



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 1 de 410
	Fecha. Septiembre 2008



# ***MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS***

**PEREIRA, Septiembre de 2008**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 2 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## **GRUPO DIRECTIVO**

### **IVÁN ARROYAVE PELAEZ GERENTE**

FRANCISCO JAVIER RAMÍREZ RAMÍREZ  
Director Administrativo y Financiero

OLGA CECILIA CARVAJAL GOMEZ  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

CLAUDIA CRISTINA MEJÍA BARRENECHE  
Jefe Oficina Asesora de Jurídica

## **EQUIPO OPERATIVO MECI CALIDAD**

MARIA DOLLY GRISALES CONTRERAS  
LUZ OMAIRA SALAZAR PELÁEZ  
GERMAN PEÑA GAVIRIA  
MARIA HELENITH TORO  
LIDA YANETH CACERES PATIÑO

## **FUNCIONARIOS APOYO**

LUIS GERMAN PUERTA SANCHEZ  
MARIA AMPARO MORENO ANDRADE  
CLAUDIA MARIA CARDONA GIRALDO  
SULNADIMA MARTINEZ MURIEL  
ESTELLA RODRIGUEZ CASTAÑO  
CLAUDIO CARDONA MOSQUERA  
SANDRA MILENA MARÍN – CONTRATISTA

## **DOCUMENTO ELABORADO**

GABRIELA HOYOS VÉLEZ  
Ingeniero Industrial – Especialista Control Interno  
Asesor Externo



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 3 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## INDICE

## PAGINA

<u>PRESENTACIÓN</u>	6
<u>OBJETIVO DEL MANUAL</u>	7
<u>JUSTIFICACION DEL MANUAL</u>	7
<u>1.</u>	8
<u>2.</u>	8
<u>3.</u>	10
<u>3.1.</u>	11
<u>3.2.</u>	11
<u>3.3.</u>	11
<u>3.4.</u>	11
<u>3.5.</u>	11
<u>3.6.</u>	11
<u>4.</u>	14
<u>5.</u>	14
<u>5.1.</u>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>5.2.</u>	17
<u>6.</u>	18
<u>6.1.</u>	24
<u>6.1.1.</u>	24
<u>6.1.2.</u>	27
<u>1.</u>	27
<u>2.</u>	33
<u>6.1.3.</u>	40
<u>6.1.4.</u>	43
<u>1.</u>	43
<u>2.</u>	51
<u>3.</u>	56
<u>4.</u>	62
<u>5.</u>	67
<u>6.</u>	74



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 4 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

<u>7.</u>	79
<u>8.</u>	84
<u>9.</u>	90
<b><u>6.2.</u></b>	97
<b><u>6.2.1.</u></b>	98
<b><u>6.2.2.</u></b>	101
<u>1.</u>	101
<u>2.</u>	109
<u>3.</u>	114
<u>4.</u>	118
<u>5.</u>	123
<u>6.</u>	128
<u>7.</u>	131
<u>8.</u>	135
<u>9.</u>	138
<u>10.</u>	141
<u>11.</u>	144
<u>12.</u>	147
<u>13.</u>	151
<u>14.</u>	155
<u>15.</u>	159
<u>16.</u>	163
<u>17.</u>	167
<u>18.</u>	174
<u>19.</u>	179
<b><u>6.2.3</u></b>	184
<b><u>6.2.4.</u></b>	186
<u>1.</u>	187
<u>2.</u>	192
<u>3.</u>	198
<u>4.</u>	202
<u>5.</u>	206
<u>6.</u>	210
<u>7.</u>	214
<u>8.</u>	217
<b><u>6.2.5.</u></b>	222
<b><u>6.2.6.</u></b>	225
<u>1.</u>	225



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 5 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

2. *CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES P-AST-002*

207

6.3. 234

6.3.1. 236

6.3.2. 237

6.3.3. 240

1. 240

2. 245

3. 249

4. 254

5. 259

6. 263

7. 267

8. 273

9. 278

10. 283

6.3.4. 287

1. 288

2. 291

3. 296

4. 301

5. 307

6. 312

7. 320

6.3.5. 326

6.3.6 328

1. 329

2. 334

3. 340

4. *PROCESOS JUDICIALES EN AREA CIVIL Y ADMINISTRATIVA P-GL-004*

313

6.3.7. 350

6.3.8 **Error! Bookmark not defined.**

1. 353

2. 357

3. 360

4. 365

5. 369

6. 374

7. 380



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 6 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

<a href="#">8.</a>	384
<a href="#">6.4.1.</a>	390
<a href="#">6.3.2.</a>	392
<a href="#">1.</a>	396
<a href="#">2.</a>	400
<a href="#">7.</a>	407



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 7 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## PRESENTACIÓN

El manual de procesos y procedimientos es la herramienta a través de la cual el Instituto Financiero para el Desarrollo de Risaralda (INFIDER), presenta una visión integral de la Institución, proporciona una clara orientación a los funcionarios para el desarrollo de sus funciones y precisa sus responsabilidades, avanza en el proceso de modernización de cara a los retos que imponen sus clientes y consolida una plataforma sólida para la implementación del sistema de gestión de calidad.

El presente manual constituye la versión 3, la cual se construyó a partir de la revisión de la versión 2 aprobada a través de la resolución 230 de 2007, bajo la gerencia del doctor RODRIGO CARVAJAL ZAPATA.

Este Manual hace parte integral de la documentación total, implementada por la actual Administración, conociendo de antemano el compromiso de la Oficina de Control Interno en su construcción, ejecución y revisión permanente para la debida actualización. Cabe destacar, que la actualización de los procedimientos fue permanente y definitiva la participación de todos los funcionarios.

En cuanto a su contenido, el Manual de procesos procedimientos del INFIDER, presenta la descripción del Direccionamiento Estratégico del Instituto, los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, todo ello, bajo la filosofía de la mejora continua y la gestión por procesos.

Aunque el Manual de procesos y procedimientos que a continuación se presenta, es el resultado de un trabajo serio de todos los funcionarios, sólo se alcanzarán sus resultados con el compromiso decidido y permanente de todos, no sólo para aplicarlo sino también para velar por su permanente actualización de acuerdo a las necesidades del servicio que presta el INFIDER.

**IVAN ARROYAVE PELÁEZ**  
Gerente



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 8 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Procesos y de procedimientos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, para fortalecer mucho más la cultura del Autocontrol y del mismo Sistema de Control Interno y de calidad. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades estratégicas, misionales, apoyo y de evaluación del INFIDER con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz, eficiente y de efectividad de la misión institucional y las metas trazadas en el plan institucional.

El Manual de Procesos y Procedimientos se construye como metodología para consulta y actualización del método estándar para el ejercicio de las actividades de cada dependencia y a la vez se convierte en un apoyo para el cumplimiento de las responsabilidades

Este documento describe los Procesos, procesos, procedimientos y actividades el INFIDER Y expresa en forma ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias

## JUSTIFICACION DEL MANUAL

Es importante señalar que el manual de proceso y procedimiento serán la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad, situando a todos los funcionarios para que asuman el cambio de actitud para realizar todo bien desde el comienzo de la actividad y que no solamente sea una obligatoriedad de conformidad a la ley.

Con este manual se pretende que sea una herramienta que permita al INFIDER, integrar todas las acciones encaminadas a agilizar el trabajo y a mejorar la calidad del servicio con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 9 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 1. CONTROL DE ACTUALIZACIÓN

Este Manual tendrá control de versiones; para ello, deberá seguirse lo establecido en el procedimiento control de documentos P- CD- 001 y su respectivo registro.

Cada vez que se realicen modificaciones a este manual se debe diligenciar el siguiente registro:

VERSIÓN	ACTO ADMINISTRATIVO	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN	ACTUALIZACIÓN REALIZADA POR
1	Acuerdo 3 de 2007	Elaboración Manual	Comité Gerencia
2	Resolución 230 de 2007	Identificación proceso	Comité de Gerencia Mary Eugenia Castillo Galvis- Contratista
		Actualización procedimientos	
		Documentación procedimientos sistema gestión de calidad	
3		Actualización Manual	Comité de Gerencia Gabriela Hoyos Vélez - Contratista



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 10 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 2. MARCO LEGAL LEGAL Y REGLAMENTARIA

TIPO DE DOCUMENTO	TITULO DEL DOCUMENTO	ORIGEN	
		EXTERNA	INTERNA
Constitución Política de 1991	Artículos 83, 84 y 209, establece el principio de la buena fe, la no exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa.	X	
Decreto-Ley 01 de 1984	Código Contencioso Administrativo: Artículo 3º establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán con base en los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.	X	
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, artículo 2 literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Artículo 2 literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.	X	
Directiva Presidencial 02 de 05 de abril de 1994	Política de gestión administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.	X	
Ley 489 de 1998	Estatuto básico de Organización y funcionamiento de la administración pública.	X	
Decreto 2145 de 1999	Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones. Modificado parcialmente por el Decreto 2593 del 2000.	X	
Directiva presidencial 09 de 1999	Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.	X	



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 11 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

TIPO DE DOCUMENTO	TITULO DEL DOCUMENTO	ORIGEN	
		EXTERNA	INTERNA
Decreto 1537 de 2001	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado. Cuarto párrafo. Son objetivos del sistema de control interno (...) definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones... Artículo 3. El rol que deben desempeñar las oficinas de control interno (...) se enmarca en cinco tópicos (...) valoración de riesgos. Artículo 4. Administración de riesgos. Como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades publicas (...).	X	
Ley 872 de 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, En su artículo 1º establece: "El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente".	X	
Decreto 4110 de 2005	Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.	X	
Decreto 1599 de 2005	Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano	X	



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 12 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### 3.1. MISIÓN

Contribuir a la promoción del desarrollo socioeconómico, cultural, deportivo, turístico y físico ambiental de las entidades del orden municipal, regional y nacional y sus entes descentralizados con prioridad en el departamento de Risaralda mediante la captación de recursos, el apalancamiento financiero, y la prestación de asistencia técnica.

#### 3.2 VISIÓN

En el año 2017 ser reconocidas como una de las mejores opciones institucionales para el fomento del desarrollo a través de la financiación de proyectos de inversión pública que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad regional y nacional.

#### 3.3. OBJETO SOCIAL

Promover el progreso económico, social, cultural, urbanístico, rural, deportivo, financiero, turístico y físico -ambiental, mediante el otorgamiento de crédito, la captación de recursos, la prestación de asistencia técnica y eventualmente de otros servicios para el desarrollo municipal, regional y nacional y sus entes descentralizados, con prioridad en el departamento de Risaralda.

#### 3.4. POLITICA DE CALIDAD

El instituto financiero para el desarrollo de Risaralda tiene como política de calidad la satisfacción de los requisitos del cliente en términos de oportunidad, rentabilidad, costos y calidad en la prestación del servicio, mediante la captación de recursos, el apalancamiento financiero, la asistencia técnica, la implementación y el sostenimiento de un sistema de gestión de calidad que asegura la mejora continua, tanto de los procesos como de su talento humano.

#### 3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Desarrollar procesos que permitan que la captación, colocación y otorgamiento de crédito, se realicen en términos de oportunidad y calidad a un menor costo para los clientes.
- Alcanzar un alto grado de satisfacción de nuestros clientes en lo que respecta a los servicios prestados por el INFIDER.
- Promover un ambiente laboral basado en el trabajo en equipo, seguimiento periódico del desempeño y el compromiso con la calidad.
- Certificar el Sistema de Gestión de Calidad.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 13 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 3.6. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

#### 3.6.1 PRINCIPIOS

El cliente es el eje central de nuestro sistema de trabajo, puesto que todos los recursos y esfuerzos están encaminados para prestar el mejor servicio.

La participación colectiva permite lograr en nuestro ejercicio cotidiano el desarrollo de nuestra misión y orienta las prácticas y relaciones para el logro de la visión, sustentado desde un marco de referencia basado en la mejora continua y la calidad de productos, procesos y personas.

Todas nuestras prácticas acatan los lineamientos normativos de orden legal y moral.

La planeación es un factor sine qua non para todos los procesos y practicas que se llevan a cabo en nuestra institución, permitiendo asegurarnos de contemplar, antes de la acción, todos los componentes que garanticen el éxito de las operaciones.

Para el INFIDER existe un trasfondo social reflejado en las contribuciones en pro de la modernidad y competitividad de los municipios y con ellos, la región del departamento de Risaralda.

#### 3.6.2. VALORES

##### SERVICIO

- Es respetuoso, cálido y amable en su interacción con los clientes.
- Ofrece información confiable, veraz y oportuna
- Da respuestas inmediatas y efectivas a los requerimientos de los clientes.

##### PARTICIPACION

- Respeta las opiniones y contribuciones de los compañeros, reconociendo la validez de sus puntos de vista.
- Contribuye con sus ideas al desarrollo y mejoramiento de las actividades.
- Fomenta en su equipo la colaboración y cooperación mutua para alcanzar objetivos comunes.
- Comparte con los demás su conocimiento, experiencia e información para el logro de los objetivos.

##### CUMPLIMIENTO

- Programar anticipadamente las actividades a desarrollar.
- Monitorear permanentemente el alcance de logros totales y parciales.
- Cumple con los objetivos propuestos.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 14 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Utiliza efectivamente información disponible para generar soluciones acordes a los procesos y procedimientos de la organización.

#### **FLEXIBILIDAD**

- Reconoce sus errores y los asimila para convertirlos en oportunidades de mejoramiento.
- Acata y afronta los cambios que se dan para el mejoramiento de la entidad.
- Adopta una posición positiva y no únicamente crítica ante los aspectos débiles de la organización y su funcionamiento
- Es receptivo para aplicar sugerencias de mejoramiento.

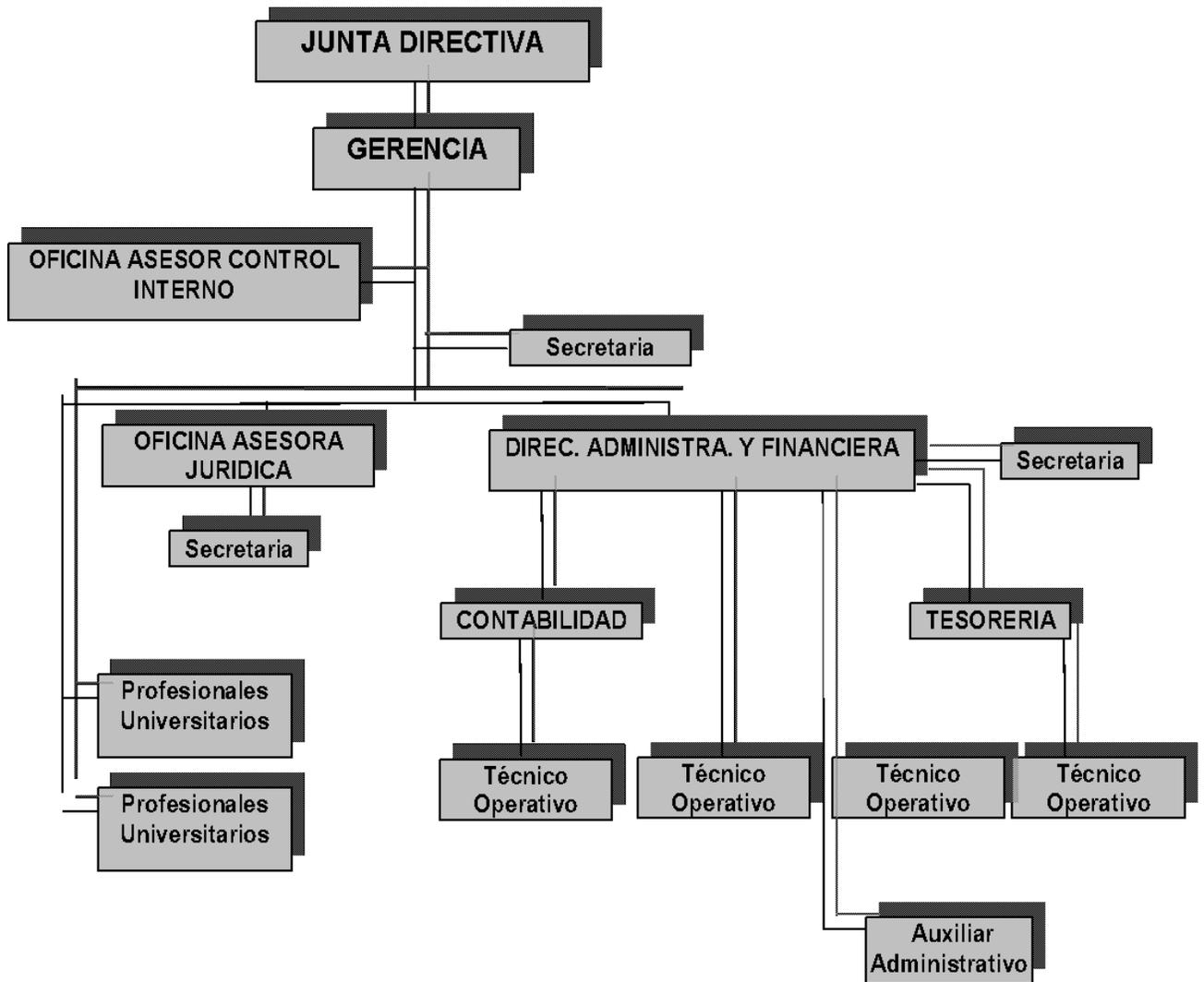
#### **INTEGRIDAD**

- Asume la responsabilidad en el conocimiento de las normas antes de tomar decisiones.
- Optimiza los recursos disponibles para el desarrollo de sus actividades
- Lo que dice y lo que expresa de forma no verbal está de acuerdo con lo que hace.
- Cumple con las normas, políticas y reglamentos de la institución.
- Aplica los procesos, procedimientos y políticas establecidos por la organización.



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 15 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

4. ORGANIGRAMA





<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 16 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**5. MAPA DE PROCESOS**



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 17 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 5.1. DEFINICIONES

### **Caracterización de procesos y servicios:**

Documento que describe las características generales del proceso, esto es, los rasgos diferenciadores del mismo.

### **Documento:**

Información y su medio de soporte. EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. NOTA El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

### **Guía:**

Documento que establece pautas de acción, recomendaciones o sugerencias de expertos en temas determinados y que apoyan la gestión de los procesos o la documentación de los mismos.

### **Interacción de procesos:**

Medios con los que se relaciona y comunica un proceso. Documentos, registros, recursos o materiales.

### **PROCESO:**

Propósito, función o servicio de una entidad o dependencia, generalmente establecido por la norma de creación de la misma. En general los Procesos recogen un conjunto de procesos que permiten alcanzar el resultado propuesto.

### **Proceso:**

Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entradas en resultados. Una salida de un proceso generalmente es la entradas de otro.

### **Procedimiento:**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

### **Servicio:**

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos

### **Registro:**

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

### **Requisito:**

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 18 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### Diagrama de flujo

El Diagrama de Flujo ó Flujograma, consiste en expresar gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica.

### Características que deben poseer los Flujo gramas:

#### Sintética:

La representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumido en pocas hojas, de preferencia en una sola. Los diagramas extensivos dificultan su comprensión y asimilación, por tanto dejan de ser prácticos.

### 5.2. SÍMBOLOS DEL DIAGRAMA DE FLUJO

Para una mayor comprensión de los procedimientos, a continuación se representa gráficamente la simbología utilizada en el levantamiento de los mismos:

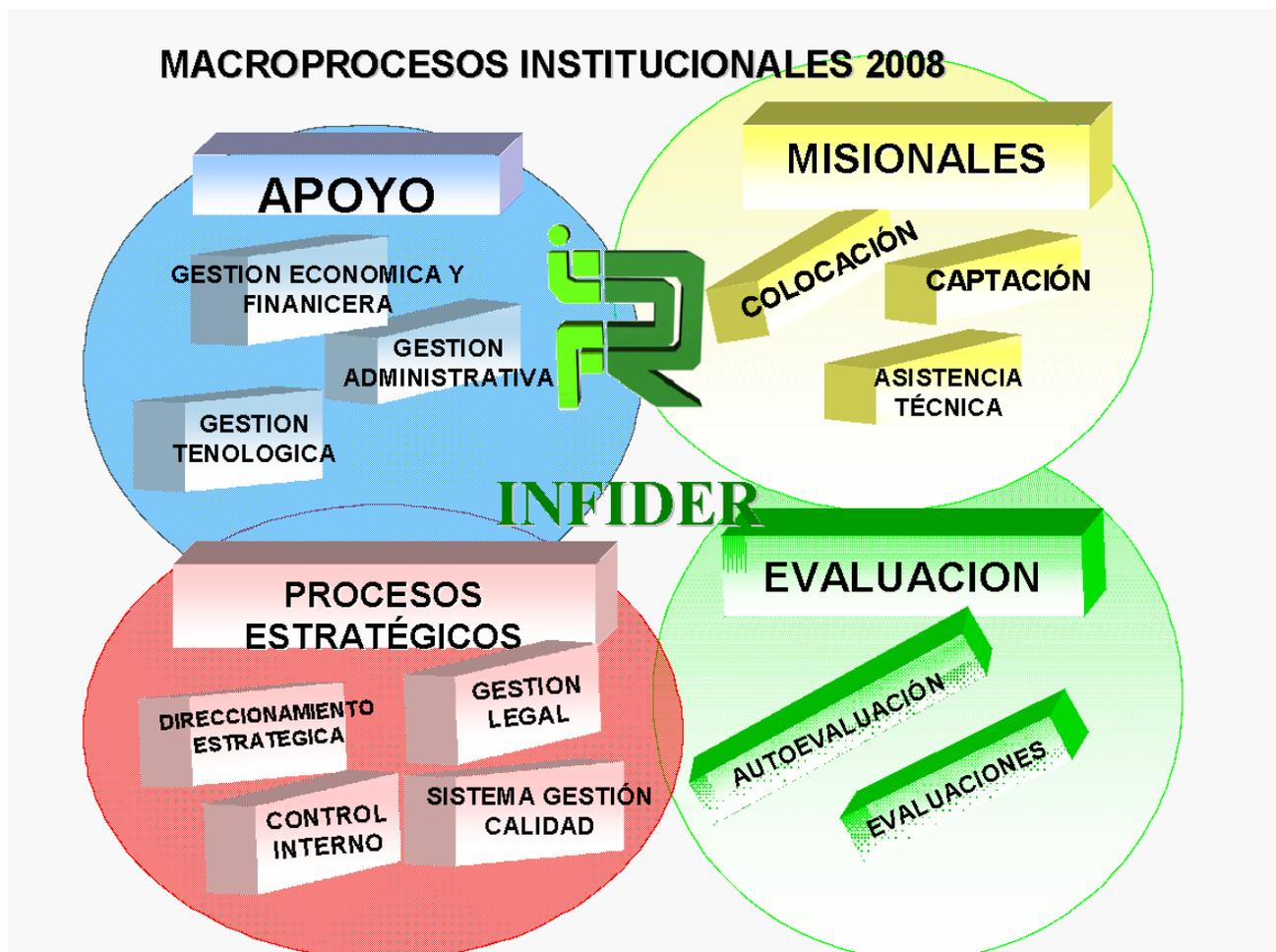
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Comienzo o final de proceso : Indicadores de inició de un procedimiento en su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso.
	Actividad: Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso. Puede tener muchas entradas, pero solo una salidas
	Decisión/ Bifurcación: Indicamos puntos en que se toman decisiones: sí o no, abierto o cerrado.
	Conexiones de pasos o flechas: Muestran dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos.
	Actividad combinada: Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad combinada.
	Conexión con otros procesos: Representa las entradas o una salidas de una parte de un Diagrama de Flujo a otra dentro de la misma página.



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 19 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

	Documento: Se utiliza para hacer referencia a la generación o consulta de un documento en aun punto del proceso. L información escrita pertinente al proceso.
	Conector: Representa el fin de un procedimiento, o para mostrar el resultado en el final del mismo.

## 6. PROCESOS





<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 20 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 21 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

PROCESOS INSTITUCIONALES 2008

PROCESO	PROCEDIMIENTO	CODIGO	FORMATO
---------	---------------	--------	---------



**GOBERNACIÓN DE RISARALDA**  
**¡SENTIMIENTO DE TODOS!**

**INFIDER**

<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 22 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 23 de 410
	Fecha. Septiembre 2008



# ***PROCESOS ESTRATÉGICOS***

**PEREIRA, 2008**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 24 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 25 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## **6.1. PROCESOS ESTRATEGICOS**



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 26 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

### 6.1.1. CARACTERIZACIÓN PROCESOS ESTRATÉGICOS

NOMBRE DEL PROCESO		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
OBJETIVO DEL PROCESO		DEFINIR LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD ELABORAR, EJECUTAR Y REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES PARA EL FUNCIONAMINETO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD		
ALCANCE		APLICA PARA TODOS LOS NIVELES DE LA ENTIDAD		
RESPONSABLE		LÍDER DEL PROCESO		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
GOBERNACION DE RISARALDA, EL DAFP, EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION, DIFERENTES AREAS DEL INSTITUTO, JUNTA DIRECTIVA	PLAN DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO, DOCUMENTOS CONPES, PLAN FINANCIERO DE LA ENTIDAD, EL MECI, INFORMACION PARA EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO, ELABORACION DEL PLAN DE ACCION, ELABORACION DEL PLAN FINANCIERO, ELABORACION DEL PLAN COMERCIAL, ELABORACION DE LA PLANIFICACION DEL SISTEMA DE CALIDAD, REVISION POR LA DIRECCION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.	EL PLAN ESTRATEGICO, PLAN DE ACCION, PLAN FINANCIERO, PLAN COMERCIAL, PLANIFICACION DEL SGC, PROPUESTAS DE MEJORA, INFORMES	DEPENDENCIAS DEL INFIDER, JUNTA DIRECTIVA, ASAMBLEA DPTAL, ENTIDADES DE CONTROL, DAFP, SECRETARIA DE PLANEACION DPTAL, CNSC



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 27 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES		PUNTOS DE CONTROL	
	INTERNOS	EXTERNOS	NTCGP 1000:200 4	LEGALES Y REGLAMEN – TARIOS	NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD, CONSULTOR EXTERNO	PROYECCIONES, CIRCULARES, BOLETINES DE TESORERÍA, PLANES DE VIGENCIAS ANTERIORES, DIRECTRICES INTERNAS PLAN ESTRATEGICO, PLAN DE ACCIÓN	DIRECTRICES EXTERNAS, BOLETINES DE BANCOS, COMUNICADOS DE ASOINFIS		ORDENANZA 023 DE 2002, ACUERDO 006 DE 2007, LEY DE PRESUPUESTO, DECRETO 111 DE 1996, LEY 819 DE 2003, LEY 152 DE 1992, DECRETO 1525 DE 2008,	PLANES ELABORADOS	NO. DE PLANES ELABORADOS / NO. DE PLANES PROYECTADOS
INFRAESTRUCTURA						
RECURSOS FINANCIEROS, RECURSOS TECNOLÓGICOS, INSTALACIONES FÍSICAS						
AMBIENTE DE TRABAJO						
TRABAJO EN EQUIPO, ILUMINACIÓN, BAJO NIVEL DE RUIDO						



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 28 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6.1.2. PROCESOS DIRECCIONAMIENTO Y GESTIÓN ESTRATEGICA

### 1. ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO P-PE-001

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO Y GESTION ESTRATEGICA ESTRATÉGICO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO</b>	<b>CODIGO P-PE-001</b>

#### 1. OBJETIVO

Identificar La metodología y responsables de la elaboración del Plan Estratégico del INFIDER

#### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de plan estratégico del INFIDER.

#### 3. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339

Ley 152 De 1992, Plan de Desarrollo

Ley 87 de 1993 Artículo 4 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.

