia de Políticas para negociación con bancos. * Deficiente análisis de riesgo para el contrato. * La entidad no tiene estandarizado el proceso para negociar los contratos de los créditos administrados 	Pérdida económica
25	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	El recaudo de los créditos que se realiza a través de los bancos es informado por medio archivos editables.	Operación	No se pactó con los bancos la entrega de la información de recaudo en forma segura.	Se puede modificar la información.
26	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	Desactualización de la información personal del deudores y/o codeudores.	Operación	Ausencia de campañas de actualización de información de los usuarios de créditos.	Fallas en la recuperación de cartera
27	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	La construcción del archivo de cobranzas se realiza manualmente y cuenta con la información reservada del cliente.	Operación	Se desconocen las funcionalidades de la ERP.	Violación de la habeas data del cliente. Reproceso de información.



Nro.	Riesgo (- objetivo)	Descripción	Tipo	Causas	Consecuencias
28	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	Cuando la caja nomidora genera el archivo de valores recaudados, el intercambio con el FORPO se hace en cuentas no institucionales, sin las medidas de seguridad que garanticen la aplicación de la información.	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> * Uso de perfiles no autorizados por la entidad para la entrega de la información * Cambio de funciones de los servidores sin la debida capacitación * Intercambio de información por parte de los funcionarios del área con entes externos de manera informal. * Uso de correos personales para intercambio de información * los procesos y archivos son manejados a nivel de analista y no de la coordinación 	<ul style="list-style-type: none"> * Aplicación de archivos que no son generados directamente por el originador de la información. * Modificación de información
29	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	Al finalizar el convenio de recaudo referenciado con el banco, las consignaciones realizadas en la cuenta se quedan sin conciliación automática	operativo	<ul style="list-style-type: none"> * Finalización de convenio de detalles de recaudo con el banco recaudador 	<ul style="list-style-type: none"> * Partidas sin aplicar. * Crecimiento de la edad de la cartera. * Reclamos del cliente. * Pérdida de imagen.
30	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	Los valores que se estan recaudando de los pagos de los créditos en la entidad bancaria se estan aplicando a capital.	operativo	Inconsistencia en la ERP.	<ul style="list-style-type: none"> *Desajuste contable cuentas de intereses y capital. *Aplicaciones manuales de registros rechazados correspondientes a pagos de créditos. * Clasificación contable entre provisión y recuperación de cartera de manera errada.
31	Inadecuada recaudo de la cartera del Forpo	<p>La entidad asume el valor del 4xmil cuando realiza el traslado de los dineros correspondientes a los Créditos administrados. Adicionalmente, sobre estos créditos, en los meses de enero, febrero y marzo, Casur cobro el 2.5% por concepto de comisión sobre los créditos colocados.</p> <p>Igualmente, asume los costos de comisiones ACH por transferencia de dineros de desembolsos</p>	Operativo	Políticas insuficientes de negociación.	<ul style="list-style-type: none"> * Disminución de la utilidad. * Carga operativa por dobles procesos, traslados a banco y luego cobro de comisiones. * Demoras en el pago de las comisiones por parte del Banco.
32	Inadecuado administración del crédito.	Desconocimiento de la normatividad para su aplicabilidad e incumplimiento de las políticas establecidas por la entidad en cuanto al mantenimiento de la publicación de las resoluciones	operativo	Se pùbican resoluciones relacionadas al proceso que el personal del área desconoce.	<ul style="list-style-type: none"> * Interpretación errada de las directrices *Aplicación a destiempo de las normas establecidas por la entidad. * Información errada hacia el cliente