Ley 136 de 1994 “ “Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios”

Decreto 111 De 1996, Ley De Presupuesto

Directiva Presidencial N° 01 de 1997

Ley 489 de 1998 “Por la a cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades y organismos del orden nacional”

Decreto 1537 de 2001 Artículo 4

Ley 819 De 2003 “Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones

Acuerdo 006 De 2007

Decreto 1525 De 2008,

Ordenanza 023 De 2002,

#### 4. DEFINICIONES

Plan Estratégico: Es un documento oficial del INFIDER en el que los servidores públicos reflejan cual será la estrategia a seguir a largo plazo dio plazo.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 29 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 5. CONDICIONES GENERALES

### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

#### RIESGOS:

- ✓ Falta de cultura de Planeación
- ✓ No contar con un Diagnóstico Estratégico de la entidad
- ✓ Falta de un sistema de evaluación y control para medir la Gestión Institucional de manera objetiva.
- ✓ Inestabilidad Directiva

#### PUNTOS DE CONTROL

- ✓ Implementar una metodología para la culturización de la Planeación estratégica
- ✓ Auto evaluación periódica del entorno y contorno de la entidad a fin de mantener la información actualizada
- ✓ Realizar mediciones periódicas y selectivas del ambiente y cultura de control a partir del cumplimiento de los controles preestablecidos

### 5.2 INDICADORES

- ✓ NO. DE PLANES ELABORADOS / NO. DE PLANES PROYECTADOS
- ✓ No. de planes, proyectos y programas elaborados / No. total de planes, proyectos y programas entregados
- ✓ No. Actividades integradoras del Diagnóstico estratégico realizadas / No. Total de Actividades integradoras del Diagnóstico estratégico programadas.
- ✓ Controles evaluados como efectivos / No. Total de controles verificados por periodo evaluado
- ✓ Actividades de capacitación realizadas / No. Total de Actividades de capacitación programadas

### 5.3 RESPONSABLES

Gerencia, Comité de Dirección, Dependencias del Infider

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Dependencias del Infider, junta directiva, asamblea Departamental, Entidades de control, DAFP, secretaria de planeación departamental, CNSC

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 30 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**INTERNAS**

Proyecciones, Circulares, Boletines de Tesorería, Planes de Vigencias Anteriores, Directrices Internas

**EXTERNAS**

Directrices Externas, Boletines de Bancos, Comunicados de ASOINFIS.

**SALIDAS**

Directrices – Plan Estratégico.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 31 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN PLAN ESTRATEGICO**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">INICIA</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">CONVOCAR A COMITÉ DE DIRECCIÓN</div>	El Gerente, en el segundo semestre de cada año, convoca al Comité de Dirección y asesores externos (si existen) para realizar el perfil de capacidades externas del Instituto	GERENTE, COMITÉ DIRIECTIVO	Control de registro: Acta Comité - Toma de decisiones.
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ANALIZAR ENTORNO FINNACIERO</div>	En el cual se deberá analizar el INFIDER, en el entorno del sector financiero, sus tendencias, retos y MARCO LEGAL y vigente.	GERENTE, COMITÉ DIRIECTIVO	Control de Requisitos Normativa
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">IDENTIFICAR ASPECTO CLAVES DE RESPUESTA</div>	Con base en este análisis se identifican los aspectos claves para responder a los requerimientos del medio. Los resultados y conclusiones de este análisis deberán registrarse y socializarse con todos los funcionarios del Instituto.	GERENTE, COMITÉ DIRIECTIVO, TODOS LOS SERVIDORES	Control de registro: Acta Comité – Firma de asistencias
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ELABORAR PERFIL DE CAPACIDADES INTERNAS</div>	El Director Administrativo y Financiero, prepara y coordina la elaboración del perfil de las capacidades internas del Instituto, en el cual deberán participar todos los funcionarios del Instituto.	GERENCIA, ÁREA ADMIINISTRATIVA Y IERO, TODOS LOS SERVIDORES	Control de registro: Firma de asistencias
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">IDENTIFICAR ASPECTOS CLAVES</div>	Con base en este análisis se identifican los aspectos claves para mejorar la capacidad de respuesta institucional. Los resultados de este trabajo deberán registrarse y socializarse con todos los funcionarios del Instituto	GERENCIA, ÁREA ADMIINISTRATIVA Y IERO, SERVIDORES	Control de registro: Documentar, Firma De Asistencias Reunión
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">1/</div>			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 32 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
6		El Gerente, con base en los aspectos claves tanto internos como externos convoca a todos los funcionarios a un taller para proponer estrategias para el fortalecimiento y proyección del Instituto a mediano y largo plazo. Los resultados de este trabajo deberán registrarse y socializarse con todos los funcionarios del Instituto.	GERENTE , TODOS LOS SERVIDORES	Control de registro: Documentar, Firma De Asistencias Reunión
7		El Gerente convoca al Comité de Dirección y asesores externos (si existen) para analizar los resultados del análisis estratégico y define aquellas líneas estratégicas más convenientes y el cronograma de actuación.	GERENTE, COMITÉ DE DIRECCIÓN Y ASESORES	Control de registro: Acta Firma De Asistencias Reunión
8		A partir de sus conclusiones revisa el direccionamiento estratégico para determinar si hay necesidad de realizarle modificaciones: Misión, visión, Objetivos estratégicos, valores y principios corporativos.	GERENTE, COMITÉ DE DIRECCIÓN Y ASESORES	Control de registro: Acta , Firma De Asistencias Reunión:
9		El Gerente, a través de los integrantes del Comité de Dirección, solicita se elabore el plan de acción para la siguiente vigencia.	GERENTE, COMITÉ DE DIRECCIÓN Y ASESORES	Control de registro: Conformar equipos –Documentar
10		El director administrativo y financiero, con base en los documentos aprobados socializa la información. Para ello, se deberán seguir los lineamientos establecidos en el procedimiento de comunicación interna y externa.	GERENTE, COMITÉ DE DIRECCIÓN Y ASESORES	Control de requisito: Seguir lineamientos de comunicación



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 33 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
11		El director administrativo y financiero es el responsable de realizar el seguimiento, al Plan estratégico del Instituto e informar sus avances trimestralmente ante el Comité de Dirección. Cuando el avance no sea satisfactorio, se deberán proponer los ajustes necesarios y ponerlos a consideración y aprobación del Comité de Dirección.	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – COMITÉ DE DIRECCIÓN	Control de requisito: Realizar seguimiento plan Informar comité

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Plan Estratégico FO-PE-001

## 9. ANEXOS

### DOCUMENTOS EXTERNOS

Directrices externas, boletines de bancos, comunicados de ASOINFIS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo Galvis	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 2 de 2007	Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor Externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 34 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 2. ELABORACIÓN PLAN DE ACCIÓN P-PE-002

<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO Y GESTION ESTRATÉGICA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>CODIGO P-PE-002</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer las directrices y metodología para elaborar , realizar y evaluar el Plan de Acción del INFIDER.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de elaboración y seguimiento al plan de Acción

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL

Ordenanza 023 De 2002,

Acuerdo 006 De 2007,

Decreto 1537 de 2001 4

Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación

Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339

Ley 152 De 1992, Plan de Desarrollo

Ley 87 de 1993 Artículo 4 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.

Ley 136 de 1994 “ Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios”

Decreto 111 De 1996, Ley De Presupuesto

Directiva Presidencial N° 01 de 1997

Ley 489 de 1998 “Por la a cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades y organismos del orden nacional”

Ley 819 De 2003 “Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones

Acuerdo 006 De 2007

Decreto 1525 De 2008,



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 35 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 5. CONDICIONES GENERALES

### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

#### RIESGOS:

- ✓ Falta de cultura de Planeación
- ✓ No contar con un Diagnóstico Estratégico de la entidad
- ✓ Falta de un sistema de evaluación y control para medir la Gestión Institucional de manera objetiva.
- ✓ Inestabilidad Directiva

#### PUNTOS DE CONTROL

- ✓ Implementar una metodología para la culturización de la Planeación estratégica
- ✓ Auto evaluación periódica del entorno y contorno de la entidad a fin de mantener la información actualizada
- ✓ Realizar mediciones periódicas y selectivas del ambiente y cultura de control a partir del cumplimiento de los controles preestablecidos

### 5.2 INDICADORES

- ✓ NO. DE PLANES ELABORADOS / NO. DE PLANES PROYECTADOS
- ✓ No. de planes, proyectos y programas elaborados / No. total de planes, proyectos y programas entregados
- ✓ No. Actividades integradoras del Diagnóstico estratégico realizadas / No. Total de Actividades integradoras del Diagnóstico estratégico programadas.
- ✓ Controles evaluados como efectivos / No. Total de controles verificados por periodo evaluado
- ✓ Actividades de capacitación realizadas / No. Total de Actividades de capacitación programadas

### 5.3 RESPONSABLES

Gerente, Jefe oficina asesora Control Interno, Director Administrativo y Financiero, jefes de área, todo el personal.

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Gerencia, Oficina asesora Control Interno, Área Administrativa y Financiera, jefes de áreas.

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 36 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Citar a Comité e dirección

**SALIDAS**

Directrices internas

Metodología e elaboración Planes de acción por Dependencia

Actas Comité Directivo.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 37 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	ESTABLECER CRONOGRAMA	El Director Administrativo y financiero Establece un cronograma para la elaboración, socialización y aprobación del Plan de Acción.	Administrativa y financiera	Control de registro: Elaborar Cronograma
2	ANALIZAR PLAN DESARROLLO ELABORAR MATRIZ	Analiza Plan De Desarrollo Departamental e identifica los objetivos, estrategias y programas que vinculan compromisos del Instituto. Elabora una matriz que presente los compromisos en los diferentes niveles.	Administrativa y financiera	Control de requisito: Analizar plan de desarrollo. Elaborar Matriz por componentes
3	SOLICITAR PRESUPUESTO y ELABORAR TABLAS INVERSIÓN	Solicita presupuesto de funcionamiento e inversiones de la próxima vigencia; con esta información elabora tablas que indiquen las posibilidades de inversión.	Administrativa y financiera	Control de requisito: Elaborar Tablas de inversión
4	ELABORAR FORMATO Y GUIA	Elabora formatos y sus respectivos guías para diligenciarlos, sobre los contenidos del Plan de acción y la rendición de cuentas mensual	Administrativa y financiera	Control de registro: Elaborar formato y Guías contenido planes
5	PREPARAR CARPETAS	Prepara carpetas con los documentos enunciados en los pasos 1,2 y 3 y las envía con 5 días hábiles de anticipación a los jefes de área para su estudio.	Administrativa y financiera y jefes de área	Control de requisito: Firmar recibo de documentos
6	CONVOCAR CAPACITACION	Convoca capacitación de todos los funcionarios sobre la preparación del plan de acción, seguimiento y evaluación del mismo y el establecimiento de metas globales para cada uno de los Planes y programas. Es necesario que al finalizar la capacitación de acuerdo al cronograma previsto se defina fecha para la entrega de los formatos diligenciados para los planes, programas y proyectos.	Administrativa y financiera	Control de registro: Plan de capacitación
7	REALIZAR TALLER	Realiza taller con integrantes de cada División para elaborar el Plan de Acción.	Administrativa y financiera	Control de registro: Firmar listado asistencia capacitación



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 38 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
8	1/ ↓ CONVOCAR PRESENTACIONES PLANES	Convoca y coordina la presentación de los planes de acción de cada División ante el Comité de Dirección.	Todas las Áreas Comité de Dirección	<b>Control de registro:</b> Presentar planes Firma de listados y actas
9	↓ PRESENTAR PLAN DE ACCIÓN	Presenta propuesta (escrita y en medio magnético) de plan de acción de los planes, programas y proyectos de la División.	Todas las Áreas Comité de Dirección	<b>Control de registro</b> Presentar propuesta escrito, medio magnético
10	↓ ANALIZAR Y APROBAR PLANES	Analiza y aprueba a través de acta, el Plan de acción.	Comité de Dirección Todas las Áreas	<b>Control de registro:</b> Analizar y levantar acta
11	↓ RECOPIRAR PLANES	Recopila planes de acción en un solo documento, debidamente identificado con fecha, número de páginas y versión.	Administrativa y financiera	<b>Control de registro</b> Documentar planes
12	↓ REMITIR PLANES A DEPENDENCIAS	Envía documento consolidado y definitivo del Plan de Acción a cada una de las dependencias para que sea consultado.	Administrativa y financiera	<b>Control de registro</b> Registro de datos
13	↓ RENDIR CUENTAS MENSUALES	Solicita mensualmente y por escrito rendición de cuentas de cada División frente al plan de Acción.	Administrativa y financiera Todas las Áreas	<b>Control de requisito</b> Rendir cuenta mensual
14	↓ RECEPCIONAR INFORME MENSUAL	Recibe informe de rendición de cuentas, determinando el avance del mismo.	Administrativa y financiera Todas las Áreas	<b>Control de requisito</b> Mostrar avance planes
	↓ Fin			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 39 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 40 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Plan Estratégico FO- PE-001  
Planes de Acciones por dependencia FO- PA -002

## 9. ANEXOS

Seguimiento mensuales planes

Actas de Comité de Dirección

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Olga Cecilia Carvajal Gómez. Noviembre 28 de 2007	Diego Velásquez G. Noviembre 30 de 2007	Rodrigo Carvajal Zapata Diciembre 11 de 2007.
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor Externo Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Iván Arroyave Peláez - Gerente Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 41 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 6.1.3. CARACTERIZACIÓN PROCESO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCESO		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
OBJETIVO DEL PROCESO		ASEGURAR QUE EL SISTEMA DE GESTIÓN SE MANTIENE, SE MEJORA CONTINUAMENTE Y SE IMPLEMENTAN LAS POLÍTICAS Y OBJETIVOS		
ALCANCE		LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN (MAPA DE PROCESOS)		
RESPONSABLE		LÍDER DEL PROCESO		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
CLIENTES EXTERNOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN</li> <li>• RESULTADOS DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS CLIENTES</li> <li>• RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS</li> <li>• RESULTADO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO</li> <li>• RESULTADOS Y ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</li> <li>• PLAN DE CAMBIOS Y AJUSTES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN</li> <li>• RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN</li> <li>• POLÍTICAS DE CALIDAD Y OBJETIVOS CORPORATIVOS</li> <li>• REQUISITOS REGULATORIOS: SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VERIFICAR LA EFICACIA, CONVENIENCIA Y ADECUACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA, GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y PRODUCTOS Y DE AUDITORIAS INTERNAS</li> <li>• PLANES DE SEGUIMIENTO DE PROCESOS GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (MEJORAMIENTO)</li> <li>• COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</li> <li>• COMUNICACIÓN INTERNA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACTA DEL COMITÉ DE CALIDAD</li> <li>• PROGRAMAS PARA MEJORAR LA EFICACIA, CONVENIENCIA, Y ADECUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN, SUS PROCESOS, PRODUCTOS Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</li> <li>• DECISIONES RELACIONADAS CON LA NECESIDAD DE RECURSOS</li> <li>• CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN</li> <li>• ACTAS DE SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DEFINIDAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CLIENTES EXTERNOS</li> <li>• RESPONSABLES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN</li> <li>•</li> </ul>



**GOBERNACIÓN DE RISARALDA**  
**¡SENTIMIENTO DE TODOS!**

**INFIDER**

<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 42 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

--	--	--	--	--



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 43 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES		
HUMANOS DIRECTORES, GERENTES Y PERSONAL DE LOS PROCESOS AUDITORES INTERNOS CALIFICADOS	INTERNOS ✓ RESOLUCIONES Y OFICIOS ✓ POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD ✓ INTERRELACIÓN ENTRE MISIÓN, POLÍTICA, OBJETIVOS ✓ REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ✓ PROCEDIMIENTOS REGULATORIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	EXTERNOS NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004	NTCGP 1000:2004	LEGALES Y REGLAMEN – TARIOS	NOMBRE REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FÓRMULA DE CÁLCULO No. DE ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD REALIZADAS / NO... TOTAL DE ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLANEADAS
INFRAESTRUCTURA COMPUTADOR, INTERNET AMBIENTE DE TRABAJO VENTILACIÓN, ILUMINACIÓN, POCO RUIDO						



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 44 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

#### 6.1.4. PROCESOS SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

##### 1. CONTROL DE DOCUMENTOS P-GC-001

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS	CODIGO P-GC-001

##### 1. OBJETIVO

Asegurar que los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se preparan, revisan, aprueban, publican, distribuyen y administran de acuerdo a lo especificado en este documento.

##### 2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos generados por el INDIFER que hacen parte del sistema de gestión de calidad (Manual de Calidad, procedimientos).

##### 3. DEFINICIONES

###### ***Gestión documental***

Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación recibida y producida por las entidades desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

###### ***Manual de Calidad***

Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una entidad

###### **Procedimiento**

Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

###### ***Registro***

Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

###### ***Anexo***

Es un elemento necesario para la realización de un procedimiento: Tablas, gráficas, diagramas de flujo.

##### 4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
- Ordenanza 023 De 2002,



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 45 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- Acuerdo 006 De 2007,
- Ley 87 de 1993 Artículo 4
- Decreto 2145 de 1999: Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno, Modifica Decreto 2593 del 2000. y
- Directiva presidencial 09 de 199: Implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación
- Decreto 1537 de 2001: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993
- Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de la calidad
- Decreto 4110 de 2005: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano

## 5. CONDICIONES GENERALES

### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

#### RIESGOS:

- ✓ No se publican las normas internas conforme lo ordena el Código Contencioso Administrativo
- ✓ No se han unificado los criterios para la aplicación de la Ley General de Archivo con el Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Los documentos aplicables a los procesos pueden estarse utilizando en versiones obsoletas
- ✓ Los registros y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, no están articulados y controlados con la aplicación de la Ley General de Archivo
- ✓ Las Auditorias Internas no se enfocan hacia asuntos estructurales o de fondo y se limiten a trivialidades
- ✓ Inefectividad en el Control de Producto No Conforme
- ✓ Inefectividad en las Acciones correctivas o preventivas propuestas por los equipos de proceso, luego de su reporte como No Conformidad

#### PUNTOS DE CONTROL

- ✓ Auditorias de la primera, segunda y tercera parte.
- ✓ Auditorias de la primera, segunda y tercera parte.
- ✓ Mayor exigencia en la evaluación definitiva de los Auditores.
- ✓ Trámite de Acciones Preventivas o Correctivas derivadas del Control de Producto No Conforme
- ✓ Evaluación posterior y selectiva de Acciones Correctivas o Preventivas tramitadas, con registro en Acta de Evaluación, hecha por el Comité de Calidad

### 5.2 INDICADORES



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 46 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ No. de actividades del sistema de gestión de la calidad realizadas / no. total de actividades del sistema de gestión de la calidad planeadas
- ✓ No. de normas internas del periodo publicadas quincenalmente / No. de Normas internas expedidas
- ✓ No. de procesos con Tablas de Retención Documental aplicadas / No. total de Procesos
- ✓ No. de Auditores Internos con Curso aprobado / No. de Auditores enviados al curso
- ✓ No. de Líderes de Proceso capacitados / No. de Líderes de Proceso
- ✓ No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas con aprobación / No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas

### 5.3 RESPONSABLES

Todos los funcionarios del INFIDER

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Todas las áreas del INFIDER

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

- Resultados de indicadores de gestión
- Resultados de la retroalimentación de los clientes
- Resultados de auditorías internas y externas
- Resultado de los procesos y conformidad del producto
- Resultados y estado de las acciones correctivas y preventivas
- Plan de cambios y ajustes en el sistema de gestión
- Recomendaciones para la mejora de la organización
- Políticas de calidad y objetivos corporativos
- Requisitos regulatorios: SGC

#### SALIDAS

- Directrices Internas
- Metodología de Elaboración Planes de Acción por Dependencia
- Actas Comité Directivo.
- Programas para Mejorar La Eficacia, Conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión, Sus Procesos, Productos y la Satisfacción del Cliente
- Decisiones Relacionadas con la necesidad de Recursos
- Cambios en el Sistema de Gestión
- Actas de Seguimiento a las Acciones definidas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 47 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1		Hacen parte de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del IFIDER, la política y objetivos de calidad, el manual de calidad, los procedimientos y registros requeridos por la NTCGP 1000:2004.	Todos los funcionarios	Control de legal Documentar SGC
2		Elaboración de documentos Los procesos y procedimientos que se elaboren deben tener la siguiente estructura: Nombre del procedimiento: Código, Objetivo Alcance, Definiciones, MARCO LEGAL, Condiciones Generales, Identificación De Riegos y Controles, Indicadores, Áreas Involucradas, Entradas Y Salidas, descripción del procedimiento, registros de calidad, documentos de referencia, anexos.	Todos los funcionarios	Control de requisito Documentar nueva estructura los formatos calidad
3		INFIDER, establece y mantiene el manual de calidad, el cuál tiene como propósitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documentar las políticas y actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad, Facilitar la interpretación única y uniforme de la Política y objetivos de Calidad.</li> <li>✓ Disponer de base documental para la auditoria del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>✓ Preservar la continuidad del cumplimiento de los requisitos del cliente.</li> </ul>	Todos los funcionarios	Control de registro: Actualizar manual calidad
4		Los formatos establecidos como anexo a los procedimientos se convierten en registro cuando estos evidencian el trabajo realizado	Todos los funcionarios	Control de registro: Registrar los formatos
5		Revisión, aprobación y actualización de documentos Todos los documentos que se elaboran deben ser revisados por el representante de la dirección antes de su aprobación.	Director de Área	Control de registro Aprobar documento
6		Todos los documentos revisados antes de su aprobación serán presentados y analizados en el Comité de Calidad.	Todos los funcionarios	Control de registro: Documentar resultados



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 48 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

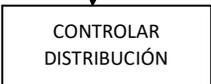
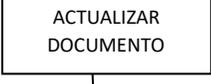
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
7		Una vez editado el documento definitivo debe ser firmado por el Gerente; sólo con este requisito se considerará aprobado y apto para su uso y distribución.	Gerente	<b>Control de legal:</b> Firmar para ser adoptado
8		Con el fin de asegurar la actualización de los documentos, INFIDER maneja el FO-GC-001, en el cuál se especifica: Nombre del Documento, Código Único, Actualización (Número de versión), Fecha de actualización, Original o copia (especifica cuantas copias y el original). En cada División del instituto, existe un listado maestro actualizado para su continua consulta; el original permanece en la oficina de la representante de la calidad ante el Sistema.	Todos los funcionarios	<b>Control de registro:</b> Documentar y registrar
9		Cuando se requiere realizar actualizaciones o modificaciones se debe diligenciar FO-GC-002, el cuál contiene el cambio solicitado y la razón por la cual se desea realizar el cambio. Estas solicitudes, son revisadas, aprobadas y firmadas por el responsable establecido en el procedimiento control de documentos.	Todos los funcionarios	<b>Control de registro:</b> Documentar , revisar, aprobar y registrar control de documentos
10		Los originales de los documentos aprobados son archivados en su respectiva carpeta y son controlados por el representante de la Dirección, quien se encarga de la distribución de copias con sello COPIA CONTROLADA a los colaboradores teniendo en cuenta los requerimientos de cada cargo.	Director área	<b>Control de Requisito:</b> Archivar y controlar
11		Cuando son requeridas copias de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad por cualquier persona externa o interna debe solicitarlo por escrito al Comité de Calidad, para su aprobación. Si se aprueba, el documento se entrega con sello de COPIA NO CONTROLADA.	Comité de Control interno y Calidad	<b>Control de registro:</b> Solicitar copia Acta de comité



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 49 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 50 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	2/			
12		Con el fin de controlar la distribución de los documentos y para su respectiva actualización, representante de la Dirección ante el Sistema, diligencia el FO-GC-003 el cuál se especifica la fecha de entrega, el código del documento, nombre del procedimiento, nombre de quien recibe y firma.	Todos los funcionarios	<b>Control de registro:</b> Controlar con el formato
13		Cuando se actualiza un documento se debe hacer lo mismo en la carpeta del original y listado maestro; el representante de la dirección con base en el FO-GC-003, procede a recoger los documentos que se entregaron como copias no controladas. Los documentos que se recogen se pasan al archivo de obsoletos.	Todos los funcionarios	<b>Control de registro:</b> Actualizar listado maestro y carpeta original
14		Todos los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, deberán tener la imagen corporativa del INFIDER y un código único, Los documentos que no tienen ningún sello son considerados como ORIGINALES, las copias controladas o no controladas tienen su sello correspondiente.	Todos los funcionarios	<b>Control de registro:</b> Verificar documentos con imagen corporativa y código único
15		Los documentos declarados obsoletos se retiran de uso y se los identifica con el sello de OBSOLETOS; El original se guarda en la carpeta correspondiente a las solicitudes de cambio y las copias se desechan.	Todos los funcionarios	<b>Control de Requisito:</b> Identificar formatos obsoletos
16		La documentación externa recibida en el Instituto, y que sea de interés o que deba utilizarse para realización de actividades contempladas en el Sistema de Gestión de Calidad se registra en el FO-GC-004 y se archiva por el representante de la Dirección.	Secretaria gerencia	<b>Control de registro:</b> Registrar formato FO-GC-004
17		El representante de la Dirección distribuye la documentación que crea conveniente y lo registra en el FO-GC-005.	Director De Área	<b>Control de registro:</b> Registrar formato FO-GC-005
	3/			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 51 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
18		El representante de la Dirección debe diligenciar el FO-GC-005 y mantenerlo actualizado.	Director área	Control de registro: Diligenciar formato FO-GC-005
19		<p>La codificación de los documentos esta conformada por tres elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La primera letra que identifica el tipo de documento:</li> <li>✓ P: Procedimiento</li> <li>✓ FO: Formato</li> <li>✓ R: Registro</li> <li>✓ MC: Manual de Calidad.</li> <li>✓ La segunda letra identifica el proceso o subproceso:</li> <li>✓ GC: Gestión de Calidad</li> <li>✓ GD: Gestión de documentos.</li> </ul> <p>El número corresponde a un consecutivo de cada proceso o subproceso. 001 - 002</p>	Todos los funcionarios	Control de registro: Verificar la codificación de documentos

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GC-001. Registro de Documentación del sistema de gestión de calidad.

FO-GC-002 Registro de modificación de documentos.

FO-GC-003 Registro de entrega de documentos.

FO-GC-004 Registro de documentos externos.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 52 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

FO-GC-005 Registro de Entrega de documentos externos.

FO-GC-006 Control de Registros.

## 9. ANEXOS

Internos

Manual de calidad

Código de buen gobierno

Manual operativo

Externos

Norma técnica de calidad para la gestión pública ntcgp 1000:2004

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo Galvis	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 2 de 2007	Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor Externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 53 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN P-GC-002

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>CODIGO</b> <b>P-GC-002</b>

### 1. OBJETIVO

Proporcionar evidencia del compromiso de la Dirección con el desarrollo e implementación Del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua.

### 2. ALCANCE

Aplica a todo el procedimiento de revisión por la Dirección.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
- Ordenanza 023 De 2002,
- Acuerdo 006 De 2007,
- Ley 87 de 1993 Artículo 4
- Decreto 2145 de 1999: Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno, Modifica Decreto 2593 del 2000. y
- Directiva presidencial 09 de 199: Implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación
- Decreto 1537 de 2001: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993
- Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de la calidad
- Decreto 4110 de 2005: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano

,  
Acuerdo 006 De 2007,

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 54 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### RIESGOS:

- ✓ No se publican las normas internas conforme lo ordena el Código Contencioso Administrativo
- ✓ No se han unificado los criterios para la aplicación de la Ley General de Archivo con el Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Los documentos aplicables a los procesos pueden estarse utilizando en versiones obsoletas
- ✓ Los registros y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, no están articulados y controlados con la aplicación de la Ley General de Archivo
- ✓ Las Auditorías Internas no se enfoquen hacia asuntos estructurales o de fondo y se limiten a trivialidades
- ✓ Inefectividad en el Control de Producto No Conforme
- ✓ Inefectividad en las Acciones correctivas o preventivas propuestas por los equipos de proceso, luego de su reporte como No Conformidad

#### PUNTOS DE CONTROL

- ✓ Auditorías de la primera, segunda y tercera parte.
- ✓ Auditorías de la primera, segunda y tercera parte.
- ✓ Mayor exigencia en la evaluación definitiva de los Auditores.
- ✓ Trámite de Acciones Preventivas o Correctivas derivadas del Control de Producto No Conforme
- ✓ Evaluación posterior y selectiva de Acciones Correctivas o Preventivas tramitadas, con registro en Acta de Evaluación, hecha por el Comité de Calidad

#### 5.2 INDICADORES

- ✓ No. de actividades del sistema de gestión de la calidad realizadas / no. total de actividades del sistema de gestión de la calidad planeadas
- ✓ No. de normas internas del periodo publicadas quincenalmente / No. de Normas internas expedidas
- ✓ No. de procesos con Tablas de Retención Documental aplicadas / No. total de Procesos
- ✓ No. de Auditores Internos con Curso aprobado / No. de Auditores enviados al curso
- ✓ No. de Líderes de Proceso capacitados / No. de Líderes de Proceso
- ✓ No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas con aprobación / No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas

#### 5.3 RESPONSABLES

- ✓ Todos los funcionarios del INFIDER
- ✓ Preparación de la información para la revisión: Representante de la dirección, comité de Calidad y Gerencia.
- ✓ Revisión del Sistema: Representante de la dirección, comité de Calidad y Gerencia.
- ✓ Propuesta de acciones correctivas/preventivas: Representante de la dirección, comité de Calidad y Gerencia.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 55 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

✓ Elaboración y difusión del acta de revisión: Representante de la Dirección.