Nro.	Riesgo (- objetivo)	Descripción	Tipo	Causas	Consecuencias
33	inadecuado recaudo de la cartera del Forpo	Identificación y aplicación manual de los registros en los archivos que llegan de los Bancos	Operación	El recaudado por todo tipo de conceptos se deposita en una misma cuenta	* Se pueden aplicar dineros a conceptos diferentes. * Reclamos del cliente * Pérdida de imagen. * Cobros de cartera improcedentes
34	inadecuado recaudo de la cartera del Forpo	Cuando un cliente cancela un mayor valor y se requiere realizar la devolución se realiza sin la certeza de que sea el valor real.	Operación	El sistema no calcula el valor exacto.	Partidas por conciliar
35	Pérdida de disponibilidad	La ERP no dispone de la capacidad para generar certificaciones de los créditos que se administraron en Linux.	Tecnológico	Se migraron unicamente los créditos vigentes.	* Reclamaciones * Pérdida de imagen. * Procesos paralelos. * Costos adicionales por el mantenimiento de Linux por el proceso paralelo.
36	Pérdida de integridad	Generación y/o carga incompleta de los créditos que se encontraban en Linux y que se cargaron a los nuevos sistemas INFORPO, EBS, BI	Tecnológico	* No se definieron las políticas de migración de la data. * No se evidenció la certificación de la migración de la data de créditos. * No se verificó el resultado de la carga.	Pérdida de la información.
37	Riesgo de pérdida de integridad	Cuando un cliente tiene mas de un crédito, la solución aplica el valor al crédito que tiene el mismo valor de cuota que viaja en el archivo, sin considerar la necesidad del cliente.	Tecnológico	* Información incompleta en el archivo	Aplicar el valor recaudado a otro crédito del mismo cliente
38	Riesgo pérdida de la Integridad	En el archivo generado por las cajas nominadoras no viaja el número del crédito,	Tecnológico	* Inexistencia de una llave de búsqueda que identifique los créditos como únicos	Cuando el cliente desea aplicar a un crédito en particular, el valor retenido por la caja nominadora INFORPO lo aplica al crédito más antiguo y no al que se quiere abonar.
39	Posibilidad de modificación de la información de los archivos que intercambia el Forpo con cajas nominadoras y/o bancos en favor de un tercero o beneficio propio	Los archivos que se intercambian con las cajas nominadoras, bancos y aplicativos del Fondo Rotatorio no disponen de mínimas medidas de seguridad.	Corrupción	* Los archivos son editables * Ausencia de hash de integridad	* Pérdida de recursos. * Favorecimiento de terceros.
40	Posibilidad de modificación de la información de los aplicativos de créditos	Modificación de datos en el aplicativo por parte de los funcionarios de créditos, ya que ellos pueden actualizar su información propia.	Corrupción	* Usuarios genéricos * Debilidad en la segregación de funciones de los roles y perfiles.	Favorecimiento propio o de terceros.



Nro.	Riesgo (- objetivo)	Descripción	Tipo	Causas	Consecuencias
41	Posibilidad que un servidor del Forpo reciba incentivos por parte de los bancos por los clientes que redireccione.	Los clientes que requieren un crédito pueden ser direccionados para que reciban el servicio del sistema bancario.	Corrupción	* Insuficiente información al usuario. * Relación directa de los servidores públicos de créditos (a todos los niveles) con los bancos.	Favorecimiento propio o de terceros.
42	Posibilidad de pérdida de título valor del archivo de gestión.	Cualquier funcionario podría acceder a la documentación de los créditos que se encuentran en el archivo físico.	Corrupción	* Debilidad en los controles de acceso. * Recibo de información sin radicar.	Favorecimiento propio o de terceros.

4. Conclusiones y/o Recomendaciones

4.1. Conclusiones

- Considerando que la Oficina de Control Ético Disciplinario del Fondo Rotario de la Policía solicitó a la Dijin la intervención en el proceso créditos, en aras del principio de cooperación y coordinación, artículo 6° de la Ley 489 de 1998 y que los resultados entregados por este organismo son considerados información clasificada, no se incluirán los resultados de la misma como parte integral para la finalización del proceso realizado por la Oficina de Control Interno del Fondo Rotatorio.
- Se determinaron 42 riesgos en el proceso de Créditos y Cartera, distribuidos de la siguiente manera

Tipo de Riesgos		
Corrupción	Creditos/Cartera	5
Operativos	Créditos	20
	Cartera	13
Tecnológico	Creditos/Cartera	4
Total		42

- Se finaliza el trabajo realizado por esta oficina, presentando los riesgos y recomendaciones pertinentes para promover un proceso de créditos, cartera y cobranza más seguro al interior de la entidad, generado a partir de la prueba de recorrido.



4.2. Recomendaciones

- Realizar acuerdos con las cajas nominadoras/Bancos para implementar seguridades en el intercambio de los archivos y definir el proceso de entrega y nombres con que se realizará este intercambio.
- Ajustar el software (ERP) de tal forma que se adapte a las seguridades y estructuras de las cajas nominadoras y/o de los bancos evitando la manipulación de los archivos.
- Disponer de un repositorio con acceso restringido, para la ubicación de los archivos con el propósito que las aplicaciones/cajas nominadoras/ Bancos los tomen o los dejen automáticamente de allí.
- Realizar acuerdos con los bancos que ofrecen el servicio de créditos administrados, validando previamente la carga operativa a que se puede ver expuesta la entidad después de finalizado el acuerdo, de tal forma que el proceso sea rentable para el FORPO o en su defecto acordar las condiciones de operación al finalizar estos acuerdos.
- Mantener acuerdos de confidencialidad firmados y vigentes, de la información manejada en el proceso de tal forma que se garantice la privacidad de la información de los clientes
- Establecer procedimientos seguros para autenticación del cliente, especialmente cuando se brinda asesoría a través de los canales no presenciales
- Disponer de un usuario asesor personalizado que solo permita subir documentos al crédito y guarde la trazabilidad de lo que hace dentro del aplicativo.
- Implementar la evaluación del servicio para las llamadas atendidas por los funcionarios de Créditos, una vez finalizada la misma.
- Grabar y monitorear las llamadas que entran y salen de la dependencia de créditos
- Definir el responsable de administrar los usuarios del sistema de créditos así como los parámetros generales que se deben actualizar periódicamente sobre el aplicativo(ERP) y que definen el comportamiento del mismo
- Revisar y asignar los roles y perfiles de los diferentes módulos que componen en ERP de tal forma que se asignen los permisos adecuados ya sea de consulta, actualización o acceso a la información dependiendo las responsabilidades de cada cargo
- Asignar el manejo de las solicitudes de créditos indistintamente a los funcionarios, teniendo en cuenta que no siempre le correspondan al mismo duo analista- referenciador,
- Realizar capacitación a todos los funcionarios del área de las funcionalidades del ERP incluyendo INFORPO-EBS-BI
- Centralizar el punto de contacto de las cajas nominadoras para que quede en cabeza del coordinador del área.

**INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE CRÉDITOS**

- Restringir el acceso vía remota, de tal forma los funcionarios del área no puedan acceder a los aplicativos desde ubicaciones diferentes a las instalaciones del Fondo Rotatorio
- Modificar los roles de Linux para que los servidores públicos solo puedan acceder el aplicativo en modo consulta.
- Utilizar exclusivamente el preliquidador de créditos que se encuentra disponible en el ERP y actualizar los parámetros garantizando que la información entregada al cliente, es la vigente(solo si se encuentra previamente certificada su funcionalidad).
- Socializar a los funcionarios de FORPO el riesgo que se asume al no cambiar frecuentemente la clave y/o compartir la clave con los otros servidores públicos.
- Definir un procedimiento para generar certificaciones en donde se incluyan la validación, generación desde el aplicativo, firma, envío y almacenamiento de evidencias de certificaciones generadas.
- Restringir el ingreso al área de créditos y el uso de celulares, debido a la criticidad de la información que se maneja allí.
- Aprovechar los canales electrónicos para publicar mensajes informativos de créditos de tal forma que se evite gran flujo de llamadas y de visitas de los clientes preguntando que sucede con la plataforma y generando la sensación de inestabilidad en la misma
- Socializar a todos los integrantes de créditos las normas, resoluciones, decretos, etc que afecten los procesos del área, determinando el impacto y la forma de aplicación
- Habilitar líneas telefónicas que permitan salida y entrada de llamadas a celulares para garantizar que los procesos de créditos sean atendidos desde teléfonos de la entidad y no desde los teléfonos personales de los servidores públicos del área.
- Actualizar los procedimientos de acuerdo a la funcionalidad disponible en los nuevos aplicativos, ajustada a las necesidades de la dependencia.
- Documentar una lista de chequeo de la revisión que se le realiza a las solicitudes de créditos para evitar olvidos de temas importantes dentro de las validaciones
- Controlar automáticamente el cambio de las condiciones de los créditos después que estén aprobados en el comité
- Realizar un proceso masivo de actualización de información con los clientes, especialmente de las direcciones para efectos de poder garantizar el recaudo de los créditos.
- Realizar rotación de personal de créditos, cartera y cobranza dentro de cada una de los cargos del área con el fin de masificar el conocimiento.
- Certificar el correcto funcionamiento del aplicativo que genera las estadísticas, con el fin de evitar carga operativa innecesaria y generación de informes con probabilidad de error.
- Publicar el simulador de créditos sobre la FORPONET para que los clientes puedan tener una visión general de los tipos de créditos, las condiciones de los



mismos, tasas de intereses, etc, colaborando con el cumplimiento de la política de Gobierno Digital generada por la Presidencia de la República

- Solicitar la modificación al sistema (ERP) de tal forma que se puedan identificar los codeudores de cada crédito
- Reportar a los codeudores la aprobación de los créditos en donde se encuentran comprometidos
- Generar de Acuerdos de Nivel de Servicio para la atención de las inconsistencias reportadas al ERP y realizar el seguimiento a los mismos
- Certificar el correcto funcionamiento de los ajustes realizados al ERP en ambientes de prueba antes de autorizar la publicación en producción.
- Recibir y analizar el impacto de los cambios/ajustes solicitados al ERP, para incluir los casos de prueba necesarios que garanticen la estabilidad del aplicativo y la consistencia de la data
- Automatizar el comportamiento que debe presentar el ERP al realizar la carga de los archivos, de tal forma que se evite realizar aplicaciones manuales de los datos de créditos, cartera o pagos realizados.
- Mantener la opción de identificación de las consignaciones con los Bancos, con el objetivo de determinar a que crédito corresponden los abonos en las cuentas del Fondo Rotatorio.

5. Anexos

“SERVICIO CON PROBIDAD”