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Todas las áreas del INFIDER

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

##### ENTRADAS

- Resultados de indicadores de gestión
- Resultados de la retroalimentación de los clientes
- Resultados de auditorías internas y externas
- Resultado de los procesos y conformidad del producto
- Resultados y estado de las acciones correctivas y preventivas
- Plan de cambios y ajustes en el sistema de gestión
- Recomendaciones para la mejora de la organización
- Políticas de calidad y objetivos corporativos
- Requisitos regulatorios: SGC

##### SALIDAS

- Directrices Internas
- Metodología de Elaboración Planes de Acción por Dependencia
- Actas Comité Directivo.
- Programas para Mejorar La Eficacia, Conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión, Sus Procesos, Productos y la Satisfacción del Cliente
- Decisiones Relacionadas con la necesidad de Recursos
- Cambios en el Sistema de Gestión
- Actas de Seguimiento a las Acciones definidas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 56 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1	INICIO			
2	REVISAR SISTEMA	<p>Generalidades</p> <p>El Gerente del INFIDER dispone que las revisiones de la Dirección se realicen 2 veces al año. La revisión del sistema se lleva a cabo en reunión de Comité de MECl y Calidad.</p>	Gerente, Comité de MECl y Calidad.	Control legal: Revisar del Sistema
3	DESARROLLAR REUNION	<p>Desarrollo de la Reunión.</p> <p>Los integrantes del Comité de Calidad responsables de la revisión, tienen como misión en la reunión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analizar los resultados de las auditorias internas.</li> <li>✓ Analizar la información relacionada con la satisfacción del cliente.</li> <li>✓ Conocer el estado de las acciones preventivas y correctivas.</li> <li>✓ Analizar las acciones emprendidas a partir de anteriores revisiones.</li> <li>✓ Conocer los cambios ocurridos en el Instituto que puedan afectar el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>✓ Establecer el Plan de acción con las recomendaciones propuestas para la mejora.</li> </ul>	Gerente, Comité de MECl y Calidad.	Control de registro: Firmar Actas Elaborar Actas
4	ELABORAR ACTA	<p>Conclusiones de la Reunión.</p> <p>Las conclusiones deben quedar establecidas en un acta de revisión del sistema, la cual deberá contener: Periodo de la revisión, Fecha de la reunión, Nombre y cargo de los asistentes, Orden del día desarrollado, Conclusiones sobre cada uno de los puntos desarrollados en la agenda; responsables y cronograma de trabajo. Reflexiones sobre las acciones de mejora. Firma de los asistentes a la reunión.</p>	Gerente, Comité de MECl y Calidad	Control de registro: Revisar y concluir
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 57 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GC-007. Acta de revisión por la dirección.

## 9. ANEXOS

Manual de calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo Galvis	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 2 de 2007	Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 58 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

### 3. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P-GC-003

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	CODIGO P-GC-003

#### 1. OBJETIVO

Atender oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que interpongan los clientes de INFIDER.

#### 2. ALCANCE

Aplica a todas las peticiones, quejas y reclamos que se interpongan por clientes o usuarios del INFIDER.

#### 3. DEFINICIONES

##### **Petición**

Solicitud verbal o escrita que se presenta ante un servidor público para requerir su intervención en asunto concreto.

##### **Quejas**

Denuncia con respecto a conductas irregulares cometidas por los servidores públicos en ejercicio de su función.

##### **Reclamo**

Oposiciones que se formulan a una institución por un asunto que se considera injusto y que esta relacionado con la prestación de un servicio público.

##### **Derecho de Petición**

El artículo 23 de la Constitución Nacional dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular.

##### **Silencio Administrativo**

Es el nombre que en Derecho Administrativo recibe del hecho de que una Entidad de carácter público no responda a una solicitud o a un recurso en el plazo establecido por la legislación para ello.

##### **Tutela**

Mecanismo creado en el artículo 86 de la Constitución nacional, mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces de la república la protección inmediata de sus derechos constitucionales



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 59 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

fundamentales, cuando éstos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos establecidos por la Ley.

PQR

***Petición, Quejas y Reclamos.***

**4. MARCO LEGAL**

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
- Ordenanza 023 De 2002,
- Acuerdo 006 De 2007,
- Ley 87 de 1993 Artículo 4
- Decreto 2145 de 1999: Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno, Modifica Decreto 2593 del 2000. y
- Directiva presidencial 09 de 199: Implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación
- Decreto 1537 de 2001: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993
- Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de la calidad
- Decreto 4110 de 2005: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano

**5. CONDICIONES GENERALES**

**5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO**

**RIESGOS:**

- ✓ Los documentos aplicables a los procesos pueden estarse utilizando en versiones obsoletas
- ✓ Los registros y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, no están articulados y controlados con la aplicación de la Ley General de Archivo
- ✓ Inefectividad en las Acciones correctivas o preventivas propuestas por los equipos de proceso, luego de su reporte como No Conformidad

**PUNTOS DE CONTROL**

- ✓ Trámite de Acciones Preventivas o Correctivas derivadas del Control de Producto No Conforme
- ✓ Evaluación posterior y selectiva de Acciones Correctivas o Preventivas tramitadas, con registro en Acta de Evaluación, hecha por el Comité de Calidad

**5.2 INDICADORES**

- ✓ No. de normas internas del periodo publicadas quincenalmente / No. de Normas internas expedidas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 60 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ No. de procesos con Tablas de Retención Documental aplicadas / No. total de Procesos
- ✓ No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas con aprobación / No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas

### 5.3 RESPONSABLES

Profesionales Universitarios

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Área Comercial, Comité e MECI Y Calidad

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

- Resultados de indicadores de gestión
- Resultados de la retroalimentación de los clientes
- Resultados y estado de las acciones correctivas y preventivas
- Plan de cambios y ajustes en el sistema de gestión
- Recomendaciones para la mejora de la organización
- Políticas de calidad y objetivos corporativos
- Requisitos regulatorios: SGC

#### SALIDAS

- Directrices Internas
- Metodología de Elaboración Planes de Acción por Dependencia
- Actas Comité Directivo.
- Programas para Mejorar La Eficacia, Conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión, Sus Procesos, Productos y la Satisfacción del Cliente
- Decisiones Relacionadas con la necesidad de Recursos
- Cambios en el Sistema de Gestión
- Actas de Seguimiento a las Acciones definidas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 61 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	PRESENTAR	Las PQR en el INFIDER, se presentan de manera escrita, personal, telefónica, a través del buzón o vía email.		
2	DISPONER DE BUZONES	En los buzones ubicados en los pisos 4 y 5 del INFIDER, en todas las dependencias y en la página Web, deberá estar disponible el FO-GC-008, en el cuál deberá quedar escrita la PQR y Deberá ser radicada de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Recibo de correspondencia (P-GD-001).	Administración y finanzas	Control de registro: Disponer buzones Verificar formato en pagina Web
3	RADICAR PQR	El funcionario competente en materia de sistemas deberá crear un buzón cuenta institucional única para recibir PQR vía email e imprimirlas y radicarlas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Recibo de Correspondencia- (P-GD-001).	Administración y finanzas	Control de registro: Crear buzón cuenta para recibir PQR
4	SOLUCIONAR PQR	Todos los funcionarios de ser solicitado, deben recibir una PQR y tratar cuando sea posible de solucionarla de manera inmediata con el funcionario competente; sino es posible debe remitirla de forma inmediata al Director Administrativo y Financiero.	Todos los funcionarios Administración y finanzas	Control Legal: Recibir y solucionar PQR
5	REVISAR DIARIAMENTE PQR	El Director Administrativo y financiero deberá revisar diariamente el buzón de PQR y radicarlas de manera inmediata de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Recibo de Correspondencia- (P-GD-001).	Administración y finanzas	Control de registro: Revisar y radicar PQR
6	REMITIR PARA GESTIONAR PQR	El Director Administrativo y Financiero según el caso debe remitir a la Oficina Asesora Jurídica o la competente la PQR para gestionar su respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la PQR ó de acuerdo a los términos previstos en la Ley.	Administración y finanzas Oficina Jurídica	Control legal: Gestionar plazo 5 días
7	RESPONDER	La respuesta al cliente deberá gestionarse de acuerdo al procedimiento establecido para la correspondencia despachada.	Todo los funcionarios	Control de registro: Verificar procedimiento



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 62 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
8	↓ VELAR POR EL CUMPLIMIENTO	La oficina asesora de jurídica debe velar por el cumplimiento de los términos y requerimientos legales de las PQR.	Oficina Jurídica	<b>Control legal:</b> Verificar términos legales
9	↓ REGISTRO ESTADISTICO	El Director Administrativo y Financiero, deberá elaborar y mantener actualizado un registro estadístico de las PQR.	Administración y finanzas	<b>Control de registro:</b> Elaborar y mantener registros estadísticos.
	↓ FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GC-008. Formato Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

FO-RC-001. Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos

## 9. ANEXOS

Manual de calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo Galvis	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 2 de 2007	Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 63 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008
--------------------	----------------	----------------



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 64 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

#### 4. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE P-GC-004

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CODIGO P-GC-004

#### OPROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

##### 1. OBJETIVO

Establecer y mantener un instrumento con el cual se pueda evaluar y medir la percepción de los clientes externos frente a los servicios recibidos del INFIDER.

##### 2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas que integran el Sistema de Gestión de Calidad del INFIDER.

##### 3. DEFINICIONES

###### *Satisfacción del cliente*

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos solicitados.

###### *Cliente/ usuario*

Organización o persona que recibe un servicio.

#### 4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
- Ordenanza 023 De 2002,
- Acuerdo 006 De 2007,
- Ley 87 de 1993 Artículo 4
- Decreto 2145 de 1999: Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno, Modifica Decreto 2593 del 2000. y
- Directiva presidencial 09 de 199: Implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación
- Decreto 1537 de 2001: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993
- Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de la calidad
- Decreto 4110 de 2005: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano

#### 5. CONDICIONES GENERALES



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 65 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

#### RIESGOS:

- ✓ No se publican las normas internas conforme lo ordena el Código Contencioso Administrativo
- ✓ No se han unificado los criterios para la aplicación de la Ley General de Archivo con el Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Los documentos aplicables a los procesos pueden estarse utilizando en versiones obsoletas
- ✓ Los registros y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, no están articulados y controlados con la aplicación de la Ley General de Archivo
- ✓ Las Auditorías Internas no se enfoquen hacia asuntos estructurales o de fondo y se limiten a trivialidades
- ✓ Inefectividad en el Control de Producto No Conforme
- ✓ Inefectividad en las Acciones correctivas o preventivas propuestas por los equipos de proceso, luego de su reporte como No Conformidad

#### PUNTOS DE CONTROL

- ✓ Mayor exigencia en la evaluación definitiva de los Auditores.
- ✓ Trámite de Acciones Preventivas o Correctivas derivadas del Control de Producto No Conforme
- ✓ Evaluación posterior y selectiva de Acciones Correctivas o Preventivas tramitadas, con registro en Acta de Evaluación, hecha por el Comité de Calidad

### 5.2 INDICADORES

- ✓ No. de procesos con Tablas de Retención Documental aplicadas / No. total de Procesos
- ✓ No. de Auditores Internos con Curso aprobado / No. de Auditores enviados al curso
- ✓ No. de Líderes de Proceso capacitados / No. de Líderes de Proceso
- ✓ No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas con aprobación / No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas

### 5.3 RESPONSABLES

Todos los funcionarios del INFIDER

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Todas las áreas del INFIDER

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

- Resultados de la retroalimentación de los clientes
- Resultados de auditorías internas y externas
- Resultado de los procesos y conformidad del producto



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 66 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- Resultados y estado de las acciones correctivas y preventivas
- Plan de cambios y ajustes en el sistema de gestión
- Recomendaciones para la mejora de la organización
- Políticas de calidad y objetivos corporativos
- Requisitos regulatorios: SGC

#### **SALIDAS**

- Directrices Internas
- Metodología de Elaboración Planes de Acción por Dependencia
- Actas Comité MECl y Calidad.
- Programas para Mejorar La Eficacia, Conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión, Sus Procesos, Productos y la Satisfacción del Cliente
- Decisiones Relacionadas con la necesidad de Recursos
- Cambios en el Sistema de Gestión
- Actas de Seguimiento a las Acciones definidas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 67 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1	INICIO			
2	REALIZAR ENCUESTAS	La Medición de la satisfacción del cliente se realizará a través de encuestas, las cuales se diseñarán de acuerdo a lo establecido en el P-GC-001.	Comité MECI y calidad	<b>Control legal:</b> Verificar términos legales Actas y firmas
3	APLICAR ENCUESTA NUEVO CLIENTE	Las encuestas se aplicarán cada vez que un cliente accede a los servicios que se derivan del proceso de captación, colocación y otorgamiento de crédito del INFIDER y cada seis meses, antes de la revisión por la Dirección.	Área Comercial	<b>Control de registro:</b> Aplicar las encuestas.
4	APLICAR ENCUESTAS	Teniendo en cuenta que un porcentaje alto de los clientes se localizan en municipios diferentes a Pereira, se aplicarán las encuestas vía correo electrónico o fax.	Área Comercial	<b>Control de registro:</b> Aplicar las encuestas.
5	PROCESAR ENCUESTAS	Los profesionales universitarios del área comercial son los responsables de aplicar, tabular y procesar los resultados de las encuesta a los clientes.	Área Comercial	<b>Control de registro:</b> Tabular y procesar resultados.
6	ESTABLECER INDICADOR	Los resultados de las encuestas deberán registrarse en el FO-GC-010 y establecer un indicadores de % de clientes satisfechos de la siguiente manera: $\%SC = \frac{\text{Nóde clientes en encuesta dos satisfechos}}{\text{Total de clientes en encuestas}} \times 100$	Área Comercial	<b>Control de registro:</b> Registrar en formato FO-GC-010 Medir los resultados
7	PRESENTAR INFORME	Mensualmente, se deberá presentar informe de las encuestas ante el comité de calidad, con el fin de evaluar sus resultados y tomar las acciones preventivas y correctivas a que haya lugar para lograr la mejora de los servicios.	Área Comercial	<b>Control de requisito:</b> Elaborar informe
8	RESULTADOS DE ACCIONES PREVENTIVAS	Cada seis (6) meses los responsables deberán elaborar un informe consolidado con las estadísticas elaboradas mensualmente, los resultados de las acciones preventivas y correctivas, el cuál deberá ser entregado para la revisión por la dirección.	Área Comercial	<b>Control de requisito</b> Presentar informe e acciones preventivas





<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 68 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

				
--	---	--	--	--

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GC-010. Registro de satisfacción del cliente.

FO-GC-011. Formato de encuesta de medición de la satisfacción del cliente.

## 9. ANEXOS

Manual de Calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo Galvis	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 2 de 2007	Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 69 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 5. AUDITORIAS INTERNAS P-GC-005

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>CODIGO P-GC-005</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar auditorias internas en el INFIDER.

### 2. ALCANCE

Aplica a todas las auditorias que realice el INFIDER al Sistema de Gestión de Calidad.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica.

### 4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
- Ordenanza 023 De 2002,
- Acuerdo 006 De 2007,
- Ley 87 de 1993 Artículo 4
- Decreto 2145 de 1999: Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno, Modifica Decreto 2593 del 2000. y
- Directiva presidencial 09 de 199: Implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación
- Decreto 1537 de 2001: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993
- Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de la calidad
- Decreto 4110 de 2005: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

##### RIESGOS:

- ✓ No se han unificado los criterios para la aplicación de la Ley General de Archivo con el Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Los documentos aplicables a los procesos pueden estarse utilizando en versiones obsoletas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 70 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ Los registros y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, no están articulados y controlados con la aplicación de la Ley General de Archivo
- ✓ Las Auditorías Internas no se enfoquen hacia asuntos estructurales o de fondo y se limiten a trivialidades
- ✓ Inefectividad en el Control de Producto No Conforme
- ✓ Inefectividad en las Acciones correctivas o preventivas propuestas por los equipos de proceso, luego de su reporte como No Conformidad

#### **PUNTOS DE CONTROL**

- ✓ Mayor exigencia en la evaluación definitiva de los Auditores.
- ✓ Trámite de Acciones Preventivas o Correctivas derivadas del Control de Producto No Conforme
- ✓ Evaluación posterior y selectiva de Acciones Correctivas o Preventivas tramitadas, con registro en Acta de Evaluación, hecha por el Comité de Calidad

#### **5.2 INDICADORES**

- ✓ No. de Auditores Internos con Curso aprobado / No. de Auditores enviados al curso
- ✓ No. de Líderes de Proceso capacitados / No. de Líderes de Proceso
- ✓ No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas con aprobación / No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas

#### **5.3 RESPONSABLES**

Todos los funcionarios del INFIDER

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Todas las áreas del INFIDER

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

##### **ENTRADAS**

- Resultados de la retroalimentación de los clientes
- Resultados de auditorías internas y externas
- Resultado de los procesos y conformidad del producto
- Resultados y estado de las acciones correctivas y preventivas
- Plan de cambios y ajustes en el sistema de gestión
- Recomendaciones para la mejora de la organización
- Políticas de calidad y objetivos corporativos
- Requisitos regulatorios: SGC

##### **SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 71 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- Directrices Internas
- Metodología de Elaboración Planes de Acción por Dependencia
- Actas Comité MECI y Calidad.
- Programas para Mejorar La Eficacia, Conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión, Sus Procesos, Productos y la Satisfacción del Cliente
- Decisiones Relacionadas con la necesidad de Recursos
- Cambios en el Sistema de Gestión
- Actas de Seguimiento a las Acciones definidas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 72 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	PLANIFICAR AUDITORIA	<p>Las auditorias en el INFIDER, deberán desarrollar las siguientes etapas:</p> <p>Planificación de la auditoria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El INFIDER realizará cada seis meses una auditoria de todo el sistema de gestión de calidad implantado.</li> <li>✓ Se auditará cada uno de los capítulos del Manual de Calidad</li> <li>✓ El representante de la Dirección deberá elaborar un plan anual de auditorias en el que se especifiquen además de las áreas a auditar el cronograma de las mismas.</li> </ul>	Comité MECl y Calidad , Jefes de área	<b>Control legal:</b> Aplicar Cada 6 Meses Auditorias
2	REALIZAR AUDITORIAS EXTERNAS	<p>Realización de auditoria</p> <p>Las auditorias pueden ser realizadas por auditores internos y externos del INFIDER.</p> <p>Cuando se trate de auditores externos, estos deben demostrar experiencia en experiencia en la realización de auditorias de sistemas de gestión de calidad.</p>	Auditor externo Comité MECl y Calidad	<b>Control legal:</b> Realizar auditorias externas Mostar experiencias los auditores Actas comite
3	REALIZAR AUDITORIAS INTERNAS	<p>Si la auditoria será realizada por auditores internos del INFIDER, estos deberán llenar los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia en auditorias internas o externas</li> <li>✓ No tener responsabilidad directa sobre las áreas a auditar.</li> <li>✓ Tener conocimientos del área a auditar.</li> <li>✓ Pertenecer al Comité de Gerencia del Instituto.</li> </ul>	Auditor interno Comité MECl y calidad	<b>Control legal:</b> Realizar auditorias internas Mostar experiencias los auditores Actas comite
4	INFORMAR FECHA DE AUDITORIA	<p>Con anticipación de 15 días hábiles, el representante de la Dirección en coordinación con el responsable de realizar la auditoria deberá informar a los responsables de las área a auditar sobre la fecha concreta de la auditoria, las actividades a realizar en la misma, la relación de los procedimientos a auditar y el cuestionario que será completado durante la auditoria.</p>	Todo el personal	<b>Control legal:</b> Informar a los responsables de procesos
5	INICIAR CON LECTURA AUDITORIA	<p>La auditoria se inicia con la lectura del programa de auditoria a seguir</p>	Auditor	<b>Control legal:</b> Informar programa de auditoria





<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 73 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/		
--	----	--	--

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
6	COMPLETAR CUESTIONARIO Y ANALIZAR EVIDENCIAS	En el desarrollo de la auditoria deberá completarse el cuestionario y analizarse las evidencias del cumplimiento de los procedimientos auditados.	Auditor	Control legal: Analizar evidencias
7	PRESENTAR INFORME	Al finalizar la auditoria el responsable de la misma, deberá presentar un informe de auditoria de las no conformidades encontradas.	Auditor, todo el personal	Control legal: Informar las no conformidades
8	ELABORAR Y FIRMAR INFORME	Elaboración de informes ✓ Aspectos a destacar del trabajo realizado ✓ No conformidades: Acciones correctivas ✓ Acciones preventivas para evitar no conformidades. ✓ El informe debe ser firmado por el responsable de la Auditoria, el responsable del área auditada y será enviado al representante de la Dirección y la Gerencia.	Gerente, Auditor, todo el personal	Control de registro: Hacer informe y firmar por las partes.
9	ELABORAR PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS	Plan de acción de acciones correctivas y preventivas A partir del informe de auditoria, el responsable del área deberá realizar seguimiento a la implantación de las acciones.	Auditor, todo el personal	Control legal: Presentar acciones correctivas
10	REVISAR ACCIONES CORRECTIVAS	Revisión de acciones implantadas. El representante de la Dirección es el encargado de realizar el seguimiento a las acciones implantadas y elaborará un informe de seguimiento en el cual deberá destacar la situación actual de cada una de las acciones emprendidas y los aspectos más relevantes desde la última revisión. Será necesario que en este	Auditor, todo el personal, Control Interno y comité de dirección	Control de registro: Elaborar informe de seguimiento a acciones correctivas Actas comité Registro de firmas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 74 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

		informe quede planteada una fecha para un nuevo seguimiento. El informe será firmado por el representante de la dirección y el responsable del área; copia de este debe ser enviada al Gerente.		
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 75 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GC-012. Programación Anual de auditorias.

FO-GC-013. Plan de Auditorias.

FO-GC-014. Registro De hallazgos de auditoria.

FO-GC-015. Contenido informe de Auditoria.

## 9. ANEXOS

Manual de calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo Galvis	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 2 de 2007	Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 76 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. CONTROL DE REGISTROS P-GC-006

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>CODIGO P-GC-006</b>

### 1. OBJETIVO

Identificación, clasificación, almacenamiento, conservación y control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad del INFIDER.

### 2. ALCANCE

Aplica a todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad del INFIDER.

### 3. DEFINICIONES

Registro

Es un soporte físico (papel o magnético) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades realizadas.

### 4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
- Ordenanza 023 De 2002,
- Acuerdo 006 De 2007,
- Ley 87 de 1993 Artículo 4
- Decreto 2145 de 1999: Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno, Modifica Decreto 2593 del 2000. y
- Directiva presidencial 09 de 199: Implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación
- Decreto 1537 de 2001: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993
- Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de la calidad
- Decreto 4110 de 2005: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

##### RIESGOS:



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 77 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ No se han unificado los criterios para la aplicación de la Ley General de Archivo con el Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Los documentos aplicables a los procesos pueden estarse utilizando en versiones obsoletas
- ✓ Los registros y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, no están articulados y controlados con la aplicación de la Ley General de Archivo

#### **PUNTOS DE CONTROL**

- ✓ Mayor exigencia en la evaluación definitiva de los Auditores.
- ✓ Trámite de Acciones Preventivas o Correctivas derivadas del Control de Producto No Conforme
- ✓ Evaluación posterior y selectiva de Acciones Correctivas o Preventivas tramitadas, con registro en Acta de Evaluación, hecha por el Comité de Calidad
- ✓ Elabora los registros documentales

#### **5.2 INDICADORES**

- ✓ No. de Líderes de Proceso capacitados / No. de Líderes de Proceso
- ✓ No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas con aprobación / No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas

#### **5.3 RESPONSABLES**

Todos los funcionarios del INFIDER

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Todas las áreas del INFIDER

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

##### **ENTRADAS**

- Resultado de los procesos y conformidad del producto
- Resultados y estado de las acciones correctivas y preventivas
- Plan de cambios y ajustes en el sistema de gestión
- Recomendaciones para la mejora de la organización
- Políticas de calidad y objetivos corporativos
- Requisitos regulatorios: SGC

##### **SALIDAS**

- Directrices Internas
- Actas Comité MECl y Calidad.
- Programas para Mejorar La Eficacia, Conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión, Sus Procesos, Productos y la Satisfacción del Cliente



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 78 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- Cambios en el Sistema de Gestión
- Actas de Seguimiento a las Acciones definidas
- Almacenamiento de los registros documentales



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 79 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE REGISTROS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	REGISTROS DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Todos los registros del Sistema de Gestión de calidad son legibles y almacenados, de tal forma que se consulten con facilidad. Los medios utilizados por el INFIDER para la realización de registros en medio magnético o impreso y en algunos casos en ambos.	Todo el personal	<b>Control legal:</b> Registros en medio magnético o impresos
2	ASEGURAR CUMPLIMIENTO	Es responsabilidad del Director de Área asegurar el cumplimiento de lo establecido en este procedimiento.	Director área	<b>Control legal:</b> Asegurar cumplimiento de registro
3	RELACIONAR REGISTROS	En cada uno de los procedimientos documentos se relacionan los registros generados los cuales proveen evidencia de la conformidad con los requisitos.	Todo el personal	<b>Control legal:</b> Analizar evidencias
4	ALMACENAR REGISTROS	El almacenamiento de los registros se efectúa en carpetas o fólderes que están disponibles en cada puesto de trabajo según el caso.	Too el personal	<b>Control requisitos:</b> Archivos disponibles en cada puesto
5	ACTUALIZAR CONTROL DE REGITROS	Es responsabilidad del Representante de la Dirección mantener crear y mantener actualizado el control de registros FO-GC-006.	Todo el personal	<b>Control legal:</b> Elaborar control de registros FO-CO-006
	FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 80 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GC-006. Control de Registros.

## 9. ANEXOS

### Manual de calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo Galvis	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 25 de 2007	Octubre 29 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 81 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS P-GC-007

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>CODIGO P-GC-007</b>

### 1. OBJETIVO

Establece los criterios a seguir para la realización de las comunicaciones internas y externas del INFIDER.

### 2. ALCANCE

Aplica a todas las comunicaciones internas y externas del INFIDER.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
- Ordenanza 023 De 2002,
- Acuerdo 006 De 2007,
- Ley 87 de 1993 Artículo 4
- Decreto 2145 de 1999: Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno, Modifica Decreto 2593 del 2000. y
- Directiva presidencial 09 de 199: Implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación
- Decreto 1537 de 2001: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993
- Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de la calidad
- Decreto 4110 de 2005: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

##### RIESGOS:

- Los documentos aplicables a los procesos pueden estarse utilizando en versiones obsoletas
- Los registros y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, no están articulados y controlados con la aplicación de la Ley General de Archivo



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 82 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ Las Auditorías Internas no se enfoquen hacia asuntos estructurales o de fondo y se limiten a trivialidades
- ✓ Inefectividad en el Control de Producto No Conforme
- ✓ Inefectividad en las Acciones correctivas o preventivas propuestas por los equipos de proceso, luego de su reporte como No Conformidad

#### **PUNTOS DE CONTROL**

- ✓ Mayor exigencia en la evaluación definitiva de los Auditores.
- ✓ Trámite de Acciones Preventivas o Correctivas derivadas del Control de Producto No Conforme
- ✓ Evaluación posterior y selectiva de Acciones Correctivas o Preventivas tramitadas, con registro en Acta de Evaluación, hecha por el Comité de Calidad

#### **5.2 INDICADORES**

- ✓ No. de Auditores Internos con Curso aprobado / No. de Auditores enviados al curso
- ✓ No. de Líderes de Proceso capacitados / No. de Líderes de Proceso
- ✓ No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas con aprobación / No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas

#### **5.3 RESPONSABLES**

Todos los funcionarios del INFIDER

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Todas las áreas del INFIDER

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

##### **ENTRADAS**

- Resultados de la retroalimentación de los clientes
- Resultados de auditorías internas y externas
- Resultado de los procesos y conformidad del producto
- Resultados y estado de las acciones correctivas y preventivas
- Plan de cambios y ajustes en el sistema de gestión
- Recomendaciones para la mejora de la organización
- Políticas de calidad y objetivos corporativos
- Requisitos regulatorios: SGC

##### **SALIDAS**

- Directrices Internas
- Actas Comité MECI y Calidad.
- Programas para Mejorar La Eficacia, Conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión, Sus Procesos, Productos y la Satisfacción del Cliente



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 83 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- Cambios en el Sistema de Gestión
- Actas de Seguimiento a las Acciones definidas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 84 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div>   <div style="text-align: center;">↓</div> </div>			
1	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">REALIZAR ACCIONES DE COMUNICACIÓN</div> </div>	<p>Comunicaciones Internas</p> <p>Con el fin de que exista un adecuado flujo y manejo de la información del sistema de gestión de calidad, el Gerente en coordinación con el Representante de la Dirección, designarán a un funcionario que realice las acciones de comunicación interna del Instituto.</p>	<p>Todo el personal</p>	<p><b>Control legal:</b> Verificar el manejo de la información</p>
2	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ASIGNAR RESPONSABLE</div> </div>	<p>Publicación de documentos</p> <p>El funcionario designado para gestionar las comunicaciones del INFIDER, es el único autorizado para publicar, socializar y difundir documentos, avances, cronogramas y planes de trabajo del sistema de gestión de calidad.</p>	<p>Comité MECI y calidad, responsable del proceso</p>	<p><b>Control legal:</b> Asignar responsable Acta comité Reporte de registro de firmas</p>
3	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ENTREGAR POR ESCRITO</div> </div>	<p>El representante de la Dirección entregará por escrito al funcionario responsable de las comunicaciones, la información relacionada con documentos, cronogramas, y avances del sistema de gestión de calidad, los cuales serán publicados en las carteleras de la entidad, en el correo interno del INFIDER y según el caso en la página Web del Instituto.</p>	<p>Jefe de Área, Responsable del proceso</p>	<p><b>Control legal:</b> Asignar por escrito Responsable y sus funciones</p>
4	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">DIFUNDIR GESTION DE CALIDAD DE LOS DOCUMENTOS</div> </div>	<p>Difusión de documentos</p> <p>La difusión se realizará a través de reuniones de trabajo, talleres y demás eventos que para ese fin organizará el Representante de la Dirección en coordinación con el funcionario responsable de la comunicación. Los temas son: Actualización en aspectos relacionados con la gestión de calidad, cambios en los documentos del sistema de gestión de calidad (procedimientos, manual de calidad), objetivos de calidad, política de calidad, realización y resultados de auditorías internas y resultados de la revisión por la dirección.</p>	<p>Todo el personal</p>	<p><b>Control requisitos:</b> Convocar reuniones Registro de firmas Programación de talleres</p>
5	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">DIFUNDIR POLITICAS DE CALIDAD</div> </div>	<p>Comunicaciones Externas: El funcionario responsable de las comunicaciones, será el encargado de programar en coordinación con el representante de la Dirección la divulgación de la misión, servicios, objetivos y política de calidad del INFIDER entre los clientes actuales y futuros localizados en los diferentes municipios del Risaralda.</p>	<p>Todo el personal</p>	<p><b>Control legal:</b> Programar divulgación entre los clientes</p>



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 85 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

	FIN			
--	-----	--	--	--

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Calidad

Actas del Comité MECl y calidad

## 9. ANEXOS

No Aplica.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo Galvis	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 25 de 2007	Octubre 29 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 86 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS P-GC-008

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>CODIGO P-GC-008</b>

### 1. OBJETIVO

Definir la metodología y responsabilidades en la gestión de las acciones emprendidas con el fin de eliminar las causas de los problemas que afectan o pueden afectar la calidad del servicio y el sistema de gestión de calidad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad del INFIDER.

### 3. DEFINICIONES

No aplica.

### 4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
- Ordenanza 023 De 2002,
- Acuerdo 006 De 2007,
- Ley 87 de 1993 Artículo 4
- Decreto 2145 de 1999: Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno, Modifica Decreto 2593 del 2000. y
- Directiva presidencial 09 de 199: Implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación
- Decreto 1537 de 2001: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993
- Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de la calidad
- Decreto 4110 de 2005: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

#### RIESGOS:



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 87 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ Los documentos aplicables a los procesos pueden estarse utilizando en versiones obsoletas
- ✓ Los registros y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, no están articulados y controlados con la aplicación de la Ley General de Archivo
- ✓ Las Auditorías Internas no se enfoquen hacia asuntos estructurales o de fondo y se limiten a trivialidades
- ✓ Inefectividad en el Control de Producto No Conforme
- ✓ Inefectividad en las Acciones correctivas o preventivas propuestas por los equipos de proceso, luego de su reporte como No Conformidad

#### **PUNTOS DE CONTROL**

- ✓ Mayor exigencia en la evaluación definitiva de los Auditores.
- ✓ Trámite de Acciones Preventivas o Correctivas derivadas del Control de Producto No Conforme
- ✓ Evaluación posterior y selectiva de Acciones Correctivas o Preventivas tramitadas, con registro en Acta de Evaluación, hecha por el Comité de Calidad

#### **5.2 INDICADORES**

- ✓ No. de Líderes de Proceso capacitados / No. de Líderes de Proceso
- ✓ No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas con aprobación / No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas
- ✓ Propuesta y definición de acciones correctivas/preventivas: Representante de la Dirección, Responsable de cada área.
- ✓ Implantación de acciones preventivas/correctivas: Responsable de área.
- ✓ Seguimiento y cierre de acciones preventivas/correctivas: Representante de la Dirección.

#### **5.3 RESPONSABLES**

Todos los funcionarios del INFIDER

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Todas las áreas del INFIDER

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

##### **ENTRADAS**

- Resultados de la retroalimentación de los clientes
- Resultados de auditorías internas y externas
- Resultado de los procesos y conformidad del producto
- Resultados y estado de las acciones correctivas y preventivas
- Plan de cambios y ajustes en el sistema de gestión
- Recomendaciones para la mejora de la organización



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 88 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- Políticas de calidad y objetivos corporativos
- Requisitos regulatorios: SGC

#### **SALIDAS**

- Directrices Internas
- Actas Comité MECI y Calidad.
- Programas para Mejorar La Eficacia, Conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión, Sus Procesos, Productos y la Satisfacción del Cliente
- Cambios en el Sistema de Gestión
- Actas de Seguimiento a las Acciones definidas



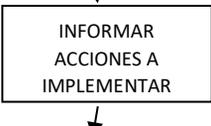
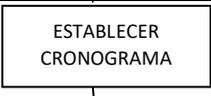
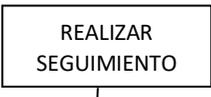
<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 89 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           PROYECTAR ACCIONES CORRECTIVAS         </div>	En el INFIDER las acciones correctivas se iniciarán a partir del siguiente análisis: ✓ Incidencia de las Peticiones, quejas y reclamos ✓ Resultados de la medición de la satisfacción del cliente. ✓ No conformidades identificadas en las auditorias internas realizadas al Sistema de Gestión de Calidad. ✓ Resultados de la revisión por la Dirección.	Todo el personal	<b>Control legal:</b> Verificar los análisis
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           PROYECTAR ACCIONES PREVENTIVAS         </div>	En el INFIDER las acciones preventivas se iniciarán a partir del siguiente análisis: ✓ Informe de auditoria Interna realizado al Sistema de Gestión de Calidad. ✓ Resultados de la revisión por la Dirección ✓ Resultados de la medición de la satisfacción del cliente.	Comité MECI y calidad, responsable del proceso	<b>Control legal:</b> Verificar los análisis Actas de comité Registro de firmas
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           DETECTAR PROBLEMAS REPETITIVOS O GRAVES         </div>	Fecha para las acciones correctivas. Las acciones correctivas se toman con los resultados de la revisión por la dirección o en cualquier fecha del año cuando se detecte un problema repetitivo o se presente una situación grave.	Jefe de Área, Responsable del proceso	<b>Control legal:</b> Verificar acciones correctivas cualquier fecha
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           DETALLAR SITUACIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA         </div>	Definición, seguimiento y cierre de la Acción Correctiva o Preventiva Para definir una acción correctiva o preventiva se debe hacer una descripción detallada de la situación inicial que da origen a la acción; para ello, en el informe de las acciones correctivas o preventivas el representante de la Dirección debe reflejar las incidencias, reclamaciones sospechas, tendencias que preocupen al INFIDER.	Todo el personal	<b>Control requisitos:</b> Definir las acciones correctivas y preventivas
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           CONVOCAR REUNIÓN PARA ANALIZAR         </div>	Es responsabilidad del representante de la Dirección y el jefe de área reunirse ✓ Analizar el informe de acciones correctivas o preventivas. ✓ Proponer soluciones para eliminar las causas y adoptar la que se considere tiene mayor impacto en la solución. ✓ Definir a los responsables de poner en marcha la solución.	Jefe de área, Todo el personal	<b>Control requisitos:</b> Programación de reuniones de seguimiento Actas y firmas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 90 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
6		Informar a todo el personal sobre las acciones a implantar y los resultados que se esperan lograr	Todo el personal	<b>Control requisitos:</b> Definir las acciones a implementar
7		Establecer un cronograma tanto de implantación como de logro de los resultados esperados	Jefe de área, Todo el personal	<b>Control requisitos:</b> Programar implantación y logro e resultados
8		Seguimiento El representante de la Dirección es el encargado de realizar el seguimiento a las acciones implantadas para verificar su cumplimiento e impacto. Los resultados del seguimiento se registran en el informe de acción correctiva y preventiva.	Jefe de área, Todo el personal	<b>Control legal</b> Efectuar seguimiento Realizar evaluación de desempeño
9		Cierre El representante de la Dirección de acuerdo al cronograma establecido verifica el cumplimiento, el cual si es satisfactorio debe motivar el cierre de la acción correctiva/preventiva. Si el resultado no es satisfactorio se repite el paso de análisis del informe de acciones correctivas o preventivas y definir las soluciones que se consideren mas adecuadas y el ajuste al cronograma de resultados esperados.	Jefe de área, Todo el personal	<b>Control legal:</b> Analizar y Ajustar cronograma Evaluar desempeño
				

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 91 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GC-016 Informe de Acción Correctiva / Preventiva

## 9. ANEXOS

Plan Estratégico

Planes de Acción

Manual de Calidad

Código de Buen Gobierno

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo G.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 25 de 2007	Octubre 29 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 92 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 9. CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME P-GC-009

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
<b>PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>CODIGO P-GC-009</b>

### 1. OBJETIVO

Definir la metodología y responsabilidades en el control de las incidencias y reclamaciones de los clientes del INFIDER.

### 2. ALCANCE

Servicios prestados por el INFIDER.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica.

### 4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
- Ordenanza 023 De 2002,
- Acuerdo 006 De 2007,
- Ley 87 de 1993 Artículo 4
- Decreto 2145 de 1999: Normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno, Modifica Decreto 2593 del 2000. y
- Directiva presidencial 09 de 199: Implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación
- Decreto 1537 de 2001: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993
- Ley 872 de 2003: Sistema de gestión de la calidad
- Decreto 4110 de 2005: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

##### RIESGOS:

- Los documentos aplicables a los procesos pueden estarse utilizando en versiones obsoletas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 93 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ Los registros y la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, no están articulados y controlados con la aplicación de la Ley General de Archivo

#### **PUNTOS DE CONTROL**

- ✓ Mayor exigencia en la evaluación definitiva de los Auditores.  
✓ Trámite de Acciones Preventivas o Correctivas derivadas del Control de Producto No Conforme  
✓ Evaluación posterior y selectiva de Acciones Correctivas o Preventivas tramitadas, con registro en Acta de Evaluación, hecha por el Comité de Calidad

#### **5.2 INDICADORES**

- ✓ No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas con aprobación / No. de Acciones Correctivas o Preventivas evaluadas  
✓ Propuesta y definición de acciones correctivas/preventivas: Representante de la Dirección, Responsable de cada área.  
✓ Implantación de acciones preventivas/correctivas: Responsable de área.  
✓ Seguimiento y cierre de acciones preventivas/correctivas: Representante de la Dirección.

#### **5.3 RESPONSABLES**

Todos los funcionarios del INFIDER

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Todas las áreas del INFIDER

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

##### **ENTRADAS**

- Resultados de auditorias internas y externas
- Resultado de los procesos y conformidad del producto
- Resultados y estado de las acciones correctivas y preventivas
- Plan de cambios y ajustes en el sistema de gestión
- Recomendaciones para la mejora de la organización
- Políticas de calidad y objetivos corporativos
- Requisitos regulatorios: SGC

##### **SALIDAS**

- Directrices Internas
- Actas Comité MECl y Calidad.
- Programas para Mejorar La Eficacia, Conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión, Sus Procesos, Productos y la Satisfacción del Cliente
- Cambios en el Sistema de Gestión
- Actas de Seguimiento a las Acciones definidas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 94 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">VERIFICAR INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS</div>	<p>Una incidencia es el incumplimiento de los requisitos especificados.</p> <p>Cuando el cliente a consecuencia de una incidencia se ve afectado y expresa su desacuerdo o insatisfacción con respecto al servicio recibido, se considera una reclamación.</p>	Todo el personal	<p><b>Control requisitos:</b> Verificar Reclamación</p>
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">REGISTRO DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES</div>	<p>Detección y Registro de Incidencias y Reclamaciones</p> <p>La detección, recepción y comunicación de las incidencias y reclamaciones es un deber y una responsabilidad de todos los funcionarios del INFIDER.</p>	Jefe de área, Todo el personal	<p><b>Control requisitos:</b> Registrar las reclamaciones e incidencias</p>
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">DETECTAR Y REGISTRA INCIDENCIAS</div>	<p>El INFIDER, debe realizar los esfuerzos necesarios para detectar y registrar las incidencias, antes de que los clientes se vean afectados. La información allegada es necesaria para la mejora continua del servicio.</p>	Jefe de área, Todo el personal	<p><b>Control legal</b> Realizar mejoras al servicio</p>
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ELABORAR INFORMME DE INCIDENCIAS/ RECLAMACIONES</div>	<p>Las incidencias y reclamaciones se registran en el informe de incidencias/reclamaciones.</p> <p>El representante de la Dirección debe elaborar mensualmente un informe consolidado de las incidencias y reclamaciones que contenga el número de incidencias y reclamaciones y la frecuencia de las mismas clasificadas por tipo.</p>	Jefe de área, Todo el personal	<p><b>Control legal:</b> Informar No. incidencias y reclamaciones Clasificar</p>
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">TRATAR LAS INCIDENCIAS/ RECLAMACIONES</div>	<p>Tratamiento de Incidencias y Reclamaciones</p> <p>La definición de acciones inmediatas para resolver el problema corresponde a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jefe de área cuando la incidencia o reclamación se considerar leve.</li> <li>✓ Representante de la dirección cuando la incidencia o reclamación conlleva a la utilización de medios y recursos adicionales.</li> <li>✓ Gerente cuando el problema puede originar la pérdida del cliente.</li> </ul>	Jefe de área, Todo el personal	<p><b>Control legal:</b> Resolver problemas</p>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 95 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
--	----	--	--	--



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 96 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
6	↓ SUPERVISAR MENSUALMENTE	Seguimiento y Cierre El representante de la Dirección es el encargado de supervisar mensualmente, quincenalmente que las incidencias y reclamaciones sean tratadas oportuna y apropiadamente.	Jefe de área, Todo el personal	<b>Control legal:</b> Tratar oportunamente las incidencias y reclamaciones
7	↓ CERRAR INFORME DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES	El representante de la Dirección es responsable del cierre del informe de incidencias y reclamaciones, registrando los motivos que lo llevan a ello.	Jefe de área, Todo el personal	<b>Control legal:</b> Registrar los motivos de incidencias y reclamaciones
8	↓ REVISAR Y ENCONTRAR SOLUCIONES	En el caso que las acciones sean ineficaces, el funcionario que definió las acciones iniciales deberá realizar la revisión para encontrar soluciones Eficaces.	Jefe de área, Todo el personal	<b>Control legal:</b> Revisar las acciones y encontrar soluciones
	↓ FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GC-017 Informe de incidencias y reclamaciones.

## 9. ANEXOS

Manual de calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo G.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007	Noviembre 9 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 97 de 410
	Fecha. Septiembre 2008



# ***PROCESOS MISIONALES***

**PEREIRA, 2008**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 98 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6.2. PROCESOS MISIONALES



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 99 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

### 6.2.1. CARACTERIZACIÓN PROCESOS MISIONALES

NOMBRE DEL PROCESO		COLOCACIÓN		
OBJETIVO DEL PROCESO		OTORGAR CRÉDITOS MEDIANTE LAS CINCO LÍNEAS EXISTENTES A LOS CLIENTES DE LA INSTITUCIÓN		
ALCANCE		DESDE LA RECEPCION DE LA SOLICITUD HASTA EL DESEMBOLSO DEL CREDITO		
RESPONSABLE		LÍDER DEL PROCESO		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS SIN ÁNIMO DE LUCRO QUE CUMPLAN UN SERVICIO PÚBLICO, FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DEL ESTADO, MINISTERIO DE HACIENDA, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, JUNTA DIRECTIVA, COMITÉ DE CRÉDITO INTERNO, TESORERÍA DE LA ENTIDAD	PLANES DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL, MUNICIPALES, PLAN DE DESARROLLO NACIONAL, PLANES DE INVERSIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS MARCO LEGAL Vigente	ESTUDIO DEL CREDITO, APROBACION O NO DEL CREDITO Y DESEMBOLSO	OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO A TRAVES DE LAS CINCO LINEAS	LOS CLIENTES y BENEFICIARIOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE CREDITO



**GOBERNACIÓN DE RISARALDA**  
**¡SENTIMIENTO DE TODOS!**

**INFIDER**

<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 100 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 101 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES	
	INTERNOS	EXTERNOS	NTCGP 1000:2004	LEGALES Y REGLAMENTARIO S	NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
LOS PROFESIONALES UNIVERSITARIOS, COMITÉ DE CREDITO, LA JUNTA DIRECTIVA, FUNCIONARIOS, DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA , jurídica Y GERENCIA	MANUAL DE CREDITO, DISPONIBILIDAD DE TESORERIA, FICHA TECNICA DE CREDITO, PAGARES Y CONTRATOS, CARTAS DE LIBRANZA PROYECCIONES	EJECUCIONES PRESUPUESTALES, FACULTADES PARA EL CREDITO, REPORTE CIFIN, ESTADOS FINANCIEROS, CERTIFICADOS DE PIGNORACION, FACTURAS O ACTAS, CERTIFICADOS LABORALES, DESPRENDIBLES DE NOMINA ,PLANES FINANCIEROS, FICHA EBI DE PROYECTOS, CERTIFICADO DE REGISTRO ANTE EL MINISTERIO DE HACIENDA Y LA CONTRALORIA		LEY 358 DE 1997, LEY 819 DE 2003, LEY 617 DE 2000, DECRETO 610 DE 2002, ORDENANZA 023 DE 2002	CREDITOS APROBADOS, CREDITOS DESEMBOLS ADOS, NIVEL DE EJECUCION DE CREDITOS	NO. DE CREDITOS DESEMBOLSADOS/NO . DE CREDITOS APROBADOS, NO. CREDITOS APROBADOS /NO. DE CREDITOS PROYECTADOS O ESTUDIADOS, NO. VALOR TOTAL CREDITOS DESEMBOLSADOS /VR. DE CREDITOS PROYECTADOS
INFRAESTRUC- TURA						
OFICINAS CON DOTACION, COMPUTADORES						
AMBIENTE DE TRABAJO						
TRABAJO EN EQUIPO						



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 102 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6.2.2. PROCEDIMIENTOS

### 1. SOLICITUD Y APROBACIÓN DE LÍNEA DE CRÉDITO DE FOMENTO P-COC-001

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y APROBACIÓN DE LÍNEA DE CRÉDITO DE FOMENTO</b>	<b>CODIGO P-COC-001</b>

#### 1. OBJETIVO

Definir las etapas que conducen eficientemente al otorgamiento de crédito, cuyo programa este inscrito en el banco de proyectos de la secretaria de planeación y/o en el plan de desarrollo Municipal o departamental.

#### 2. ALCANCE

Aplica al subproceso Otorgamiento de Crédito del Proceso de Colocación

#### 3. DEFINICIONES

Crédito de Fomento: Permiten financiar inversiones, desarrollar obras, programas y proyectos que estén destinados a la prestación de un servicio público en el ámbito urbano o rural y ayuden a satisfacer las necesidades básicas de la comunidad.

#### EL RIESGO DE MERCADO

Se entiende como riesgo de mercado la pérdida que puede sufrir una entidad debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo. También se puede definir como la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolio se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores.

#### 4. MARCO LEGAL

LEY 358 DE 1997 Endeudamiento

LEY 510 DE 1999 Sistema financiero

LEY 617 DE 2000 Saneamiento fiscal

LEY 819 DE 2003 Presupuesto Capitulo 3

Decreto 610 de 2002 Reglamentación Ley 358/97 Calificar Entidades Descentralizadas

Ordenanza 023 Estatutos INFIDER

Decreto 111/96 Estatuto Orgánico de presupuesto

Ley 115 /96 Norma de Presupuesto

Ley 1176 de 2007 Modificación parte ley 715 /2001



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 103 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Demás normas

## 5. CONDICIONES GENERALES

### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

**Riesgos de Cumplimiento:** Riesgos de Garantías

#### **RIESGO DE MERCADO:**

Bajas significativas en las tasas de interés

Cambiante marco legal financiera

Política administrativa

Dependencia política

#### **PUNTOS DE CONTROL**

Actualización normativa

Mantenimiento de bases de datos con información normativa

Revisión constante DTF

Anotaciones aclarantes en pagare - Modificación de acuerdo a la tasa del mercado

Control de Requisitos

Control de Registros

### 5.2 INDICADORES

**No. de créditos desembolsados/no. de créditos aprobados**

**No. créditos aprobados /no. de créditos proyectados o estudiados,**

**No. valor total créditos desembolsados /vr. De créditos proyectados**

### 5.3. RESPONSABLE

Profesional universitario, jefe Oficina Jurídica, Gerente, Junta Directiva, Cartera, Comité de Crédito

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Comercial, Jurídica, Gerencia y Comité de Crédito, Administrativa y financiera, Junta directiva

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### **ENTRADAS**

Solicitud de crédito

Documentos del cliente

Portafolio De servicios

#### **SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 104 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Resolución de aprobación.  
Actas Comité de Crédito ó Junta directiva  
Contrato



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 105 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y APROBACIÓN DE LÍNEA DE CRÉDITO DE FOMENTO**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RECIBIR Y RADICAR SOLICITUD	Recibe y radica la solicitud de crédito por el cliente (Alcalde, Gerente o Director) a la gerencia del Infider, adjunto con los requisitos	Secretaria Gerencia	Control de Registro: Radicar la solicitud de crédito
2	REMITIR SOLICITUD	Remite área comercial, para tramitar solicitud de los documentos necesarios para el análisis del crédito	Secretaria Gerencia Profesional Universitario - Comercial	Control de Registro: Firmar el recibo de la solicitud
3		Recibe y revisa solicitud del cliente y los documentos requeridos según el manual de crédito.	Profesional Universitario - Comercial	Control de requisito Verificar la solicitud y documentos
4	RECIBIR Y REVISAR	Se confronta con el cuadro de control de requisitos. (Manual de Crédito)	Profesional Universitario – comercial	Control de requisito Verificar cumplimiento requisitos
5		Si la documentación esta incompleta, el profesional universitario, solicita por escrito los documentos faltantes, haciendo claridad que el estudio de crédito no se iniciará hasta tanto no estén completos los documentos exigidos.	Profesional Universitario - comercial	Control de requisito Solicitar por escrito los documentos faltantes
6	ANALIZAR Y EVALUAR CRÉDITO	Si la documentación esta completa, procede a realizar el análisis y evaluación financiera, consistente en: Clasificación del presupuesto del último año anterior al crédito por capítulos. Con base en el análisis del presupuesto del año inmediatamente anterior, se calcula la capacidad de endeudamiento para el crédito, con base en lo establecido en la Ley 358 de 1997. O las nuevas que reglamenten el endeudamiento público. Análisis del rubro de la renta ofrecida por el cliente con el fin de confrontar si esta es suficiente para garantizar el crédito (flujo de efectivo - PAC.)	Profesional Universitario - Comercial	Control de Requisitos Realizar análisis y evaluación financiera
7	ELABORAR FICHA TÉCNICA	Obtenido los resultados del análisis financiero, se diligencia la ficha técnica establecida con la cual se determina la viabilidad y recomendaciones financieras del crédito	Profesional universitario área Comercial	Control de Requisitos Verificar ficha técnica Verificar la viabilidad Realizar las recomendaciones
	1/			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 106 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

--	--	--	--	--



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 107 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
8	REMITIR SOLICITUD Y REVISAR	Se envía a la oficina asesora jurídica para la revisión legal de los documentos con oficio	Profesional Universitario Área Comercial Y Oficina Jurídica	<b>Control de Registro:</b> Radical la solicitud , documentos de requisito de crédito y análisis financiero
9	REVISAR LEGALMENTE	Se efectúa la revisión legal	Oficina Jurídica	<b>Control de requisitos</b> Verificar aspectos legales de los documentos y requisitos
10	REMITIR DOCUMENTOS Y REVISAR	Los documentos revisados se envían a asistente de Cartera, quien es la secretaria del Comité de Crédito, quien convoca a reunión para análisis y recomendación ante la gerencia o junta directiva según sea el caso.	Oficina jurídica, Asistente de Cartera	<b>Control de Registro:</b> Radical la solicitud de crédito con revisiones y análisis a Comité de Crédito Acta Comité
11	ANALIZAR Y APROBAR CREDITO	El comité de crédito integrado por la Gerencia, director administrativo y financiero, el jefe de la oficina asesora jurídica y el técnico operativo de cartera (secretario del comité). Analiza Y recomienda la aprobación del crédito.	Comité de Crédito Asistente de cartera	<b>Control de requisitos</b> Verificar aspectos legales de los documentos y requisitos
12	REMITIR Y ELABORAR RESOLUCIÓN	Si el crédito cumple a cabalidad con el análisis del comité de crédito y no excede los 400 salarios mínimos legales mensuales vigentes, el Gerente lo aprueba. Si el crédito es mayor de 400 salarios se remite para aprobación de Junta Directiva del INFIDER.	Gerencia – Secretaria de Gerencia Junta Directiva	
13	ELABORAR ACTA	El secretario del comité elabora un acta, pero también incluyen los créditos no aprobados para que quede constancia de su presentación al comité, se archiva y se le envía comunicación al cliente.	Comité de Crédito Asistente de Cartera	<b>Control Registro</b> Acta comité Registro firmas
14	PROYECTAR RESOLUCIÓN	La secretaria de gerencia proyecta una resolución de aprobación del crédito o de los créditos aprobados en comité, la cual es revisada por la oficina jurídica y firmada por la gerencia.	Gerencia, Asesor Jurídico, Secretaria de Gerencia,	<b>Control Registro</b> Proyectar resolución Registro de Firmas
	2/			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 108 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 109 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">SOLICITAR DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL</div>	Posteriormente se solicita la disponibilidad presupuestal por parte de la oficina jurídica a la dirección administrativa y financiera y la proyección del crédito al área de cartera, para elaborar el contrato de empréstito.	Gerencia, Asesor Jurídico, Secretaria de Gerencia, Administración y Finanzas	Control Registro Asignar partida presupuestal Proyectar Crédito Elaborar Contrato
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Legalizar con firmas</div>	Se legaliza con las firmas de las partes y el visto bueno del jefe oficina asesor jurídico.	Asesor Jurídico, Secretaria de Gerencia	Control Registro Legalizar y dar visto bueno
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FIN</div>			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Crédito

FO-COC-001. Ficha técnica de análisis de línea de crédito de fomento Municipio

FO-COC-002. Solicitud de Crédito de línea de crédito de fomento

FO-COC-003. Capacidad de endeudamiento

FO-COC-010 Control Solicitud de Crédito de fomento

FO-CGM-001 Programación De Salidas

Portafolio de Servicios

Código de Buen Gobierno

## 9. ANEXOS

Calle 19 n° 7-53 Edificio Lotería del Risaralda piso 4°

Teléfono 3355827 – Fax 3354315 [www.infider.gov.co](http://www.infider.gov.co) - [info@infider.gov.co](mailto:info@infider.gov.co)

Pereira - Risaralda



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 110 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Ejecuciones Presupuestales  
Facultades Para El Crédito  
Estados Financieros  
Certificados De Pignoración,  
Planes Financieros  
Ficha EBI de Proyectos

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Germán Peña Gaviria	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor externo	Germán Peña Gaviria Y Germán Puerta	Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 111 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 2. SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE TESORERÍA P-COC-002

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE TESORERÍA</b>	<b>CODIGO P-COC-002</b>

### 1. OBJETIVO

Otorgar a las entidades créditos rápidos que les permita solucionar situaciones temporales de iliquidez.

### 2. ALCANCE

Aplica al proceso de otorgamiento de crédito del proceso de colocación

### 3. DEFINICIONES

**Crédito de Tesorería: Atienden situaciones temporales de iliquidez para los entes territoriales, institutos descentralizados y entidades públicas y privadas.**

### 4. MARCO LEGAL

Constitución Política De 1993  
Decreto 111/96 Estatuto Orgánico De Presupuesto  
Ley 115 /96 Norma De Presupuesto  
Ley 358 De 1997 Endeudamiento  
Ley 510 De 1999 Sistema Financiero  
Ley 617 De 2000 Saneamiento Fiscal  
Decreto 610 De 2002 Reglamentación Ley 358/97 Calificar Entidades Descentralizadas  
Ley 819 De 2003 Presupuesto Capitulo 3  
Ordenanza 023 Estatutos Infider  
Ley 1176 De 2007 Modificación Parte Ley 715 /2001  
Ley 80 De 1993  
Ley 1150 De 2007 Y Sus Decretos Reglamentarios  
Manual De Crédito Del Infider  
Código De Comercio

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

Riesgos de Garantías

Bajas significativas en las Tasas de Interés



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 112 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Cambiante MARCO LEGAL financiera

Política Administrativa

Dependencia Política

Ineficiencia de los estudios financieros para la determinación del presupuesto oficial para la contratación

#### **PUNTOS DE CONTROL**

Actualización normativa

Mantenimiento de bases de datos con información normativa

#### **Revisión constante DTF**

Anotaciones aclarantes en pagare - Modificación de acuerdo a la tasa del mercado

Control de Requisitos

Control de Registros

#### **5.2 INDICADORES**

No. de créditos desembolsados/no. de créditos aprobados

No. créditos aprobados /no. de créditos proyectados o estudiados,

No. valor total créditos desembolsados /vr. De créditos proyectados

#### **5.3. RESPONSABLE**

Profesional universitario, Jurídica, Gerencia, Cartera, Comité de Crédito y Junta Directiva.

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Comercial, Jurídica, Comité de Crédito, Administrativa y financiera Y Gerencia

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

##### **ENTRADAS**

Solicitud de crédito

Documentos Cliente

Portafolio de Servicios

##### **SALIDAS**

Resolución de aprobación.

Actas: Comité Crédito ó Junta directiva

Contrato

Oficio



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 113 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE TESORERÍA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RECIBIR Y RADICAR SOLICITUD	El cliente (Gobernador, Alcalde, Gerente o Director) envía solicitud de crédito dirigida a la Gerencia del INFIDER, la cual es remitida al profesional universitario para el requerimiento de los documentos acorde con el manual de Crédito.	Secretaria Gerencia	Control de Registro: Firmar el recibo de la solicitud
2	VERIFICAR REQUISITOS	El cliente envía la documentación, la cual es confrontada por el profesional universitario conforme al cuadro de control de requisitos.	Profesional universitario – AREA COMERCIAL	Control de requisito Verificar la solicitud Acta del Comité
3	SOLICITAR DOCUMENTOS	Si la documentación esta incompleta, el profesional universitario, solicita por escrito los documentos faltantes, haciendo claridad que el estudio de crédito no se iniciará hasta tanto no estén completos los documentos exigidos.	Profesional universitario – AREA COMERCIAL	
4	REALIZAR ANALISIS Y CONFRONTAR	El profesional universitario, con la documentación completa, procede a realizar el análisis y evaluación financiera.	Profesional universitario – AREA COMERCIAL – Asesor Jurídico, asistente de cartera	
5		Análisis del rubro de la renta ofrecida por el cliente con el fin de confrontar si esta es suficiente para garantizar el crédito (flujo de efectivo - PAC.)		
6	VERIFICAR REQUISITOS	Obtenido los resultados del análisis financiero, el Profesional universitario elabora ficha Técnica con la cual se determina la viabilidad y recomendaciones financieras del crédito y lo envía a la oficina asesora jurídica para la revisión legal de los documentos, los cuales una vez revisados se envían al Asistente de Cartera, el cuál cita a l comité de crédito para su análisis y aprobación.		Control de requisito Verificar crédito que no exceda de 1000 salarios legales
7	ANALIZAR EN COMITÉ DE CREDITO	El comité de crédito integrado por Gerencia, director administrativo y financiero, el jefe de la oficina asesora jurídica y el técnico operativo de cartera (secretario del comité) Analiza y recomienda la aprobación ó no del crédito.	Comité de Crédito Secretaria de Gerencia	
	1/			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 114 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

8		<p>Si los créditos cumplen a cabalidad con el análisis del comité de crédito, el secretario del comité elabora un acta, pero también incluyen los créditos no aprobados para que quede constancia de su presentación al comité.</p>	Comité de Crédito	<b>Control Registro</b> Acta comité Registro firmas
9		<p>Si el crédito no excede los 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, el Gerente aprueba el crédito y la Secretaria de Gerencia elabora la de resolución de aprobación del crédito. Si el crédito es mayor de 1.000 salarios se remite para aprobación de Junta Directiva del INFIDER, si el crédito no es aprobado se archiva y se le envía comunicación al cliente.</p>	Comité de Crédito	<b>Control legal</b> Analizar y decidir aprobación el crédito
10		<p>La secretaria de gerencia proyecta una resolución de aprobación del crédito o de los créditos aprobados en comité, la cual es revisada por la oficina jurídica y firmada por la gerencia.</p>	Gerencia, Asesor Jurídico, Secretaria de Gerencia,	<b>Control Registro</b> Proyectar resolución Registro de Firmas
11		<p>Posteriormente se solicita la disponibilidad presupuestal por parte de la oficina jurídica a la dirección administrativa y financiera y la proyección del crédito al área de cartera, para elaborar el contrato de empréstito.</p>	Gerencia, Asesor Jurídico, Secretaria de Gerencia, Administración y Finanzas	<b>Control Registro</b> Asignar partida presupuestal Proyectar Crédito Elaborar Contrato
12		<p>Se legaliza con las firmas de las partes y el visto bueno del jefe oficina asesor jurídico.</p>	Asesor Jurídico, Secretaria de Gerencia	<b>Control Registro</b> Legalizar y dar visto bueno

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 115 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

FO-COC-004 Solicitud de crédito de Tesorería Municipios

FO-COC-005 Ficha de Análisis

FO-CGM-001 Programación De Salidas

FO-COC-011 Control Solicitud Crédito De Tesorería

## 9. ANEXOS

Ejecuciones presupuestales, Facultades para el crédito, Estados financieros, Certificados de pignoración. Códigos Legales, Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Resoluciones, solicitud y Oficios

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Germán Peña Gaviria	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor externo	Germán Peña Gaviria Y Germán Puerta	Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	OCTUBRE DE 2008	Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 116 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### **3. CALCULO DE LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO P-COC-003**

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: CALCULO DE LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO</b>	<b>CODIGO P-COC-003</b>

#### **1. OBJETIVO**

Determinar si los clientes poseen capacidad o no para endeudarse con el INFIDER.

#### **2. ALCANCE**

Aplica al subproceso de otorgamiento de crédito del proceso de colocación.

#### **3. DEFINICIONES**

Capacidad de Endeudamiento:

Semáforo Verde: Cando los intereses de la deuda no superen el 40% del ahorro operacional ó el servicio de la deuda no supere el 80% de sus ingresos corrientes.

Semáforo rojo. Cando los intereses de la deuda superen el 40% del ahorro operacional ó el servicio de la deuda es superior al 80% de sus ingresos corrientes

IPC: Índice de precio del consumidor anual

#### **4. MARCO LEGAL**

Decreto 111/96 Estatuto Orgánico De Presupuesto

Ley 115 /96 Norma De Presupuesto

Ley 358 De 1997 Capacidad de endeudamiento público

Decreto 610 De 2002 Reglamentación Ley 358/97 Calificar Entidades Descentralizadas

Ordenanza 023 Estatutos Infider

Ley 1176 De 2007 Modificación Parte Ley 715 /2001

Demás Normas

#### **5. CONDICIONES GENERALES**

##### **5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO**

Información No confiable



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 117 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Riesgos de Cumplimiento: Riesgos de Garantías  
Bajas significativas en las Tasas de Interés  
Cambiante MARCO LEGAL financiera  
Política Administrativa  
Dependencia Política

#### **PUNTOS DE CONTROL**

Actualización normativa  
Mantenimiento de bases de datos con información normativa  
Revisión constante DTF  
Anotaciones aclarantes en pagare - Modificación de acuerdo a la tasa del mercado  
Control de Requisitos  
Control de cumplimiento

#### **5.2 INDICADORES**

No. de créditos desembolsados/no. de créditos aprobados  
No. créditos aprobados /no. de créditos proyectados o estudiados,  
No. valor total créditos desembolsados /vr. De créditos proyectados

#### **5.3. RESPONSABLE**

Profesional universitario, Gerencia, Jurídica, Cartera, Comité de Crédito y Junta Directiva.

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Comercial, Jurídica, Comité de Crédito, Administrativa y Financiera Y Gerencia

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

##### **ENTRADAS**

Solicitud de Crédito  
Información financiera  
Portafolio de Servicios  
Código de Buen Gobierno

##### **SALIDAS**

Resolución de aprobación de crédito  
Acta de Comité de Crédito o de Junta directiva



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 118 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CÁLCULO DE LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1	INICIO			
2	↓ RECOPIRAR INFORMACIÓN FINANCIERA	Recopila la información financiera establecida en la ley 358 de / 97, la cual consta de la ejecución de rentas y gastos del mes de diciembre del año inmediatamente anterior, ejecución del último mes, proyección de la deuda vigente y de la deuda a contraer especificando tanto las cuotas de capital como de intereses.	El Profesional Universitario - AREA COMERCIAL	Control de Registro: Recibo de la solicitud e información financiera
3	↓ CLASIFICAR Y PROYECTAR	Una vez clasificada la ejecución presupuestal a diciembre 31, procede a proyectarla para el año siguiente teniendo como base el incremento del IPC. Esperado para ese año.	El Profesional Universitario - AREA COMERCIAL	Control de requisito Clasificar ej. Presupuestal
4	↓ EXCLUIR RECURSOS DESTINACIÓN ESPECIFICA	En la proyección de ingresos y gastos, excluye los recursos destinados a salud y educación que son de destinación específica, como también los fondos especiales (Vivienda, Carder, Eco salud entre otros), igualmente los recursos del crédito y la venta de activos.	El Profesional Universitario - AREA COMERCIAL	Control de requisito Clasificar los ingresos y gastos – Según Ley 358
5	↓ CALCULAR AHORRO OPERACIONAL E INTERESES	El Profesional Universitario proyecta los ingresos y egresos y calcula el ahorro operacional restando de los ingresos corrientes los gastos de funcionamiento y los multiplica por el 40%. Calcula los intereses de la deuda (pagados, causados, por pagar y los del nuevo Crédito, de la vigencia fiscal para la cual se calcula la capacidad de endeudamiento) y se resta al 40% hallado.	El Profesional Universitario - AREA COMERCIAL	Control legal Cumplir 100% de la Ley
6	↓ VERIFICAR CAPACIDAD DE CRÉDITO	Si esta diferencia es positiva, significa que la entidad se encuentra capacidad de adquirir nuevo crédito (semáforo verde). Si es negativo se establece en cual porcentaje y se determina el semáforo en que se encuentra (Ley 358/97) y se procede a solicitar la información requerida para el otorgamiento de nuevos créditos.	El Profesional Universitario - AREA COMERCIAL	Control de requisito: Verificar que no supere los indicadores señalados por la ley.
	↓ FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 119 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Crédito  
Ley 358 de 1997

## 9. ANEXOS

Ejecuciones presupuestales a diciembre 31 de la vigencia inmediatamente anterior  
Relación del servicio de la Ley, discriminado por capital e intereses

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Germán Peña Gaviria	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo	Germán Peña Gaviria y Germán Puerta	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 120 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### 4. SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE DESCUENTO DE ACTAS P-COC-004

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE DESCUENTO DE ACTAS</b>	<b>CODIGO P-COC-004</b>

##### 1. OBJETIVO

Definir las etapas para la aprobación de un crédito por descuento de actas a los contratistas de las entidades públicas.

##### 2. ALCANCE

Aplica al subproceso de otorgamiento de crédito del proceso de colocación.

##### 3. DEFINICIONES

Crédito de Descuento de actas y factura: Es un servicio de crédito a corto plazo, que tiene por objetivo resolver situaciones de iliquidez de los contratistas con los entes públicos.

##### 4. MARCO LEGAL

Manual de Crédito

Ordenanza 023 Estatutos Infider

##### 5. CONDICIONES GENERALES

##### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO RIESGOS

Información No confiable

Cambiante marco legal financiera

No pago directo del ata por parte de la entidad

El contratista no realice la cancelación del crédito

##### PUNTOS DE CONTROL

Actualización normativa

Mantenimiento de bases de datos con información normativa

Hacer seguimiento ante la entidad responsable del endoso para obtener su pago

Comprobar la firma del endoso del acta por parte de la entidad.

Consulta en base de datos el objeto del contrato

Revisión del contrato.

Consulta en base de datos el objeto del contrato



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 121 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Lo establece el Estatuto de Contratación Pública

## 5.2 INDICADORES

No. de créditos desembolsados/no. de créditos aprobados  
No. créditos aprobados /no. de créditos proyectados o estudiados,  
No. valor total créditos desembolsados /vr. De créditos proyectados

## 5.3. RESPONSABLE

Profesional universitario, Gerencia, Jurídica, Cartera, Comité de Crédito y Junta Directiva.

## 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Comercial, Jurídica, Comité de Crédito, Administrativa y Financiera Y Gerencia

## 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

### ENTRADAS

Solicitud  
Documentos anexos  
Portafolio de Servicios

### SALIDAS

Resolución de aprobación de crédito  
Acta de Comité de Crédito o de Junta directiva  
Pagare



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 122 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE DESCUENTO DE ACTAS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RECIBIR Y RADICAR SOLICITUD	El cliente (Contratista) envía la solicitud de crédito por descuento de actas, la cual es recibida por el Gerente y enviada al Profesional Universitario.	Secretaria de Gerencia Gerencia Profesional Área Comercial	<b>Control de Registro:</b> Recibo de la solicitud de crédito
2	REALIZAR ANALISIS	El Profesional Universitario solicita al contratista la documentación requerida para el estudio del crédito, para realizar el análisis financiero de la solicitud	Profesional Área Comercial	<b>Control de cumplimiento.</b> Analizar financieramente
3	ELABORAR FICHA DE VIABILIDAD	Obtenido los resultados del análisis financiero, el Profesional universitario elabora la ficha con la cual se determina la viabilidad y recomendaciones financieras del crédito	Profesional Área Comercial Asesor Jurídico Comité de Crédito	
4	REVISAR LA LEGALIDAD	Remite a la oficina asesora jurídica para la revisión legal de los documentos, si cumple los requisitos exigidos por el manual de crédito. Si el crédito cumple con los requisitos de ley. Los cuales una vez revisados se envían al Asistente de Cartera el cuál los presenta al comité de crédito para su análisis y aprobación.	,Asesor de la oficina jurídica Área Comercial	<b>Control legal</b> Analizar viabilidad y verificar cumplimiento legal
5	ANALIZAR CREDITO Y APROBAR	El comité de crédito integrado por Gerencia, director administrativo y financiero, el jefe de la oficina asesora jurídica y el técnico operativo de cartera (secretario del comité), analiza los créditos y este decide si los aprueba o no.	Comité de Crédito	<b>Control de requisito</b> Analizar Crédito Aprobación del Crédito
6	ELABORAR ACTA	Si los créditos cumplen a cabalidad con el análisis del comité de crédito, el secretario del comité elabora un acta, pero también incluyen los créditos no aprobados para que quede constancia de su presentación al comité.	Gerencia, Asesor Jurídico, Secretaria de Gerencia,	<b>Control Registro</b> Elabora Acta Registro firmas Incluir créditos no aprobados
7	PROYECTAR RESOLUCIÓN	La secretaria de gerencia proyecta una resolución de aprobación del crédito o de los créditos aprobados en comité, la cual es revisada por la oficina jurídica y firmada por la gerencia.	Gerencia, Asesor Jurídico, Secretaria de Gerencia, Administración y Finanzas	<b>Control Registro</b> Proyectar resolución Registro de Firmas



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 123 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE</b>	<b>CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO</b>
	1/			
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">SOLICITAR DISPONIBILIDAD</div>	Posteriormente el asesor jurídico solicita la disponibilidad presupuestal a la dirección administrativa y la proyección del crédito, al área de cartera, para poder elaborar el pagare.	Asesor Jurídico, Administración y Finanzas	<b>Control Registro</b> Asignar partida presupuestal Proyectar Crédito Elaborar pagare
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">LEGALIZAR CRÉDITO</div>	Se legaliza con la firma del prestatario.	Asesor Jurídico	<b>Control Registro</b> Legalizar crédito con firmas
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">FIN</div>			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- FO-COC-006 Solicitud de crédito descuento de actas
- FO-COC-007 Análisis de descuento de actas
- FO-CGM-001 Programación De Salidas

## 9. ANEXOS

- Manual de crédito
- Portafolio de Servicios
- Código de Buen Gobierno



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 124 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Germán Peña Gaviria	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo	Germán Peña Gaviria y Germán Puerta	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 125 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 5. SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE CREDITOS DE LIBRANZA P-COC-005

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE LIBRANZA</b>	<b>CODIGO P-COC-005</b>

### 1. OBJETIVO

Definir las etapas para la aprobación de un crédito por libranza a los funcionarios de las entidades públicas.

### 2. ALCANCE

Aplica al subproceso de otorgamiento de crédito del proceso de colocación.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL

Constitución Política de 1991

Manual e Crédito

Decreto 111/96 Estatuto Orgánico De Presupuesto

Ley 115 /96 Norma De Presupuesto

Ley 358 De 1997 Capacidad de endeudamiento público

Decreto 610 De 2002 Reglamentación Ley 358/97 Calificar Entidades Descentralizadas

Ordenanza 023 Estatutos Infider

Ley 1176 De 2007 Modificación Parte Ley 715 /2001

Ley 80 De 1993

Ley 1150 De 2007 Y Sus Decretos Reglamentarios

Código De Comercio

### 5. CONDICIONES GENERALES

#### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

#### RIESGOS

La entidad no realiza los pagos en forma oportuna

No sean descontadas las cuotas

Los funcionarios desvinculados de la entidad y la liquidación no es suficiente para cubrir la deuda

#### PUNTOS DE CONTROL



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 126 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Actualización normativa del sector financiero, mediante investigación de mercados vía internet

Mantenimiento de bases de datos con información normativa

Depuración de clientes

## **5.2 INDICADORES**

No. de créditos desembolsados/no. de créditos aprobados

No. créditos aprobados /no. de créditos proyectados o estudiados,

No. valor total créditos desembolsados /vr. De créditos proyectados

No. de contratos devueltos / No. de Contratos celebrados

## **5.3. RESPONSABLE**

Profesional universitario, Gerente, Jefe de Jurídica, Comité de Crédito, Asistente Técnico de Cartera.

## **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Comercial, Jurídica, Comité de Crédito, Gerencia, Administrativa y Financiera

## **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

### **ENTRADAS**

Información financiera: Ejecución de rentas y gastos

### **SALIDAS**

## **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

### **ENTRADAS**

Solicitud de crédito

Información financiera

Portafolio de Servicios

### **SALIDAS**

Resolución de aprobación de crédito

Actas del Comité de Crédito



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 127 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE LIBRANZA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RECIBIR Y RADICAR SOLICITUD	El cliente (Funcionario Público) envía la solicitud de crédito por libranza, la cual es recibida por el Gerente y enviada al Profesional Universitario.	Gerente Secretaria de Gerencia Profesional Universitaria – Comercial	Control de Registro: Recibo de la solicitud de crédito
2	RECIBIR y REVISAR	El Profesional Universitario revisa que la documentación requerida para el estudio del crédito esta completa, de lo contrario se la solicita al funcionario.	Profesional Universitaria – Comercial	Control de requisito Revisión de Documentos
3	CONSULTAR CIFIN Y ANALIZAR	Una vez obtenida toda la información, el Profesional Universitario procede a consultar la CIFIN y realizar el análisis financiero de la solicitud de crédito.	Secretaria de Gerencia Gerencia Profesional Área Comercial	Control de requisito Consulta CIFIN Y Análisis financiero
4	REVISAR LEGALMENTE	Obtenido los resultados del análisis financiero, el Profesional universitario elabora la ficha con la cual se determina la viabilidad y recomendaciones financieras del crédito y lo envía a la oficina asesora jurídica para la revisión legal de los documentos, los cuales una vez revisados se envían asistente técnico de cartera el cuál los presenta al comité de crédito para su análisis y recomendación.	Profesional Área Comercial Oficina Jurídica Comité de Crédito	Control de requisito Analizar financieramente
5	ANALIZAR Y APROBAR CREDITO	El comité de crédito integrado por Gerencia, director administrativo y financiero, el jefe de la oficina asesora jurídica y el técnico operativo de cartera (secretario del comité) recomienda la aprobación del crédito.	Comité de Crédito	Control de requisito Aprobar Crédito
6	ELABORAR ACTA	Si los créditos cumplen llenan los requisitos analizados en el comité de crédito, el secretario del comité elabora un acta, pero también incluyen los créditos no aprobados para que quede constancia de su presentación al comité.	Comité de Crédito	Control Registro Acta comité Incluir libranza no aprobadas Registro firmas
7	PROYECTAR RESOLUCIÓN	La secretaria de gerencia proyecta una resolución de aprobación del crédito o de los créditos aprobados en comité, la cual una vez revisada por el asesor jurídico se remite a la Gerencia para su firma.	Gerencia, Asesor Jurídico, Secretaria de Gerencia,	Control Registro Proyectar resolución Registro de Firmas

1/



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 128 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

--	--	--	--	--

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
<b>8</b>	REALIZAR DESEMBOLSO	Después se hace el desembolso a través de un pagare, que se legaliza con la firma del prestatario.	Gerencia, Asesor Jurídico, Secretaria de Gerencia, Administración y Finanzas	Control Registro Asignar partida presupuestal Proyectar Crédito Elaborar Contrato
	FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-COC-008 Solicitud de crédito de libranza  
 FO-COC-009 Análisis de evaluación de crédito  
 FO-CGM-001 Programación De Salidas  
 Manual de crédito  
 Portafolio de Servicio  
 Código de Buen Gobierno

## 9. ANEXOS

Reporte CIFIN  
 Certificados Laborales  
 Desprendibles De Nomina

LABORADO	REVISADO	APROBADO
----------	----------	----------



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 129 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Germán Peña Gaviria	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo	Germán Peña Gaviria y Germán Puerta	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 130 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 6. ELABORACIÓN PROYECCIÓN CRÉDITO P-COC-006

PROCESO: COLOCACIÓN	
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN PROYECCIÓN CRÉDITO	CODIGO P-COC-006

### 1. OBJETIVO

Programar el plan de pagos que debe cumplir el cliente.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de proyección de crédito de los clientes.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

#### 5.2 INDICADORES:

#### 5.3. RESPONSABLES:

Asistente de cartera

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 131 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN PROYECCIÓN CRÉDITO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	ELABORAR PROYECCIÓN CREDITO	Asistente de cartera recibe de Jurídica una vez legalizado el contrato de empréstito, el pagaré en original y tres copias para la elaboración de la proyección del crédito.	Asistente de cartera	Control de registro Verificar legalización contrato y anexos Elaborar Proyección de crédito
2	CALCULAR TASA	El asistente de cartera realiza el cálculo de la tasa que será aplicada en la proyección del crédito, tomando como base el DTF certificado semanalmente por el banco de la República.	Asistente de cartera	Control de requisito Calcular la tasa Aplicar Tasa Tomar DFT Semanal
3	PROYECTAR REPORTE	Asistente de cartera elabora la proyección, reporte e impresión de cuatro proyecciones del crédito de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato, después pasa para su respectiva distribución a cada dependencia. (Tesorería, Cliente, Jurídica y originales para cartera).	Asistente de cartera Tesorería, Cliente, Jurídica	Control de registro Elabora proyección Realizar 4 Proyecciones Hacer entrega proyecciones Registrar firmas
	FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 132 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## 9. ANEXOS

FO-GECA-001. Registro histórico del cálculo de la tasa.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Carlos A. Rincón C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 133 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## **7. LIQUIDACIÓN DE INTERESES CORRIENTES P-COC-007**

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO. LIQUIDACIÓN DE INTERESES CORRIENTES</b>	<b>CODIGO P-COC-007</b>

### **1. OBJETIVO**

Cuantificar el valor de los intereses corrientes generados durante el tiempo del crédito.

### **2. ALCANCE**

Aplica al procedimiento de liquidación de intereses corrientes.

### **3. DEFINICIONES**

No Aplica

### **4. MARCO LEGAL:**

### **5. CONDICIONES GENERALES:**

#### **5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

#### **5.2 INDICADORES:**

#### **5.3. RESPONSABLES:**

Asistente de cartera

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 134 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES CORRIENTES

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	REVISAR VENCIMIENTOS CLIENTES	De acuerdo a las condiciones pactadas: Trimestre vencido: El asistente de cartera diariamente selecciona las tarjetas de control de pago y revisa los clientes cuyo vencimiento estén dentro de los 3 meses siguientes.	asistente de cartera	Control de registro Seleccionar diariamente tarjetas clientes Revisar vencimiento
2	LIQUIDAR INTERESES	Procede a la liquidación de intereses con base a la DTF que para el efecto establece semanalmente la Junta del Banco de la República mas los puntos acordados dentro de las condiciones del crédito; esta tasa se multiplica capital y/o saldo y se divide por 4 con el fin de obtener los intereses trimestrales.	Asistente de cartera	Control de registro Liquidar Intereses Tomar DFT Semanal Proyectar con puntos acordados Calcular los intereses
3	LIQUIDAR TRIMESTRALMENTE	Los siguientes trimestres se procede de la misma forma, teniendo en cuenta el saldo de capital vigente a la se elabora cuenta de cobro y se envía al cliente	Asistente de cartera	Control de registro Calcular intereses Trimestralmente
4	LIQUIDAR INTERESES	Bimestre vencido: El asistente de cartera toma la DTF. Más los puntos acordados en las condiciones del crédito, lo multiplica por el capital otorgado y lo divide por 6, para obtener los intereses del primer bimestre.	Asistente de cartera	Control de registro Bimestralmente calcular intereses
5	APLICAR FORMULA	Mes vencido: El asistente de cartera toma la DTF Más los puntos acordados en las condiciones del crédito, lo multiplica por el capital otorgado y lo divide por 12 para obtener los intereses del primer mes.	Asistente de cartera	Control de registro Aplicar formula
6	TENER EN CUENTA SALDO CAPITAL	Para los meses siguientes se procede igual teniendo en cuenta saldo de capital vigente y el resultado se registra y se elabora cuenta de cobro para los clientes.	Asistente de cartera	Control de registro Verificar saldo capital
	1/			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 135 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
7		Semestre vencido: Se toma la DTF, mas los puntos acordados en el crédito, lo multiplica por el capital y lo divide por 2, para obtener los intereses del primer semestre. Igual procedimiento que en los anteriores. Mensual, bimestral, trimestral: Procede de igual forma que los anteriores y divide por 12,6,4 ó 2 respectivamente.	Asistente de cartera	Control de requisito Calcular con formula mensual, bimestral, trimestral
8		La liquidación de intereses se hace teniendo en cuenta el capital actual.	Asistente de cartera	Control de requisito Calcular con capital actual
9		El asistente de Cartera realiza el registran y envía cuanta de cobro al cliente.	Asistente de cartera	Control de registro Realizar registro Remitir cuenta de cobro

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## 9. ANEXOS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 136 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

FO.

FO

ANEXOS

FO-GECA-001. Registro histórico del cálculo de la tasa.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Carlos A. Rincón C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 137 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. LIQUIDACIÓN DE INTERESES PRORROGA P-COC-008

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES PRORROGA</b>	<b>CODIGO P-COC-008</b>

### 1. OBJETIVO

Cuantificar el valor de los intereses corrientes generados de las obligaciones vencidas.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de liquidación de intereses de prórroga.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

#### 5.2 INDICADORES:

#### 5.3. RESPONSABLES:

Asistente de cartera

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 138 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES PRORROGA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	AUTORIZAR PRORROGA	El asistente de cartera, recibe la solicitud del cliente solicitando la prorroga previa autorización de Gerencia antes de cumplirse el vencimiento, el asistente de cartera toma el capital vencido lo multiplica por la DTF de la fecha en que se solicita la prorroga de la obligación, se divide por 360 y lo multiplica por los días solicitados para la prorroga.	Gerente, Asistente de cartera	Control de requisito Autorizar prorroga Verificar vencimiento Aplicar formula,
2	ELABORAR CUENTA DE COBRO	El asistente de cartera, una vez liquidados los intereses, elabora cuenta de cobro y envía al cliente.	Asistente de cartera	Control de requisito Liquidar Intereses Elaborar cuenta Enviar Cliente
	FIN			

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 139 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## 9. ANEXOS

FO-GECA-001. Registro histórico del cálculo de la tasa.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Carlos A. Rincón C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 140 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**9. LIQUIDACIÓN DE INTERESES DE INTERESES MORA P-COC-009**

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES MORA</b>	<b>CODIGO P-COC-009</b>

**1. OBJETIVO**

Castigar al cliente por el no cumplimiento de las obligaciones contraídas con el INFIDER.

**2. ALCANCE**

Aplica al procedimiento de liquidación de intereses de prórroga.

**3. DEFINICIONES**

No Aplica

**4. MARCO LEGAL:**

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

**5.2 INDICADORES:**

**5.3. RESPONSABLES:**

Asistente de cartera

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 141 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES MORA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	SELECCIONAR TARJETA CONTROL PAGOS	El asistente de cartera diariamente selecciona las tarjetas de control de pago verificando que clientes se encuentran en mora.	Asistente de cartera	Control de registro Seleccionar tarjetas Verificar vencimientos y moras
2	ELABORA CUADRO DEUDA	Elabora cuadro de deuda vencida mensual como guía para determinarlos	Asistente de cartera	Control de registro Elaborar cuadro deuda
3	LIQUIDAR INTERESES, ELABORAR CUENTA	El asistente de cartera liquida los intereses de mora teniendo en cuenta la cuota de capital vencida, lo multiplica por la tasa establecida por la Ley (Parágrafo 1° Artículo trigésimo tercero del Manual de crédito) y publicada por el Banco de la República; se divide por 365 días y lo multiplica por la cantidad de días de atraso a la fecha de corte que se requiera, elabora cuenta de cobro y lo envía al cliente.	Asistente de cartera	Control de registro Liquidar intereses Verificar cuota de capital Aplicar formula
4	ABONAR A DEUDA Y APLICAR INTERESES	En caso de producirse abonos al servicio de la deuda que no alcance a cubrir el total del saldo de la deuda vencida: primero se abona a los intereses de mora, luego a los intereses corrientes y/o proroga y por ultimo a capital.	Gerente, Asistente de cartera	Control de requisito Verificar abonos Abonar a deuda Aplicar intereses de mora
5	VERIFICAR FIRMAS Y ARCHIVAR			
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 142 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

FO-GECA-001. Registro histórico del cálculo de la tasa.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Carlos A. Rincón C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 143 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

10. ABONOS A CARTERA P-COC-010

PROCESO: COLOCACIÓN	
PROCEDIMIENTO: ABONOS A CARTERA	CODIGO P-COC-010

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento por parte de los clientes a los planes establecidos en la proyección de pago de los créditos.

2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de abonos a cartera.

3. DEFINICIONES

No Aplica

4. MARCO LEGAL:

5. CONDICIONES GENERALES:

5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

RIESGOS:

PUNTOS DE CONTROL:

5.2 INDICADORES:

5.3. RESPONSABLES:

Técnico Operativo de cartera

5.4 AREAS INVOLUCRADAS

5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADAS

SALIDAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 144 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ABONOS A CARTERA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">RECIBIR DOCUMENTOS</div>	Recibe de asistente de tesorería copia del comprobante de ingreso, nota débito, comprobante de contabilidad ó comprobante de egreso, este ultimo cuando se disminuye un titulo para abonar a la deuda o se realiza el desembolso al crédito	Asistente de tesorería	Control de requisito Verificar documentos
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ABONAR</div>	Con estos documentos el asistente de cartera procede a realizar el abono en la tarjeta del cliente, obteniendo el nuevo saldo de la deuda. El asistente de cartera archiva las copias en la carpeta del consecutivo.	Asistente de tesorería	Control de requisito Abonar a tarjeta Verificar saldo Archivar copia consecutivamente
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;">FIN</div>			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 145 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## 9. ANEXOS

FO-GECA-001. Registro histórico del cálculo de la tasa.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Carlos A. Rincón C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 146 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**11. CAUSACIÓN DE CARTERA P-COC-011**

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: CAUSACIONES DE CARTERA</b>	<b>CODIGO P-COC-011</b>

**1. OBJETIVO**

Cuantificar el valor de los ingresos causados y no recibidos por intereses originados en los créditos otorgados al cierre de cada mes.

**2. ALCANCE**

Aplica al procedimiento de abonos a cartera.

**3. DEFINICIONES**

No Aplica

**4. MARCO LEGAL:**

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

**5.2 INDICADORES:**

**5.3. RESPONSABLES:**

Técnico Operativo de cartera

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 147 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CAUSACIONES DE CARTERA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	REVISAR Y VERIFICAR PAGARE	El Técnico Operativo de cartera mensualmente revisa las hojas de control, verifica todo el pagaré y determina el capital y los intereses causados y vencidos al momento de hacer el corte.	Técnico Operativo de cartera	Control de registro Revisar Mensualmente Hojas Control Verificar pagare Determinar capital e intereses
2	ELABORAR INFORMES	El asistente de cartera elabora informe de las causaciones de cartera con los siguientes datos: Cliente, No. de Pagaré, Capital e Intereses corrientes vencidos, moratorios y los intereses proporcionales a la fecha de corte.	Técnico Operativo de cartera	Control de requisito Elabora informe Verificar y diligenciar datos
3	CONCILIAR y REMITIR	El asistente de cartera elabora esta información y la concilia con contabilidad, verificados los datos se envía a contabilidad y tesorería.	Técnico Operativo de cartera Contabilidad y Tesorería	Control de registro Elaborar informe Conciliar y verificar con Contabilidad
	FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 148 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 9. ANEXOS

FO.

FO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Carlos A. Rincón C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 149 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 12. ELABORACIÓN DE CUENTAS DE COBRO P-COC-012

PROCESO: COLOCACIÓN	
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CUENTAS DE COBRO	CODIGO P-COC-012

### 1. OBJETIVO

Recordar a los clientes que han sido beneficiados con créditos del INFIDER para cumplimiento de las obligaciones contraídas.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de abonos a cartera.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

RIESGOS:

PUNTOS DE CONTROL:

#### 5.2 INDICADORES:

#### 5.3. RESPONSABLES:

Asistente de cartera

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

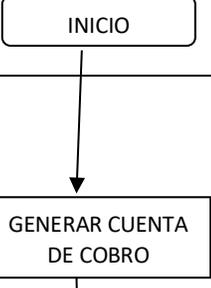
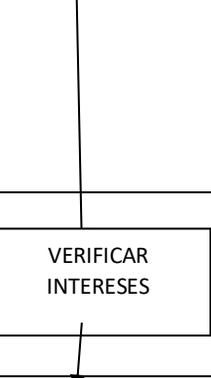
#### ENTRADAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 150 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**SALIDAS**

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CUENTAS DE COBRO**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	 GENERAR CUENTA DE COBRO	El asistente de cartera selecciona las tarjetas de control y determina los pagarés cuyo capital e interés están por vencer, digita en el programa los datos: Nombre de la entidad o municipio, número de pagaré, valor de capital, valor de intereses corrientes, prórroga o moratorios si existen y fecha de vencimiento para generar la cuenta de cobro, firma conjuntamente con su Jefe inmediato ( Director Administrativo y financiero) y la envía a los Municipios y entidades vía fax, correo, o con el promotor.	Asistente Cartera	Control de registro Seleccionar tarjetas control Verificar pagares a vencer Elaborar cuenta
2	 VERIFICAR INTERESES	Verificar que los intereses de prórroga, se aplique el DTF mas los puntos	Asistente Cartera	Control de requisito Verificar intereses Aplicar formula
	 FIN			

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 151 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 152 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## 9. ANEXOS

FO.

FO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Carlos A. Rincón C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 153 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 13. COLOCACIÓN DE LOS EXCEDENTES DE TESORERIA P-COC-013

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: COLOCACIÓN DE LOS EXCEDENTES DE TESORERIA RECURSOS</b>	<b>CODIGO P-COC-013</b>

#### 1. OBJETIVO

Manejar adecuadamente el portafolio de inversión del INFIDER.

#### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de colocación de excedentes de tesorería del INFIDER.

#### 3. DEFINICIONES

No Aplica

#### 4. MARCO LEGAL

LEY 358 DE 1997

LEY 510 DE 1999

LEY 617 DE 2000

LEY 819 DE 2003

Ley 363 Municipios

#### 5. CONDICIONES GENERALES

##### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

###### RIESGOS

Riesgo Financiero Inesperados cambios en el sector financiero

Riesgo Financiero Inestabilidad normativa del sector financiero público y privado

Riesgo Financiero Alta competitividad del sector financiero privado

###### PUNTOS DE CONTROL

Implementación de los mecanismos necesarios para asegurar la rentabilidad de los recursos financieros

Evitar la pérdida de recursos, mediante reservas financieras

Actualización normativa del sector financiero, mediante investigación de mercados vía internet

Mantenimiento de bases de datos con información normativa

Mejoramiento de la imagen Institucional

Posicionamiento de la imagen Institucional frente a los clientes de la entidad, a fin de mejorar la competitividad en un mercado cada vez más exigente



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 154 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## INDICADORES

Rendimientos por colocación/recursos disponibles para colocación

Actualizaciones realizadas

No. De clientes nuevos atendidos con créditos/No. Total de Clientes

Colocación/Meta definida

### 5.3. RESPONSABLE

Gerente, Tesorero y el Director financiero y administrativo, Técnico Operativo

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Comercial, Tesorero y el Director financiero y administrativo Jurídica, Comité de Crédito Y Gerencia

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

Información financiera: Ejecución de rentas y gastos

#### SALIDAS

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

Solicitud de crédito

Información financiera

Portafolio de Servicios

Código de Buen Gobierno

#### SALIDAS

Resolución de aprobación de crédito

Acta de Comité de Crédito



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 155 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO COLOCACIÓN DE RECURSOS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1	INICIO			
2	ANALIZAR ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN	El Tesorero y el Director financiero y administrativo analizan las diferentes alternativas de inversión que ofrece el sistema financiero.	Tesorero y el Director financiero y administrativo	Control de Registro: Analizar alternativas de inversión
3	SOLICITAR TASAS MEJOR INVERSIÓN	En el momento que existe disponibilidad de recursos solicitan cotización de tasas a las entidades financieras; con las cotizaciones se reúne el Gerente, El Director Administrativo y Financiero y el Tesorero y toman la mejor opción para la inversión, teniendo en cuenta lo estipulado en el manual de inversiones del INFIDER.	Gerente, Tesorero y el Director financiero y administrativo	Control de requisito Solicitar cotizaciones Tomar mejor alternativa
4	ELABORAR CHEQUE Y OFICIO	Una vez tomada la decisión de la inversión, el Tesorero le solicita al Técnico Operativo de tesorería elaborar cheque y oficio en original y copia especificando monto, plazo y tasa de interés, en caso de constituirse CDT o abrir una cuenta de ahorro.	Tesorero y el Técnico Operativo	Control de requisito Elaborar Cheque Abrir cuenta de Ahorro -CDT
5	REVISAR Y ENVIAR	El Tesorero revisa, firma y envía a la Dirección Administrativa y Financiera para la firma y lo devuelve a tesorería.	Tesorero, administrativo y Financiero	Control de requisito Revisar y firmar cheque
6	ENTREGAR OFICIO Y	El Tesorero entrega oficio y cheque al auxiliar administrativo, para llevarlo a la entidad financiera.	Tesorero Auxiliar administrativo	Control de requisito Llevar de entidad financiera
8	DEVOLVER COPIA Y CONSIGNACIÓN	El auxiliar administrativo devuelve al Tesorero copia firmada por el banco con la consignación si es para cuenta de ahorros o el CDT.	Auxiliar Administrativo, tesorero	Control de requisito Devolver copia
9	GUARDAR TITULO Y OFICIO	El Tesorero guarda el título en la caja fuerte, el oficio firmado se anexa al traslado de fondos en el movimiento de tesorería.	Tesorero	Control de requisito Guardar titulo



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 156 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

--	--	--	--	--

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual De Crédito  
 Disponibilidad De Tesorería  
 Ficha Técnica De Crédito  
 Pagares Y Contratos  
 Cartas De Libranza

## 9. ANEXOS

Ejecuciones presupuestales  
 Facultades para el crédito  
 Reporte CIFIN, estados financieros  
 Certificados de pignoración  
 Facturas o actas  
 Certificados laborales  
 Desprendibles de nomina  
 Planes financieros,  
 Ficha EBI de proyectos  
 Certificado de registro ante el ministerio de hacienda y la Contraloría

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 157 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**14. BOLETÍN DIARIO DE CAJA Y BANCOS P-COC-014**

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: BOLETÍN DIARIO DE CAJA Y BANCOS</b>	<b>CODIGO P-COC-014</b>

**1. OBJETIVO**

Arrojar el movimiento diario de Caja y Bancos

**2. ALCANCE**

Permite conocer el saldo diario en cada una de las cuentas bancarias y toma de decisiones para pago e inversiones.

**3. DEFINICIONES**

No Aplica

**4. MARCO LEGAL:**

Plan Único de Cuentas PUC  
PAC Plan Anual de Caja  
Decreto 111 Presupuesto

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

Perdida de un documento soporte  
Daño de la aplicación

**PUNTOS DE CONTROL:**

Ingresar a modulo de tesorería los documentos diarios  
Revisar los documentos anexos para alimentar sistema  
Verificar movimientos acorde con operaciones  
Imprimir Boletín  
Remitir las copias  
Ajuntar soportes

**Autocontrol:**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 158 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- La Tesorera Verifica que las partidas de ingreso, egresos y t5raslados de fondos sean iguales al movimiento de tesorería diario.
- Chequea que las cuentas de ahorro y cuentas corrientes, no queden cifras en rojo
- Verificar que los documentos se encuentren registrados en las cuentas bancarias a la que corresponde
- Verificar la fecha, las sumas.

#### **5.2 INDICADORES:**

Datos ingresados al modulo/ Total de datos soporte

#### **5.3. RESPONSABLES:**

El Técnico Operativo y la Tesorera

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Área Administrativa y financiera, Gerente.

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

##### **ENTRADAS**

Comprobantes de Ingresos  
Comprobantes de egresos  
Traslados bancarios  
N notas crédito  
Notas débito  
Giros de captación

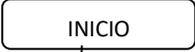
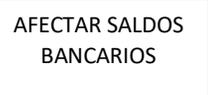
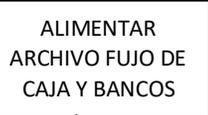
##### **SALIDAS**

Boletín diario de caja y bancos



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 159 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN BOLETIN DIARIO DE CAJA Y BANCOS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
				
1		El Técnico Operativo de Tesorería elabora en el Sistema Integrado, módulo de tesorería, los diferentes documentos del día que afectan los saldos bancarios (Comprobantes de Ingresos, comprobantes de egresos, traslados bancarios, notas crédito, notas débito, giros de captación).	Técnico Operativo de Tesorería	<b>Control de registro</b> Ingresar a modulo de tesorería los documentos diarios Revisar los documentos anexos para alimentar sistema
2		Al cierre del día el tesorero verifica en el sistema, que los movimientos bancarios estén acordes con las operaciones realizadas; posteriormente imprime el boletín en cuatro copias. Una copia se archiva en el movimiento de caja y bancos con los respectivos soportes, otra se entregada al Gerente, al Director Administrativo y financiero y para el consecutivo.	Gerente, Técnico Operativo de Tesorería	<b>Control de requisito</b> Verificar movimientos acorde con operaciones Imprimir Boletim Remitir las copias Ajustar soportes
3		Al día siguiente de la elaboración del Boletín, se alimentar con la información el Flujo de Caja y Bancos. Disponible para consulta gerencial		<b>Control de registro</b> Alimentar movimientos en flujo caja
				



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 160 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO- GET-O1      Boletín Diario de caja y Bancos  
FO-GET-013      Flujo de Caja

## 9. ANEXOS

No aplica

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Claudia María Cardona Giraldo	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 161 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**15. ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE INGRESO P-COC-015**

<b>PROCESO : COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE INGRESO</b>	<b>CODIGO P-COC-015</b>

**1. OBJETIVO**

Ingresar todos los recursos que los clientes consignan en el INFIDER, por concepto de pago de cartera o ingreso a captación.

**2. ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración de comprobante de ingreso del INFIDER.

**3. DEFINICIONES**

Comprobante de Ingreso: Documento soporte de ingresos de dineros por parte de los clientes, con valores en letras y números, numeración consecutiva, nombre del cliente, NIT, banco donde se ingresa el dinero, concepto y detalle del dinero que ingresa cheque o consignación y firmas de responsables.

**4. MARCO LEGAL:**

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

Ingresar datos  
Imprimir recibo de ingresos  
Verificar copias de Recibo  
Anexar soportes  
Revisar, firmar Y Sellar  
Consignar en Banco  
Verificar entrega de cheque  
Archivar copias y anexos

**Autocontrol:**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 162 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- Verificar que el valor registrado en el documento sea el mismo que el cheque ó consignación entregado por el cliente.
- Verificar que el beneficiario que figura en el concepto sea el mismo que aparece en la casilla de Tercero.
- Confirmar el consecutivos de los comprobantes de ingreso
- Verifico la fecha, el código del banco a consignar el dinero.

#### 5.2 INDICADORES:

No de comprobantes de ingresos elaborado/ No. de valores ingresados  
No. de consignación elaboradas por recibo de cajas

#### 5.3. RESPONSABLES:

Tesorero y técnico operativo de tesorería

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

#### SALIDAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 163 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE INGRESO**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INGRESA DATOS AL SISTEMA</div>	El técnico operativo recibe las consignaciones ó cheques que los clientes envían para el pago de cartera, o para ingresar a los diferentes títulos en captación, ingresa los datos al sistema y elabora e imprime el documento Recibo de ingreso en tres copias, anexa los soportes.	Técnico operativo de Tesorería,	Control de registro Ingresar datos Imprimir recibo de ingresos Verificar copias de Recibo Anexar soportes Revisar y firmar
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">REVISAR, FIRMAR Y SELLAR</div>	Pasa al tesorero para su revisión, quien firma y sella; el cheque es retirado para consignarlo en el banco.	Técnico operativo de Tesorería, Tesorero	Control de registro Revisar, firmar Y Sellar Consignar en Banco
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ENTREGAR COPIAS</div>	El tesorero entrega una copia al beneficiario y otra a cartera o a captación según sea el caso, la otra copia es archivada junto con sus soportes en el movimiento de tesorería del día.	Tesorería Técnico operativo de Tesorería,	Control de requisito Verificar entrega de cheque Archivar copias y anexos
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FIN</div>			

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 164 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO- GET-002 Recibo de Caja: Proveedores- Cartera

## 9. ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Claudia María Cardona Giraldo	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 165 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

16. ELABORACIÓN DE NOTA CRÉDITO DE TESORERÍA P-COC-016

PROCESOS MISIONAL	
PROCESO : COLOCACIÓN	
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE NOTA CRÉDITO DE TESORERÍA	CODIGO P-COC-016

1. OBJETIVO

Registrar los rendimientos financieros, obtenidos en las cuentas bancarias por inversiones

2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de elaboración de nota crédito de tesorería.

3. DEFINICIONES

No Aplica

4. MARCO LEGAL:

5. CONDICIONES GENERALES:

5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

**RIESGOS:**

El Banco Incumpla la tasa ofrecidas

**PUNTOS DE CONTROL:**

Elabora nota

Revisar Rendimientos Financieros

Verificar intereses y tasas

Ingresar información al sistema

Verificar copias

Firmar notas

Archivar copia

Verificar consecutivos

Control de registro

Verificar anexos



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 166 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**Autocontrol:**

- Verificar los valores que la tesorera pasa a contabilidad para la respectiva causación de intereses o de rendimientos, se verifican con las notas crédito.
- Verificar sin son interés causados o del periodo
- Revisar los datos del documentos como fecha, valor, cuenta Bancaria, Banco.

**5.2 INDICADORES:**

No de notas Crédito elaborado/ No. Cuentas Bancarias

**5.3. RESPONSABLES:**

El Tesorero y el Técnico Operativo

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Área Administrativa y financiera

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

Conciliaciones bancarias

**SALIDAS**

Notas Crédito



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 167 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1		<p>El tesorero al recibir los extractos y después de realizar las conciliaciones bancarias, revisa los rendimientos financieros obtenidos en las cuentas de ahorros que se tienen en las diferentes entidades.</p> <p>El técnico operativo de tesorería, elabora la nota crédito que se generó después de elaborar la conciliación bancaria y se pasa a tesorería para verificar que los intereses estén liquidados correctamente según tasa ofrecida por el banco</p>	<p>Tesorero Técnico operativo de Tesorería, Tesorero</p>	<p><b>Control de registro</b>            Elabora nota            Verificar los consecutivos            Revisar Rendimientos Financieros            Verificar intereses y tasas            Ingresar información al sistema            Verificar copias</p>
2		<p>El tesorero firma las notas, una copia es archivada por el técnico Operativo, con el soporte en el movimiento diario de tesorería y la otra es archivada en el consecutivo.</p> <p>Este mismo procedimiento se realiza en el caso de vencimientos de CDTS.</p>	<p>Tesorero Técnico Operativo</p>	<p><b>Control de registro</b>            Firmar notas            Archivar copia</p>
	FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 168 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

FO- GET –003 Notas credito

## 9. ANEXOS

Fotocopia Del extracto Bancario

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Claudia María Cardona Giraldo	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 169 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 17. PAGO PROVEEDORES Y DESEMBOLSOS DE CREDITO P-COC-017

PROCESO: COLOCACIÓN	
PROCEDIMIENTO: PAGO PROVEEDORES Y DESEMBOLSOS DE CREDITO	CODIGO P-COC-017

### 1. OBJETIVO

Realizar oportunamente los pagos a proveedores, a los contratistas del INFIDER y realizar el desembolso de los créditos otorgados en todas las líneas.

### 2. ALCANCE

Aplica a todos los pagos que origina el funcionamiento del INFIDER y desembolsos de los créditos aprobados

### 3. DEFINICIONES

**Proveedores:** Son las entidades o personas que proveen de insumos o prestan un servicio al INFIDER

**Contratistas:** Personal externo que realizan obras o prestaciones de servicio, al INFIDER mediante contratos

**Créditos:** Producto de colocación con que cuenta el INFIDER, como parte de su portafolio de Servicio.

Nota de tesorería: Nota informativa sin afectación contable, ni presupuestal, ni en Bancos.

### 4. MARCO LEGAL:

**LEY 80 Contratación**

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

##### PUNTOS DE CONTROL:

Verificar anexos

Registro de documentos

Revisar y programar pagos

Elaborar comprobantes de egresos



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 170 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Elaborar cheques  
Revisar anexos y firmar  
Revisar en Contabilidad  
Firmas pagos  
Archivar copias  
Entregar a partes  
Verificar Firma Comprobante de pago  
Verificar archivo en movimiento diario

**Autocontrol:**

- Verificó que el valor a girar sea lo correspondiente al valor neto, menos los descuentos
- Al terminar la elaboración de los documentos revisó que el valor final sea igual en todas las casillas tanto de la parte contable, como el valor final
- Confirmar los consecutivos de los comprobantes.

**5.2 INDICADORES:**

**5.3. RESPONSABLES:**

Gerente, Tesorero, Técnico Operativo de tesorería

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 171 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PAGO PROVEEDORES**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">RECIBIR ORDEN PREVIA</div>	<p>El tesorero del Infider recibe del área contable la orden previa o copia del contrato, con todos sus anexos, como el registro presupuestal, disponibilidad presupuestal, giro presupuestal, factura, cuenta de cobro, etc. Igualmente se recibe del técnico de Cartera, los documentos anexos</p>	<p>Tesorero Cartera, Técnico de Tesorería Contabilidad</p>	<p>Control de registro Verificar anexos Registro de documentos</p>
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">REVISAR Y PROGRAMAR</div>	<p>El tesorero revisa y programa los pagos de acuerdo al vencimiento; luego los pasa al técnico operativo de tesorería. Elabora el comprobante de egreso para pago a proveedores y el desembolso de créditos en las diferentes modalidades. Imprime el comprobante de egreso (tres copias) y elabora el cheque.</p>	<p>Tesorero Técnico operativo de tesorería</p>	<p>Control de registro Revisar y programar pagos Elaborar comprobantes de egresos Elaborar cheques</p>
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">HACER FIRMAR</div>	<p>Una vez elaborado el comprobante de egreso (Proveedores- Cartera), el técnico operativo lo devuelve con sus anexos a la tesorera para la firma</p>	<p>Técnico operativo de Tesorería, Contabilidad, Gerencia,</p>	<p>Control de requisito Revisar anexos y firmar</p>
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">REVISAR, FIRMAR Y ARCHIVAR</div>	<p>Remite a comprobantes (Proveedores – Cartera) al área de Contabilidad para su revisión y a la Gerencia para la firma. Una vez firmado por la Gerencia, ésta la devuelve a la tesorería, para las firmas del cheque (Director Administrativo y financiero, Tesorero) y así guardar una copia con sus soportes en el movimiento diario, otra se le anexa al cheque que es entregado al proveedor y otra se archiva en el consecutivo.</p>	<p>Contabilidad, Tesorero, Director Administrativo y financiero Gerencia,</p>	<p>Control de requisito Revisar en Contabilidad Firmas pagos Archivar copias Entregar a partes</p>
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">1/</div>			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 172 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 173 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
5		En el momento de entrega del cheque para el pago al proveedor, él tesorero hace firmar el comprobante de egreso (Proveedores, Cartera) que queda en el movimiento diario de tesorería, para constancia de entrega, con sus soportes.	Tesorero	<b>Control de registro</b> Verificar Firma Comprobante de pago Verificar archivo en movimiento diario Elaborar nota de Tesorería
6		En el caso de cambio de cheques por solicitud de los clientes, sin afecta el cheque en valores, se elabora una Nota de Tesorería con dos copias, la original se archiva en el movimiento diario de caja y Bancos y la otra en el consecutivo como evidencia del cambio del cheque	Técnico operativo de tesorería Tesorero, Gerencia	<b>Control de registro</b> Elaborar Nota de Tesorería

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GET-004	Comprobantes de Egreso Proveedores
FO-GET-005	Comprobantes de Egresos Cartera
FO-GET-011	Nota de Tesorería



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 174 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 175 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 9. ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Claudia María Cardona Giraldo	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 176 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**18. REGISTRO EN LIBROS AUXILIARES DE BANCOS P-COC-018**

<b>PROCESO: COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: REGISTRO EN LIBROS AUXILIARES DE BANCOS</b>	<b>CODIGO P-COC-018</b>

**1. OBJETIVO**

Asentar diariamente las operaciones de ingreso, egreso y traslado realizadas en cada cuenta bancaria, logrando mantener los saldos de los bancos al día.

**2. ALCANCE**

Aplica al procedimiento de registro en libros auxiliares de bancos.

**3. DEFINICIONES**

Ingreso: Son los valores que ingresa al INFIDER, por captación o pago de cartera

Egreso: Valores girado por concepto, por concepto de pago proveedores o desembolsos de crédito

Traslado: Dineros trasladados entre las diferentes cuentas bancarias

**4. MARCO LEGAL:**

**5. CONDDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

- ✓ **Revisar boletín diario Tesorería**
- ✓ **Registrar movimiento libro de bancos**
- ✓ **Archivar documentos**
- ✓ **Anular y recortar numero consecutivo**
- ✓ **Pegar en libro de bancos**
- ✓ **Verificar consecutivos**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 177 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**Autocontrol:**

- ✓ Verificar cada uno de los saldos asentados en el libro de Banco con cada uno de los saldos del boletín diario de caja bancos.
- ✓ Verificar los documentos que ingresa en los movimientos si correspondan a la cuenta.
- ✓ Verificar que los cheques girados se encuentren en forma consecutivos.
- ✓ Verificar que los cheques anulados queden registrados con su respectivo numeral.
- ✓ Verificar que los saldos en las cuentas no queden en rojo ó negativo.
- ✓ Relación de Cheques girados por día

**5.2. INDICADORES:**

- No. Registros asentados/ No. total de documentos soporte
- No. De registros en Cuentas Bancarias / No. total de cuentas Bancarias
- No .Registros por Banco

**5.3. RESPONSABLES:**

El técnico Operativo de Tesorería

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

**Administrativa y financiera**

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

Documentos soportes del movimiento diario

**SALIDAS**

Saldos diarios en cada cuenta Bancaria



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 178 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REGISTRO EN LIBROS AUXILIARES DE BANCOS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	REGISTRAR EN LIBRO DE BANCOS	El Técnico Operativo de tesorería con base en los documentos diarios del boletín diario de tesorería, registra en el libro de bancos en cada cuenta los ingresos, traslados de ingreso, notas crédito, los egresos, traslados de egreso y notas débito; verificando el saldo del día con los del boletín de caja y bancos, e imprime las hojas las cuales archiva en la pasta de libro de bancos.	Tesorero Técnico operativo de tesorería	Control de registro Revisar boletín diario Tesorería Registrar movimiento libro de bancos Archivar documentos
2	ANULAR CHEQUES	El Técnico Operativo de Tesorería recorta de los cheques anulados el número consecutivo y lo pega en el renglón correspondiente del libro de bancos.	Tesorero Técnico operativo de tesorería	Control de registro Anular y recortar numero consecutivo Pegar en libro de bancos Verificar consecutivos
	FIN			

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 179 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 180 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GET-006 Registro Libros Auxiliares Bancos

## 6. ANEXOS

Documentos soporte al boletín

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Claudia María Cardona Giraldo	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 181 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**19. TRASLADO DE FONDOS P-COC-019**

<b>PROCESO : COLOCACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: TRASLADO DE FONDOS</b>	<b>CODIGO P-COC-019</b>

**1. OBJETIVO**

Trasladar recursos entre las diferentes cuentas de las entidades financieras, ya sea para constitución de títulos, apertura de cuentas, con el propósito de cubrir los pagos efectuados o para mejorar la rentabilidad del portafolio de inversiones.

**2. ALCANCE**

Aplica al procedimiento de traslado de fondos del INFIDER.

**3. DEFINICIONES**

**TRASLADO DE FONDOS:** Movimientos de dinero entre cuentas bancarias

**4. MARCO LEGAL:**

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

El Banco no efectuó el traslado

El Banco realice el traslado de una cuenta diferente

Por error en escritura se oficie de una cuenta diferente

**PUNTOS DE CONTROL:**

Confirmar los saldos de las cuentas con los bancos

Verificar Movimiento de tesorería

Identificar movimientos

Cubrir cuentas Bancarias

Elaborar cheques, consignaciones u oficios

Elaborar Traslados del sistema

Registro del documento de salida con fecha

Verificar copias

Anear y archivar



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 182 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**Verificar sellos, firmas y protectores**

**AUTOCONTROL**

Verificar los números de cuenta

Verificar los datos del traslado en los oficios

Verificar que las firmas estén completas en los cheques al igual que los sellos

**5.2 INDICADORES:**

No. de Traslados realizados/ No. total de cuentas Bancarias

No de Oficios despachados/ No. total de Bancos

**5.3. RESPONSABLES:**

El Director Administrativo y Financiero, El Tesorero y el Técnico Operativo de Tesorería

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Administrativa y Financiera

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 183 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: TRASLADO DE FONDOS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	IDENTIFICAR MOVIMIENTOS	El tesorero y el Director Administrativo y Financiero con base en el movimiento de tesorería del día, identifican los movimientos bancarios que se deben de realizar para cubrir las cuentas o para mejorar la rentabilidad del portafolio.	Tesorero Director Administrativo y Financiero	Control de registro Verificar Movimiento de tesorería Identificar movimientos Cubrir cuentas
2	INGRESAR MOVIMIENTOS	El Tesorero solicita al Técnico Operativo la elaboración de los traslados en el sistema, acompañado de los oficios, cheques y consignaciones según sea el caso.	Tesorero, Técnico operativo de tesorería	Control de registro Elaborar cheques, consignaciones u oficios Elaborar traslados del sistema
3	RADICAR OFICIOS	Los oficios de traslados impresos son radicados por la Secretaria de Gerencia.	Secretaria de Gerencia	Control de registro Registro del documento de salida con fecha
3	DESPACHAR DOCUMENTOS	El auxiliar administrativo lleva los oficios radicados ó demás documentos a las entidades bancarias, en original y copia, distribuidas así; el original queda en la entidad bancaria y la copia con el recibido del banco o la consignación se anexa al traslado de fondos que hace parte del movimiento de tesorería.	Técnico operativo de tesorería, Auxiliar Administrativo,	Control de registro Llevar documento entidades Bancarias Verificar copias Anear y archivar
4	FIRMAS AUTORIZADAS	Los cheques y los oficios deben llevar las firmas autorizadas necesarias al igual que los sellos secos, húmedo y el protector.	Técnico operativo de tesorería, Auxiliar Administrativo	Control de requisito Verificar sellos, firmas y protectores
	FIN			

**7. REGISTROS DE CALIDAD**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 184 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

### 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GET-007 Traslado de Fondos

### 9. ANEXOS

Copia Del oficio con la firma Del banco

Copia de la consignación

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Claudia María Cardona Giraldo	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 185 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 6.2.3 CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CAPTACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO		CAPTACION		
OBJETIVO DEL PROCESO		ADMINISTRAR LOS RECURSOS COLOCADOS POR LOS CLIENTES OFRECIÉNDOLES ATRACTIVAS TASAS DE INTERESES Y BENEFICIOS		
ALCANCE		DESDE EL OFRECIMIENTO DE TASAS HASTA LA CONSTITUCIÓN DEL DEPÓSITO		
RESPONSABLE		LÍDER DEL PROCESO		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
TODAS LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SUS ENTES DESCENTRALIZADOS  Profesionales universitarios Área comercial PERSONAL DEL ÁREA DE TESORERÍA	PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ENTIDAD Cheque entidades  Consignaciones de depósitos  TÍTULO VALOR SIN DILIGENCIAR  TARJETA REGISTRO DE FIRMAS SIN DILIGENCIAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>VISITA COMERCIAL A LOS CLIENTES POR PARTE DE LOS PROMOTORES, OFRECIENDO DE TASAS COMPETITIVAS EN EL MERCADO Y LOS BENEFICIOS ADQUIRIDOS CON EL MANEJO DE LOS RECURSOS</li> <li>ENVÍO A LOS CLIENTES DE COTIZACIONES CON TASAS RECONOCIDAS DE ACUERDO A UNOS RANGOS DE MANEJO DE DINERO.</li> <li>EL CLIENTE REALIZA CONSIGNACIÓN EN UNA DE LAS CUENTAS DE LA ENTIDAD</li> <li>SE RECIBE OFICIO DEL CLIENTE CON COPIA DE LA CONSIGNACIÓN REALIZADA DONDE SOLICITA LA APERTURA DEL TÍTULO VALOR.</li> <li>SE ELABORA EL TÍTULO O DEPÓSITO</li> <li>SE ENTREGA EL ORIGINAL DEL TÍTULO AL CLIENTE Y SE ARCHIVA LA COPIA</li> </ul> SE ENVÍAN TARJETAS AL CLIENTE PARA REGISTRO DE FIRMAS A FIN DE AUTORIZAR RETIROS DE LOS DEPÓSITOS	CONSIGNACIÓN BANCARIA DILIGENCIADA  OFICIO DE APERTURA DE DEPÓSITO CONSIGNACIÓN BANCARIA DILIGENCIADA TÍTULO VALOR DILIGENCIADO TARJETA REGISTRO DE FIRMAS DILIGENCIADO	TODAS LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SUS ENTES DESCENTRALIZADOS



**GOBERNACIÓN DE RISARALDA**  
**¡SENTIMIENTO DE TODOS!**

**INFIDER**

<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 186 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 187 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES	
	INTERNOS	EXTERNOS	NTCGP 1000:2004	LEGALES Y REGLAMEN – TARIOS	NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
LOS PROFESIONALES UNIVERSITARIOS, GERENTE, DIRECTOR FINANCIERO, TESORERA, TÉCNICOS OPERATIVOS	COMPROBANTES DE INGRESO, NOTA DE CAPTACIÓN, COMPROBANTES DE EGRESO	CHEQUE, OFICIOS SOLICITUD DESEMBOLSOS, consignaciones del clientes INFORME DIARIO DE TASAS DE INTERÉS DEL MERCADO		LEY 358 DE 1997, LEY 819 DE 2003, LEY 617 DE 2000, DECRETO 610 DE 2002, ORDENANZA 023 DE 2002	PROMEDIO TOTAL DE SALDOS DE CAPTACIÓN GENERAL	SALDO TOTAL DIARIO DE CAPTACIÓN / NÚMERO DE DÍAS CALENDARIO
INFRAESTRUCTURA					CAPTACIÓN LOGRADA	VALOR MENSUAL CAPTACIÓN LOGRADA /VALOR MENSUAL CAPTACIÓN PLANEADA
COMPUTADOR SOFTWARE MÁQUINA ELÉCTRICA DE ESCRIBIR CALCULADORA, PUESTO DE TRABAJO						
AMBIENTE DE TRABAJO					QUEJAS O RECLAMOS POR CAPTACIÓN	NO. TOTAL DE CLIENTES ACTIVOS DE CAPTACIÓN / NO. DE QUEJAS O RECLAMOS POR CONCEPTO DE CAPTACIÓN
ILUMINACIÓN, POCO RUIDO, AMPLITUD EN EL ESPACIO, VENTILACIÓN						



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 188 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### 6.2.4. PROCEDIMIENTOS

##### 1. CONSTITUCIÓN DE DEPÓSITOS CAPTACIÓN P-CAP-001

<b>SUBPROCESO: REEMBOLSO DE CAPTACIÓN Y PAGO DE INTERESES</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: CONSTITUCIÓN DE DEPÓSITOS CAPTACIÓN</b>	<b>CODIGO P-CAP-001</b>

##### 1. OBJETIVO

Constituir un documento llamado título, el cual es entregado al cliente como respaldo de la apertura del título

##### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de constitución de depósitos de captación

##### 3. DEFINICIONES

Título: Es un documento valor que respalda un dinero colocado a un tiempo determinado.

##### 4. SOPORTE LEGAL:

LEY 358 DE 1997 "Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento"

LEY 819 DE 2003 "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones"

LEY 617 DE 2000 "Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional

DECRETO 610 DE 2002 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 358 de 1997.

ORDENANZA 023 DE 2002

##### 5. CONDICIONES GENERALES:

##### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

###### RIESGOS:

Bajas significativas en las Tasas de Interés



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 189 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Cambiante normatividad financiera  
Agresividad Bancaria  
Liquidación inoportuna de intereses en los depósitos a término  
Inestabilidad normativa del sector financiero público y privado  
Mantenimiento de bases de datos con información normativa

**PUNTOS DE CONTROL:**

Recibe comprobante y verifica datos  
Solicita tasa efectiva  
Verificar libro de entrega de títulos  
Verificar numeración consecutiva  
Firmar titulo  
Entrega original  
Archivar copia  
Control de registros Ingresar datos  
Revisión diaria de los depósitos a término para determinar oportunamente las fechas de liquidación de intereses

**AUTOCONTROL:**

Generar listado de intereses generados en el mes  
Verifica fechas, valores e interés  
Verificar las verdaderas notas  
Verificar consecutivos en archivos

**5.2 INDICADORES:**

Saldo Total Diario de Captación / Número de Días Calendario  
Valor Mensual Captación Lograda /Valor Mensual Captación  
No. de depósitos a término con liquidación oportuna de intereses / No. total de depósitos a término

**5.3. RESPONSABLES:**

Tesorero, Director Financiero, Técnico Operativo de Tesorería y Técnico Operativo de Captación, Técnico operativo de Contabilidad y presupuesto.

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Administrativa y Financiera

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 190 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Portafolio de Servicios De La Entidad

Oficio de Tasas

Título Valor Sin Diligenciar

**SALIDAS**

Oficio de Apertura De Depósito

Título Valor Diligenciado

Tarjeta Registro De Firmas Diligenciado



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 191 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CONSTITUCIÓN DE DEPÓSITOS CAPTACIÓN**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1	<b>RECIBIR COMPROBANTE Y SOLICITAR TASA EFECTIVA</b>	Recibe el comprobante de ingreso por parte del Técnico Operativo de tesorerero, donde informa constituir depósito sea a la vista o a término	Técnico Operativo Tesorero, Técnico Operativo Captación	<b>Control de registro</b> Recibe comprobante y verifica
2	<b>SOLICITAR TASA EFECTIVA</b>	Solicita al Tesorero la tasa nominal que se pagará sobre los recursos recibidos (la tasa se aplica nominal); con estos datos. La tasa de interés se da de acuerdo al análisis financiero, efectuado entre el director administrativo y financiero y la Tesorera, teniendo en cuenta los montos y las tasas pagadas a los clientes activos y las tasas vigentes que el mercado financiero le otorga a las cuentas de ahorro del INFIDER, para analizar el margen de rentabilidad entre tasa de captación y tasa de colocación.	Técnico Operativo Captación, director administrativo y financiero, Tesorera	<b>Control de registro</b> Solicita tasa efectiva Verificar libro de entrega de títulos
3	<b>DILIGENCIAR FORMATO</b>	Diligencia el título valor en el sistema en original y copia, posteriormente lo pasa para la firma del Tesorero; el original se le entrega al cliente y la copia es archivada en el consecutivo.	Técnico Operativo Tesorera	<b>Control de requisito</b> Verificar datos, Verificar numeración consecutiva firmar Entrega original Archivar copia



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 192 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
<b>4</b>		Posteriormente, ingresa los datos al sistema e imprime una nota crédito en tres copias, (Programa de captación) una es archivada junto con el comprobante de ingreso en el movimiento diario de tesorería, otra se le entrega al cliente y otra es para el archivo de captación.	Técnico Operativo de captación	Control de registros Ingresar datos, Imprimir nota y verificar entrega de copias
<b>5</b>		Diariamente el sistema arroja el listado diario de captación donde se registra el nombre de la entidad, el numero del titulo, la modalidad a la vista o termino, el valor, los ingresos y egresos del día y saldo final. Un copia se remite a Director administrativo y financiero y la otra se archiva	Técnico Operativo de captación, Director administrativo y financiero	Control de registros Informe Captación Archivo
<b>6</b>		Con la base de datos del sistema, se genera el extracto del cliente, con los movimientos del mes y se remite a secretaria de Gerencia para ser enviados por correo a los clientes	Técnico Operativo de captación, Secretaria de Gerencia	Control de registros <b>Elaborar Extracto</b> <b>Remitir Correo</b> <b>Registro de correo</b>
<b>7</b>		Mensualmente, se genera reporte de intereses generados de cada entidad para contabilidad, suministrado por el menú de reporte del programa de captación.	Técnico Operativo de captación, Técnico operativo de contabilidad y presupuesto	Control de registros <b>Elaborar reporte</b> <b>Remitir reporte</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 193 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### INTERNOS

Titulo valor

Programa de captación

Informe diario de captación

Informe mensual de interese

INFORME DIARIO DE TASAS DE INTERÉS DEL MERCADO

**Nota de comprobante de ingresos**

### EXTERNOS

OFICIOS SOLICITUD DESEMBOLSOS

## 9. ANEXOS

No Aplica

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
MARIA AMPARO MORENO ANDRADE	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 194 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 2. REEMBOLSO DE CAPTACIÓN P-CAP-002

PROCESO: CAPTACIÓN	
PROCEDIMIENTO: REEMBOLSO DE CAPTACIÓN	CODIGO P-CAP-002

### 1. OBJETIVO

Entregar al cliente los recursos que solicitan en el tiempo oportuno

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de Reembolso de captación

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. SOPORTE LEGAL:

LEY 358 DE 1997 “Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento”

LEY 819 DE 2003 “Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones”

LEY 617 DE 2000 “Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional

DECRETO 610 DE 2002 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 358 de 1997.

ORDENANZA 023 DE 2002

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

Bajas significativas en las Tasas de Interés

Cambiante normatividad financiera

Agresividad Bancaria



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 195 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Liquidación inoportuna de intereses en los depósitos a término  
Inestabilidad normativa del sector financiero público y privado  
Falta de revisión por parte del área de captación  
Problemas en el sistema por pérdida de información  
Mantenimiento de bases de datos con información normativa  
Revisión diaria de los depósitos a término para determinar oportunamente las fechas de liquidación de intereses

**PUNTOS DE CONTROL:**

**AUTOCONTOLES**

**5.2 INDICADORES:**

**PROMEDIO TOTAL DE SALDOS DE CAPTACIÓN GENERAL:**

Saldo Total Diario de Captación / Número de Días Calendario

**CAPTACIÓN LOGRADA:**

Valor Mensual Captación Lograda / Valor Mensual Captación

No. de depósitos a término con liquidación oportuna de intereses / No. total de depósitos a término

No. de clientes nuevos atendidos / No. total de clientes

**QUEJAS O RECLAMOS POR CAPTACIÓN:**

No. Total de Clientes Activos de Captación / No. de Quejas O Reclamos Por Concepto de Captación

**5.3. RESPONSABLES:**

Los Profesionales Universitarios, Tesorero, Director Administrativo y Financiero, Técnico Operativo de Tesorería y Técnico Operativo de Captación.

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Gerencia, Administrativo y Financiero.

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

Portafolio de Servicios De La Entidad

Control de Visitas

Oficio de Tasas

Consignación Bancaria sin diligenciar

Título Valor Sin Diligenciar

Tarjeta Registro De Firmas Sin Diligenciar



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 196 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**SALIDAS**

Consignación Bancaria Diligenciada  
Oficio de Apertura De Depósito  
Consignación Bancaria Diligenciada  
Título Valor Diligenciado  
Tarjeta Registro De Firmas Diligenciado



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 197 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO REEMBOLSO DE CAPTACIÓN Y PAGO DE INTERESES**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RECIBIR SOLICITUDES Y VERIFICAR	El Técnico Operativo de Captación recibe las solicitudes de traslados, verifica que los datos que se encuentran en los oficios estén correctos (números de los títulos, valores a trasladar) que los oficios no contengan ni enmendaduras ni tachones, verifica que las firmas y los sellos sean los registrados en las tarjetas de firmas.	Técnico Operativo de Captación	Control de requisito Revisión de Documentos
2	VERIFICAR EN TITULO	Verifica si título tiene el dinero solicitado	Técnico Operativo de Captación	Control de requisito Revisión de título
3	CAUSAR INTERESES E INGRESAR DATOS	El Técnico Operativo antes de retirar el valor del título, causa los intereses en el sistema, e ingresa los datos bien sea para disminuir los depósitos o para cancelarlos. Igualmente ingresa los datos contables y presupuestales si los hubiere.	Técnico Operativo de Captación	Control de Registro: Registro de intereses y datos contables y presupuestales
4	ELABORAR NOTA DEBITO CAPTACIÓN	El Técnico Operativo elabora e imprime el documento (nota débito de captación) en tres copias, una la entrega al cliente, otra se archiva en el consecutivo y la última se anexa al oficio de solicitud y la pasa al técnico operativo de tesorería.	Técnico Operativo de Captación y Tesorería	Control de requisito Verificar documento y su archivo
5	INGRESAR DATOS E IMPRIMIR CHEQUE	El Técnico operativo de Tesorería, ingresa al sistema los datos e imprime los cheques o los oficios para los traslados bancarios según sea el caso; documentos que anexa a la nota débito de captación para pasar al Tesorero.	Técnico Operativo de Tesorería y Tesorería	Control de registro: Ingreso de datos y verificar documentos
6	VERIFICAR DATOS, FIRMAR Y SELLAR	El Tesorero verifica los datos, firma y sella los cheques o traslados y pasa a la segunda firma (Contadora, Director financiero o Gerente).	Tesorero	Control de requisito Verificar datos, firmar



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 198 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE</b>	<b>CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO</b>
	1			
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ENTREGAR CHEQUE</div>	El Tesorero entrega los cheques según la instrucción del cliente.	Tesorero	Control de registro Entrega de cheque y verifica firma
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ENTREGAR OFICIO</div>	Los oficios son entregados al auxiliar administrativo quien los lleva a la entidad bancaria correspondiente.	Auxiliar administrativo	Control de requisito Verificar firmas de entrega
	FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### INTERNOS

Programa de captación (Nota debito- Crédito) Impreso

### EXTERNOS

Oficios Solicitud Desembolsos

Informe Diario De Tasas de Interés Del Mercado

## 9. ANEXOS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 199 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
MARIA AMPARO MORENO ANDRADE	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008

### 3. LIQUIDACIÓN DE INTERESES P-CAP-003

<b>PROCESO MISIONAL: CAPTACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES</b>	<b>CODIGO P-CAP-003</b>

#### 1. OBJETIVO

Calcular el interés diario generados por cierta cantidad de dinero a un plazo determinado, cuando se realicen reembolsos, incremento o corte a fin de mes.

#### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de liquidación de intereses

#### 3. DEFINICIONES:

**Intereses:** Dividendos y ganancias de capital, acumulado tanto en la inversión inicial como en sus reinversiones.

#### 4. SOPORTE LEGAL:

LEY 358 DE 1997 "Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento"

LEY 819 DE 2003 "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones"

LEY 617 DE 2000 "Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional

DECRETO 610 DE 2002 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 358 de 1997.

ORDENANZA 023 DE 2002



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 200 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

Inesperados cambios en el sector financiero  
Inestabilidad normativa del sector financiero público y privado  
Alta competitividad del sector financiero privado  
Problemas en el sistema por pérdida de información

**PUNTOS DE CONTROL:**

**5.2 INDICADORES:**

Captación Lograda  
Rendimientos por captación/ Recursos disponibles para colocación  
Actualizaciones realizadas  
No. de clientes nuevos atendidos / No. total de clientes  
No. de depósitos a término con liquidación oportuna de intereses / No. total de depósitos a término  
Saldo Total Diario De Captación / Número De Días Calendario  
Valor Mensual Captación Lograda /Valor Mensual Captación Planeada  
No. Total De Clientes Activos De Captación / No. De Quejas O Reclamos Por Concepto De Captación

**5.3. RESPONSABLES:**

Los Profesionales Universitarios, Tesorero, Director Financiero, Técnico Operativo de Tesorería y Técnico Operativo de Captación.

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Gerencia, Administrativo y Financiero

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

Portafolio de Servicios de La Entidad  
Control de Visitas  
Oficio de Tasas  
Consignación Bancaria sin diligenciar  
Título Valor Sin Diligenciar  
Tarjeta Registro De Firmas Sin Diligenciar



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 201 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**SALIDAS**

Consignación Bancaria Diligenciada  
Oficio de Apertura De Depósito  
Consignación Bancaria Diligenciada  
Título Valor Diligenciado



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 202 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1	INICIO			
2		El Técnico Operativo de captación ingresa al sistema la fecha del día en que se va a liquidar los intereses y el sistema calcula los intereses así: se toma la última fecha de liquidación del depósito y la fecha del día que se va a liquidar, calcula los días a liquidar y multiplica el valor del depósito a la fecha por la tasa nominal anual, dividiéndola por los días (360 si es a término o 365 si es disponibilidad inmediata) el resultado los multiplica por los días a liquidar	Técnico Operativo De captación	Control de registro Ingresar liquidación intereses
	FIN			

**6. REGISTROS DE CALIDAD**

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 203 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### INTERNOS

OFICIOS SOLICITUD DESEMBOLSOS

**Programa de Captación**

### SALIDAS

Consignación Bancaria Diligenciada

Oficio de Apertura De Depósito

Consignación Bancaria Diligenciada

Título Valor Diligenciado

## 9. ANEXOS

No Aplica

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
MARIA AMPARO MORENO ANDRADE	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 204 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

#### 4. CAPITALIZACION INTERESES P-CAP-004

PROCESO: CAPTACIÓN	
PROCEDIMIENTO: CAPITALIZACIÓN INTERESES	CODIGO P-CAP-004

##### 1. OBJETIVO:

Ingresar al sistema los datos para la liquidación de los intereses que serán pagados y capitalizados al depósito y reportar mensualmente.

##### 2. ALCANCE:

##### 3. DEFINICIONES:

**Capitalización de intereses:** Operación que consiste en sumar los intereses al capital

##### 4. SOPORTE LEGAL:

LEY 358 DE 1997 "Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento"

LEY 819 DE 2003 "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones"

LEY 617 DE 2000 "Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional

DECRETO 610 DE 2002 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 358 de 1997.

ORDENANZA 023 DE 2002

##### 5. CONDICIONES GENERALES:

##### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

Inesperados cambios en el sector financiero

Inestabilidad normativa del sector financiero público y privado

Alta competitividad del sector financiero privado



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 205 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Falta de revisión por parte del área de captación; Problemas en el sistema por pérdida de información

#### **PUNTOS DE CONTROL:**

##### **5.2 INDICADORES:**

Captación Lograda

Quejas O Reclamos Por Captación

Rendimientos por captación/ Recursos disponibles para colocación

Actualizaciones realizadas

No. de clientes nuevos atendidos / No. total de clientes

No. de depósitos a término con liquidación oportuna de intereses / No. total de depósitos a término

Saldo Total Diario De Captación / Número De Días Calendario

Valor Mensual Captación Lograda /Valor Mensual Captación Planeada

No. Total De Clientes Activos De Captación / No. De Quejas O Reclamos Por Concepto De Captación

##### **5.3. RESPONSABLES:**

Los Profesionales Universitarios, Tesorero, Director Financiero, Técnico Operativo de Tesorería y Técnico Operativo de Captación.

##### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Gerencia, Administrativa y Financiero.

##### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

###### **ENTRADAS**

Portafolio de Servicios De La Entidad

Control de Visitas

Oficio de Tasas

Consignación Bancaria sin diligenciar

Título Valor Sin Diligenciar

Tarjeta Registro De Firmas Sin Diligenciar

###### **SALIDAS**

Consignación Bancaria Diligenciada

Oficio de Apertura De Depósito

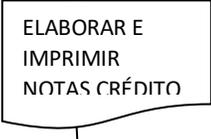
Consignación Bancaria Diligenciada

Título Valor Diligenciado



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 206 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CAPITALIZACIÓN INTERESES**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1				
2		El Técnico Operativo de Captación, el último día del mes, ingresa al sistema los datos para la liquidación de los intereses, posteriormente marca en el modulo de tesorería los intereses que serán pagados y capitalizados al depósito.	Técnico Operativo de Captación	Control de registro Ingresar liquidación intereses
3		Igualmente registra los datos contables y presupuestales si los hubiere.	Técnico Operativo de Captación	Control de registro Ingresar registros contable y presupuestales
4		El técnico Operativo de Captación elabora e imprime las notas crédito en tres copias, una es archivada en el movimiento de caja y bancos, otra se entrega al cliente y la última se guarda en el consecutivo.	Técnico Operativo de Captación, Secretaria de Gerencia	Control de registro Elaborar e imprimir nota y verificar consecutivo y copias
				

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 207 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA  
INTERNOS**

**9. ANEXOS**

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
MARIA AMPARO MORENO ANDRADE	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 208 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 5. INCREMENTO DEPOSITOS DE CAPTACIÓN P-CAP-005

<b>PROCESO: CAPTACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DEPOSITOS DE CAPTACIÓN</b>	<b>CODIGO P-CAP-005</b>

### 1. OBJETIVO

Incrementar en el sistema los saldos de captación de los clientes del INFIDER.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de incremento de depósitos de captación

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. SOPORTE LEGAL

LEY 358 DE 1997 "Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento"

LEY 819 DE 2003 "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones"

LEY 617 DE 2000 "Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional

DECRETO 610 DE 2002 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 358 de 1997.

ORDENANZA 023 DE 2002

### 6. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

Inesperados cambios en el sector financiero

Inestabilidad normativa del sector financiero público y privado

Alta competitividad del sector financiero privado

Falta de revisión por parte del área de captación; Problemas en el sistema por pérdida de información

##### PUNTOS DE CONTROL:



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 209 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 5.2 INDICADORES:

Captación Lograda

Quejas O Reclamos Por Captación

Rendimientos por captación/ Recursos disponibles para colocación

Actualizaciones realizadas

No. de clientes nuevos atendidos / No. total de clientes

No. de depósitos a término con liquidación oportuna de intereses / No. total de depósitos a término

Saldo Total Diario De Captación / Número De Días Calendario

Valor Mensual Captación Lograda /Valor Mensual Captación Planeada

No. Total De Clientes Activos De Captación / No. De Quejas O Reclamos Por Concepto De Captación

## 5.3. RESPONSABLES:

Los Profesionales Universitarios, Tesorero, Director Financiero y administrativo, Técnico Operativo de Tesorería y Técnico Operativo de Captación.

## 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Gerencia, Administrativa y Financiera

## 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

### ENTRADAS

Portafolio de Servicios De La Entidad

Control de Visitas

Oficio de Tasas

Consignación Bancaria sin diligenciar

Título Valor Sin Diligenciar

Tarjeta Registro De Firmas Sin Diligenciar

### SALIDAS

Consignación Bancaria Diligenciada

Oficio de Apertura De Depósito

Consignación Bancaria Diligenciada

Título Valor Diligenciado



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 210 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DEPOSITOS DE CAPTACIÓN**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1	INICIO			
2		El Técnico Operativa de captación recibe el comprobante de ingreso, donde aparece el número del depósito a incrementar y el valor; causa los intereses	Técnico Operativa de Tesorería y el Técnico Operativo captación	Control de registro Recibir comprobante de Ingresos y causar intereses
		Ingresa la información al sistema, elabora e imprime la nota crédito en tres copias: una es archivada junto con el comprobante de ingreso en el movimiento diario de tesorería, otra se le entrega al cliente y otra se archiva en el consecutivo.	Técnico Operativa de captación	Control de registro Elaborar e imprimir nota y verificar consecutivo y copias

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 211 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### INTERNOS

CHEQUE,

OFICIOS SOLICITUD DESEMBOLSOS

INFORME DIARIO DE TASAS DE INTERÉS DEL MERCADO

## 9. ANEXOS

No aplica

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
MARIA AMPARO MORENO ANDRADE	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 212 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. REEMBOLSO DE DEPOSITOS PARA PAGO DE DEUDA P-CAP-006

<b>PROCESO: CAPTACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: REEMBOLSO DE DEPOSITOS PARA PAGO DE DEUDA</b>	<b>CODIGO P-CAP-006</b>

### 1. OBJETIVO

Cancelar deuda con parte de capital de los depósitos a solicitud de los clientes.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de reembolso de depósito para pago de deuda.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. SOPORTE LEGAL:

**LEY 358 DE 1997** "Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento"

**LEY 819 DE 2003** "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones"

**LEY 617 DE 2000** "Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional"

**DECRETO 610 DE 2002** "Por medio del cual se reglamenta la Ley 358 de 1997."

**ORDENANZA 023 DE 2002**

### 8. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

Inesperados cambios en el sector financiero

Inestabilidad normativa del sector financiero público y privado

Alta competitividad del sector financiero privado

Falta de revisión por parte del área de captación; Problemas en el sistema por pérdida de información

##### PUNTOS DE CONTROL:



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 213 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 5.2 INDICADORES:

Captación Lograda

Quejas O Reclamos Por Captación

Rendimientos por captación/ Recursos disponibles para colocación

Actualizaciones realizadas

No. de clientes nuevos atendidos / No. total de clientes

No. de depósitos a término con liquidación oportuna de intereses / No. total de depósitos a término

Saldo Total Diario De Captación / Número De Días Calendario

Valor Mensual Captación Lograda /Valor Mensual Captación Planeada

No. Total De Clientes Activos De Captación / No. De Quejas O Reclamos Por Concepto De Captación

## 5.3. RESPONSABLES:

Los Profesionales Universitarios, Tesorero, Director Financiero, Técnico Operativo de Tesorería y Técnico Operativo de Captación.

## 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Gerencia, Financiera y Administrativa

## 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

### ENTRADAS

Portafolio de Servicios De La Entidad

Control de Visitas

Oficio de Tasas

Consignación Bancaria sin diligenciar

Título Valor Sin Diligenciar

Tarjeta Registro De Firmas Sin Diligenciar

### SALIDAS

Consignación Bancaria Diligenciada

Oficio de Apertura De Depósito

Consignación Bancaria Diligenciada

Título Valor Diligenciado



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 214 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: REEMBOLSO DE DEPOSITOS PARA PAGO DE DEUDA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1	INICIO			
2	Recibir oficio solicitud	El Técnico Operativo de captación recibe el oficio de solicitud, por parte del cliente.	Técnico Operativo de captación	Control de registro Recibir solicitud
3	CONFRONTAR EXISTENCIA RECURSOS	Confronta la existencia de recursos en el depósito sobre el cual se va a realizar el débito, solicita cuenta de cobro al Técnico Operativo de Cartera, causa los intereses del título.	Técnico Operativa de captación Técnico Operativo de Cartera	Control de requisito Verifica existencia de recursos Control de registro Solicitar cuenta de cobro
4	ELABORAR Y REGISTRAR CONTABLEMENTE	Elabora y registra datos contables y presupuestales e imprime nota débito en cuatro copias, una se anexa con la cuenta de cobro y la solicitud del cliente en el movimiento de tesorería, otra es entregada al cliente, otra se le entrega al Técnico Operativo de Cartera, la última se archiva en captación en el consecutivo	Técnico Operativa de captación, Técnico Operativo de Cartera	Control de registro Elaborar y registrar datos contables, imprime nota
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 215 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### INTERNOS

Cuenta de cobro

Nota Débito

Oficios Solicitud Desembolsos

Informe Diario De Tasas De Interés Del Mercado

### 9. ANEXOS

No Aplica

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
MARIA AMPARO MORENO ANDRADE	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 216 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 7. ELABORACIÓN DE EXTRACTOS P-CAP-007

PROCESO: CAPTACIÓN	
PROCEDIMIENTO.: ELABORACIÓN DE EXTRACTOS	CODIGO P-CAP-006

### 1. OBJETIVO

Informar mensualmente a los clientes del INFIDER, el total de los depósitos, el movimiento mensual y el estado en que encuentra.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de elaboración de extractos

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

#### 5.2 INDICADORES:

#### 5.3. RESPONSABLES:

Técnico Operativo de captación.

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 217 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.: ELABORACIÓN DE EXTRACTOS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">REALIZAR CIERRE MENSUAL</div>	El técnico Operativo de Captación, realiza el cierre mensual el último día hábil del mes, ingresando el último día calendario en la opción de cierres. El programa arroja todos los movimientos por cliente y por título (saldo inicial, notas crédito, notas débito, intereses generados y saldo final) desde la fecha inicial del mes hasta el cierre.	Técnico Operativo de Captación	<b>Control de registro</b> Realizar Cierre Verificar fecha Verificar movimiento
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">IMPRIMIR, REVISAR Y ENVIAR</div>	El técnico Operativo imprime los informes los revisa y los envía a los clientes los primeros 5 días del mes.	Técnico Operativo de Captación	<b>Control de requisito</b> Imprimir informe Revisa y enviar a clientes
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">FIN</div>			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GET-008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 218 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 9. ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
MARIA AMPARO MORENO ANDRADE	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 219 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**8. ELABORACIÓN NOTA DEBITO TESORERÍA P-CAP-008**

<b>PROCESO: CAPTACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN NOTA DEBITO TESORERÍA</b>	<b>CODIGO P-GET-008</b>

**1. OBJETIVO**

Legalizar los descuentos realizados por entidades financieras en las cuentas Bancarias, por concepto de comisiones o gastos bancarios

**2. ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración de Nota Débito de Tesorería.

**3. DEFINICIONES**

DEBITO: Es un valor que disminuye un saldo en una cuenta Bancaria

NOTA DEBITO: Formato para legalizar descuentos efectuados por el Banco.

**4. MARCO LEGAL:**

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

Observar conciliaciones Bancarias

Elaborar notas debito

Anexar a soporte

Verificar información

Firmar y archivar

Verifica soporte al movimiento diario

**AUTOCONTROL:**

Verifica los valores en la nota Debito elaborado, contra el extracto y la Conciliación bancaria

Consecutivo de la nota debito

Verifica las fechas de los Bancos con Nota debito



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 220 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**5.2 INDICADORES:**

**No de Notas Debito/ No. de descuentos registrados en los bancos**

**5.3. RESPONSABLES:**

El Tesorero y el Técnico Operativa

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Administrativa y financiera

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

**Extracto Bancario por cuenta Bancaria**

**SALIDAS**

**Nota Debito por cuenta Bancaria**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 221 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN NOTA DÉBITO TESORERÍA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	ELABORAR NOTAS DÉBITO	El técnico operativo de tesorería con base en los extractos bancarios y las conciliaciones bancarias, ingresa en el sistema la información y elabora e imprime la nota débito, luego pasa el documento con el soporte al tesorero quien verifica la información de los descuentos por concepto de comisiones bancarias, pago de impuesto de cuatro (4) por mil, y cobro de chequeras.	Técnico Operativo de Tesorería Tesorero	Control de registro Observar conciliaciones Bancarias Elaborar notas debito Anexar a soporte Verificar información
2	FIRMAR Y ARCHIVAR	El tesorero posteriormente firma el documento elaborado, original y copia. La original es archivada con el soporte en el movimiento diario de tesorería y la otra es archivada en el consecutivo.	Tesorero	Control de requisito Firmar y archivar Verifica soporte al movimiento diario
	FIN			

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 222 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GET-010 Nota debito Bancaria

## 9. ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Claudia María Cardona Giraldo	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 223 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 6.2.5. CARACTERIZACIÓN ASISTENCIA TECNICA

NOMBRE DEL PROCESO		ASISTENCIA TÉCNICA		
OBJETIVO DEL PROCESO		CONTRIBUIR Y APOYAR LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS CLIENTES DEL INSTITUTO A TRAVÉS DEL MEJORAMIENTO DE SUS PROCESOS POR MEDIO DE ASESORÍA Y CAPACITACIÓN EN TEMAS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DOTACIONES FÍSICAS, TÉCNICAS Y/ TECNOLÓGICAS		
ALCANCE		DESDE LA SOLICITUD DEL CLIENTE HASTA EL RECIBIDO DE SATISFACCIÓN POR PARTE DEL MISMO		
RESPONSABLE		LÍDER DEL PROCESO		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
CLEINTES DEL INFIDER, PROVEEDORES, ENTIDADES DEL GOBIERNO NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL, ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOLICITUD ESCRITA DEL CLIENTE</li> <li>SALDOS DE CAPTACIÓN Y ESTADO DE CAPTACIÓN Y ESTADO DE CARTERA</li> <li>SOLICITUD ESCRITA DEL CLIENTE CON VISTO BUENO DE LA GERENCIA</li> <li>COPIA DEL PROYECTO, FICHA EBI, DOS (2) COTIZACIONES DE PROVEEDORES, DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL, CERTIFICADO DE ASIGNACIÓN DEL INTERVENTOR POR PARTE DEL CLIENTE</li> <li>RECIBIDO A SATISFACCIÓN POR PARTE DEL INTERVENTOR DEL CONTRATO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RECIBIR LA SOLICITUD ESCRITA POR PARTE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD INTERSADA</li> <li>DETERMINAR LA VIABILIDAD EN COMÚN ACUERDO CON LA GERENCIA</li> <li>ELABORAR UN OFICIO DONDE SE INFORME LA APROBACIÓN DE LA SOLICITUD DEL CLIENTE</li> <li>EN CASO DE TRATARSE DE ASISTENCIA TÉCNICA CON RECURSOS NO REEMBOLSABLES:               <ul style="list-style-type: none"> <li>ELABORAR EL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO ENTRE EL INFIDER Y EL CLIENTE,</li> <li>GIRAR EL RECURSO UNA VEZ SE RECIBA POR PARTE DEL INTERVENTOR DEL CLIENTE EL BIEN O SERVICIO SOLICITADO</li> </ul> </li> <li>EN CASO DE TRATARSE DE ASISTENCIA TÉCNICA DE CAPACITACIÓN: SE PROGRAMA LA CAPACITACIÓN PERSONALIZADA DE UNA ENTIDAD O GENERALIZADA A TODO EL PERSONAL DE LAS ENTIDADES CLIENTES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OFICIO DE APROBACIÓN DE LA SOLICITUD DEL CLIENTE</li> <li>CONTRATO INTERADMINISTRATIVOS</li> <li>CHEQUE O TRANSACCIÓN ELECTRÓNICA DE PAGO DE LA ASISTENCIA</li> <li>RECIBIDO A SATISFACCIÓN DE LA COMPRA POR PARTE DEL INTERVENTOR</li> <li>ACTA DE FINALIZACIÓN DEL CONVENIO</li> </ul>	CLEINTES DEL INFIDER, PROVEEDORES, ENTIDADES DEL GOBIERNO NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL, ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 224 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	FIRMADO ENTRE EL CLIENTE Y EL PROVEEDOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ SI ES PERSONALIZADA SE PROGRAMA LA VISITA AL CLIENTE Y SE BRINDA LA CAPACITACIÓN</li> </ul>				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OFICIO DE SOLICITUD DEL CLIENTE</li> <li>● ENCUESTA DE NECESIDAD DE CAPACITACIÓN CON LOS CLIENTES PARA DETERMINAR LOS TEMAS A TRATAR EN LA CAPACITACIÓN</li> <li>● LISTADO DE ASISTENCIA AL EVENTO</li> <li>●</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ SI ES GENERALIZADA, SE CONTRATA UN CONFERENCIANTE CUBIERTO CON LOS RECURSOS DE ASISTENCIA TÉCNICA</li> <li>○ SE REALIZA LA CAPACITACIÓN</li> <li>● SE REALIZA LA LISTADO DE ASISTENCIA Y SE ENTREGA EL CERTIFICADO DE ASISTENCIA AL AVENTO</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●</li> </ul>		
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES		
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS	NTCGP 1000:2004	LEGALES Y REGLAMEN – TARIOS	NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD EMPRESAS CAPACITADORAS CAPACITADORES PARTICULARES	ORDENANZA 023 DE MAYO 07 DE 2002	MARCO LEGAL VIGENTE APLICABLE A LAS ENTIDADES TERRITORIALES			CAPACITACIONES REALIZADAS  CLIENTES CAPACITADOS  SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	No. DE CAPACITACIONES REALIZADAS / No. TOTAL DE CAPACITACIONES SOLICITADAS No. CLIENTES CAPACITADOS / No. TOTAL DE CAPACITACIONES REALIZADAS No. DE CLIENTES SATISFECHOS CON LA CAPACITACIÓN / No. TOTAL DE CLIENTES CAPACITADOS



**GOBERNACIÓN DE RISARALDA**  
**¡SENTIMIENTO DE TODOS!**

**INFIDER**

<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 225 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 226 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6.2.6. PROCEDIMIENTOS

### 1. PROMOCIÓN DE SERVICIOS P-AST-001

<b>PROCESOS MISIONALES</b>	
<b>PROCESO : ASISTENCIA TÉCNICA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: PROMOCIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>CODIGO P-AST-001</b>

#### 1. OBJETIVO:

Dar a conocer los servicios que ofrece el INFIDER, con el fin que los clientes se vinculen a través del otorgamiento de créditos o colocación de dineros en el programa de captación.

#### 2. ALCANCE

Aplica a los procesos de captación y colocación del INFIDER.

#### 3. DEFINICIONES

No Aplica

#### 4. MARCO LEGAL:

#### 5. CONDICIONES GENERALES:

##### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

###### RIESGOS:

Falta de objetividad en la adjudicación de los recursos de asistencia técnica

Falta motivación, y credibilidad en la entidad

Se puede generar por falta de seguimiento al proceso

###### PUNTOS DE CONTROL:

Control de asistencia a los programas de capacitación;

Seguimiento y acompañamiento a los clientes inasistentes a eventos programados

Revisiones periódicas de los bienes o servicios adquiridos por los clientes

Mantener un contacto directo con los clientes a fin de atender oportunamente sus necesidades

##### 5.2 INDICADORES:



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 227 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No. DE CAPACITACIONES REALIZADAS / No. TOTAL DE CAPACITACIONES SOLICITADAS

No. de clientes asistidos técnicamente / No. total de clientes

No. CLIENTES CAPACITADOS / No. TOTAL DE CAPACITACIONES REALIZADAS

No. de clientes capacitados / No. total de clientes con requerimientos de capacitación

No. DE CLIENTES SATISFECHOS CON LA CAPACITACIÓN / No. TOTAL DE CLIENTES CAPACITADOS

No. de clientes supervisados / No. total de clientes con requerimientos de asistencia técnica

### 5.3. RESPONSABLES:

Tesorero y técnico operativo de tesorería

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

- Solicitud escrita del cliente
- Saldos de captación y estado de captación y estado de cartera
- Solicitud escrita del cliente con visto bueno de la gerencia
- Copia del proyecto, ficha EBI, dos (2) cotizaciones de proveedores, disponibilidad presupuestal, certificado de asignación del interventor por parte del cliente
- Recibido a satisfacción por parte del interventor del contrato firmado entre el cliente y el proveedor
- Oficio de solicitud del cliente
- Encuesta de necesidad de capacitación con los clientes para determinar los temas a tratar en la capacitación
- Listado de asistencia al evento

#### SALIDAS

- Oficio de aprobación de la solicitud del cliente
- Contrato inter administrativos
- Cheque o transacción electrónica de pago de la asistencia
- Recibido a satisfacción de la compra por parte del interventor
- Acta de finalización del convenio



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 228 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PROMOCIÓN DE SERVICIOS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1	ELABORAR PROGRAMACIÓN DE VISITAS	Con base en el plan de Acción fundamentado en el plan comercial del periodo de gobierno, el profesional universitario elabora la programación de visitas mensual la cuál es registrada en una planilla que es presentada y aprobada por el Gerente.	Profesional universitario, Área Comercial, Gerente	Control de registro Elaborar Programación Registrar en planilla Revisar y aprobar
2	CONTACTAR VISITA	El profesional universitario contacta al cliente para informarle de la visita	Profesional universitario, Área Comercial	Control de requisito Contactar Cliente Programar cita
3	PRESENTAR PORTAFOLIO SERVICIOS	El profesional universitario durante la visita hace un análisis de los diferentes recursos que posee la entidad, tanto en cuentas corrientes como de ahorro, con el fin de informar las ventajas que brinda el INFIDER, en cuanto a su portafolio de servicios:	Profesional universitario, Área Comercial	Control de requisito Analizar Recursos de la entidad Informar beneficios Mostrar Portafolio
4	ILUSTRAR CLIENTE	Una vez informado el cliente de los servicios del INFIDER, éste le hace conocer al profesional universitario, de la necesidad del crédito o la posibilidad de colocación de recursos, el profesional universitario lo ilustra sobre las condiciones y requisitos para acceder al servicio conforme al manual de crédito	Profesional universitario, Área Comercial	Control de registro Mostar requisitos y condiciones
5	ESTABLCEER COMPROMISO	El profesional universitario establece los compromisos de las partes, concluye la visita, diligencia reporte de visita con firma de cliente y entrega informe a la Gerencia.	Profesional universitario, Área Comercial, Gerente	Control de requisito Establecer compromisos Diligenciar reporte Realizar firmas Entregar informe
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 229 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

FO-CGM-001 Programación de salidas

FO-CGM-002 Reporte de visita

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Germán Peña Gaviria	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 230 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 2. CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES P-AST-002

<b>PROCESO MISIONAL</b>	
<b>PROCESO: ASISTENCIA TECNICA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES</b>	<b>CODIGO P-AST-002</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología y criterios para la elaboración de los convenios interinstitucionales

### 2. ALCANCE

Aplica a los convenios Interinstitucionales por asistencia técnica.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL :

Ley 80 De 1993

Ley 1150 De 2007 Y Sus Decretos Reglamentarios

Ordenanza 023 De 2002

Manual De Crédito Del Infider

Constitución Política De 1993

Código Laboral Colombiano

Código Penal

Código Civil Y De Procedimiento Civil

Código De Comercio

Régimen Del Empleado Oficial

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

Falta de recursos para asumir el pago

Ineficiencia de los estudios financieros para la determinación del presupuesto oficial para la contratación

##### PUNTOS DE CONTROL:

Consulta en base de datos el objeto del contrato



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 231 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Revisión del contrato.

Consulta en base de datos el objeto del contrato

Lo establece el Estatuto de Contratación Pública

#### **5.2 INDICADORES:**

No. de contratos devueltos / No. de Contratos celebrados

No. de contratos devueltos / No. de Contratos celebrados

#### **5.3. RESPONSABLES:**

Jefe oficina asesora jurídica Director Administrativo y Financiero, Gerente

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Gerencia, Ofician Jurídica y Administración y Finanzas

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

##### **ENTRADAS**

Solicitud de consulta y Asistencia Jurídica Verbal O Escrita Interna O Externa

Oficio Remisorio para Elaboración De Contrato Con Pliegos De Condiciones

Certificado De Oportunidad

Conveniencia

Justificación,

CDP Y La Propuesta Del Contratista Con Sus Anexos

Solicitud De Pre- Pliegos Y Pliegos,

Oficios De Los Cobros Pre-Jurídicos

Oficio Remisorio Con Anexos

Poder Del Representante Legal Con Sus Anexos

Oficio De Solicitud De Informe Del Ente De Control

##### **SALIDAS**

Actos Administrativos

Oficios, Conceptos

Contrato



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 232 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	SOLICITAR RECURSOS	Los Convenios Interinstitucionales se inician con la Solicitud por parte de los alcaldes, gerentes de entidades públicas. Donde solicitan recursos a través de la figura de asistencia técnica sustentando la asistencia con un objeto a cumplir determinado	Área Jurídica Área Comercial	<b>Control Legal</b> Solicitar recursos
2	ANALIZAR SOLICITUD, DECIDIR Y ASIGNAR	El Gerente analiza la solicitud y decide, cuantifica el valor a asignar para dicho convenio. La entidad solicitante debe enviar tres (3) cotizaciones de lo que van a adquirir., según lo establecido legalmente.	Gerencia,	<b>Control legal</b> Verificar cotizaciones Analizar y decidir
3	REMITIR PARA ELABORAR CONVENIO	La Gerencia remite a la oficina jurídica la cotización seleccionada con todos sus anexos, para la elaboración del convenio con los siguientes requisitos	Gerencia, Oficina Jurídica	<b>Control Requisito</b> Verificar solicitud y anexos Elabora Convenio
4	VERIFICAR DOCUMENTACIÓN	CDP INFIDER. Solicitud con objeto específico ✓ Copia acta posesión y nombramiento del representante legal de la entidad. ✓ Fotocopia cédula de ciudadanía del representante legal de la entidad. ✓ Copia del proyecto y del registro de planeación o de la entidad competente. ✓ Copia al menos de 2 personas naturales o jurídicas con los que se pueda llegar a contratar la ejecución del proyecto. ✓ Designación del interventor.	Gerente, Asesor de la oficina jurídica	<b>Control Requisito</b> Verificar documentación Asignar interventor
5	ELABORAR CONVENIO	El asesor jurídico elabora el convenio con todos los soportes legales y lo legaliza finalmente con las firmas de las partes.	Gerente, Asesor de la oficina jurídica	<b>Control legal</b> Elabora convenio Verificar soportes legales Firmar por las partes
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 233 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 234 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Convenio Interinstitucional

Resoluciones,

Oficios.

## 9. ANEXOS

### EXTERNOS

Códigos Legales, Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Resoluciones, solicitud y Oficios

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jair David Diaz granados C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 235 de 410
	Fecha. Septiembre 2008



# ***PROCESOS DE APOYO***

**PEREIRA, 2008**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 236 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 6.3. PROCESO DE APOYO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 237 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 6.3.1. PROCESOS DE APOYO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 238 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 6.3.2. CARATERIZACION GESTIÓN ADMINISTRATIVA

NOMBRE DEL PROCESO		GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
OBJETIVO DEL PROCESO		CONTAR CON EL PERSONAL IDÓNEO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS		
ALCANCE		APLICA DESDE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CONTRATAR HASTA LA DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL EN TODOS LOS PROCESOS		
RESPONSABLE		LÍDER DEL PROCESO		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NECESIDAD DE CONTRATACIÓN pOR CREACIÓN DE NUEVO CARGO O VACANTE</li> <li>• NECESIDAD DE FORMACIÓN DEL PERSONAL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCESO DE ESTRATEGIA</li> <li>• PROCESO ADMINISTRATIVO YFINANCIERO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE PERSONAL</li> <li>• SELECCIONAR EL PERSONAL</li> <li>• CONTRATAR A LA PERSONA</li> <li>• REALIZAR INDUCCIÓN</li> <li>• PLANEAR LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL</li> <li>• REALIZAR CAPACITACIÓN AL PERSONAL</li> <li>• EVALUAR LA FORMACIÓN</li> <li>• VALORAR LOS PERFILES DE CARGO</li> <li>• PLANEAR LOS PAGOS</li> <li>• REVISAR LAS NOVEDADES</li> <li>• REALIZAR LOS AJUSTES NECESARIOS</li> <li>• REALIZAR EL PAGO DE NÓMINA</li> <li>• REALIZAR DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL</li> <li>• VERIFICAR LA EFICACIA DEL PROCESO A TRAVES DE INDICADORES</li> <li>• TOMAR ACCIONES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PERSONAL CONTRATADO</li> <li>• HOJA DE VIDA.</li> <li>• CONTRATO</li> <li>• AFILIACIONES A SEGURIDAD SOCIAL.</li> <li>• FORMATO DE ENTREVISTA</li> <li>• REGISTRO DE INDUCCIÓN.</li> <li>• CERTIFICADOS DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN.</li> <li>• PERSONAL CAPACITADO.</li> <li>• PROGRAMA DE FORMACIÓN.</li> <li>• LISTADOS DE ASISTENCIA.</li> <li>• EVALUACIONES DE LA CAPACITACIÓN.</li> <li>• EVALUACIONES DE LA EFICACIA DE CAPACITACIÓN.</li> <li>• RESULTADOS DE LA VALORACIÓNDEL</li> <li>• PERFIL.</li> <li>• COLILLAS DE PAGO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCESO DE ESTRATEGIA</li> <li>• PROCESO ADMINISTRATIVO YFINANCIERO</li> </ul>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 239 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• REPORTE DE NOVEDADES DE NOMINA.</li><li>• COMUNICACIONES ESCRITAS.</li></ul>	
--	--	--	--	--



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 240 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES	
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS	NTCGP 1000:2004	LEGALES Y REGLAMEN – TARIOS	NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
GESTIÓN HUMANA CONTRATACIONES NÓMINA SECRETARIA DE APOYO	RESOLUCIONES Y OFICIOS PLAN DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO LABORAL		LEY 909/04 Y NORMAS REGLAMENTARIAS CÓDIGO SUSTANTIVO DE TRABAJO APLICATIVOS SIIF ACTOS ADMINISTRATIVOS DE ENCARGOS, COMISIONES, TRASLADOS, LICENCIAS Y VACACIONES.	ACTIVIDADES S ACDMINIST RATIVAS	No. DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS REALIZADAS / No. DE ACTIVIDADES ACDMINISTRATIVAS PLANEADAS
<b>INFRAESTRUC- TURA</b>	PLAN DE CAPACITACIÓN			PLAN DE CALIDAD		
COMPUTADOR TELÉFONO FAX IMPRESORA PUESTOS DE TRABAJO SISTEMA DE INFORMACIÓN INTERNET	PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS MANUAL DE INDUCCIÓN MANUAL DE REINDUCCIÓN			REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL LEY 09/79 TITULO III: NORMAS PARA PRESERVAR, CONSERVAR Y MEJORAR LA SALUD DE LOS INDIVIDUOS EN SUS OCUPACIONES DECRETO 614/84 DETERMINA LA BASES DE LA ORGANIZACIÓN DE LA S.O.		
AMBIENTE DE TRABAJO	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			RESOLUCIÓN 2013/86 REGLAMENTA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITÉS DE MEDICINA, HIGIENE Y SEGURIDAD LISTADO DE FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS PROGRAMAS DE LA EMPRESA		
ESPACIOS AMPLIOS BUENA ILUMINACIÓN BUENA VENTILACIÓN	MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL			LEY 80 DE 1993, DECRETO 2170 DE 02 MANUAL DE CONTRATACIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA CONTRATACIÓN ESTATAL SICE		



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 241 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 6.3.3. PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### 1. RECIBO DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA P-GD-001

<b>PROCESOS APOYO</b>	
<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: RECIBO DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA</b>	<b>CODIGO P-GD-001</b>

#### 1. OBJETIVO

Controlar el recibo de la correspondencia Externa e Interna, su distribución y el trámite correspondiente.

#### 2. ALCANCE

Aplica a toda las comunicaciones de carácter oficial del INFIDER.

#### 3. DEFINICIONES

##### *Comunicaciones oficiales*

Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en el desarrollo de las actividades del Instituto, independientemente del soporte o medio utilizado. Todos los documentos oficiales deberán ser radicados y registrados. (Oficios impresos, correo electrónico, fax, facturas, extractos bancarios). Cuando se trate de correos electrónicos, el responsable de la cuenta deberá realizar una impresión del mismo para su radicación.

##### *Correspondencia personal*

Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan al Instituto, a título personal, citando o no el cargo del funcionario o servidor público. No generan trámites para el INFIDER.

##### *Documento original*

Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

##### *Documento Público*

Es el producido o tramitado por un funcionario o empleado público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

##### *Radicación de comunicaciones oficiales*

Es el procedimiento por medio del cuál el INFIDER, registra y asigna un número único consecutivo a las comunicaciones oficiales, según sea el caso recibidas o producidas, dejando constancia de fecha y hora



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 242 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y según sea el caso cumplir los términos de vencimiento que establece la legislación.

**4. MARCO LEGAL:**

Ley 909/04 Y Normas Reglamentarias  
Aplicativos SIIF  
Plan De Calidad

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

- Las dependencias no entregan la información oportunamente con los documentos anexos en forma adecuada
- Falta de medios de recolección de la información
- No radicar correspondencia recibida, ni entregada

**PUNTOS DE CONTROL:**

- Realizar encuesta al usuario para determinar requisitos del cliente
- Verificar documentos anexos de la correspondencia
- Verificar anexos físicos, digitales

**5.2. INDICADORES:**

- Documento con requisitos del cliente

**5.3. RESPONSABLES:**

Secretaria de Gerencia, Gerente

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Gerencia

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

PROCESO de estrategia  
PROCESO administrativo y financiero

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 243 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- Comunicaciones Escritas.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 244 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: RECIBO DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RECIBIR COMUNICACIONES	Las comunicaciones oficiales son recibidas por la secretaria de Gerencia, quién deberá verificar que los documentos anunciados correspondan con lo entregado (anexos físicos, digitales). Si todo está completo procede a radicarla asignándole un número de consecutivo y la fecha y hora de recibo o envío según sea el caso.	Secretaria de Gerencia	Control de registro Recibir comunicado, radicar y asignar número
2	NO RECIBIR DOCUMENTOS SIN ANEXOS	Cuando los documentos no contengan los anexos anunciados, no se deben recibir.	Secretaria de Gerencia	Control de requisito Verificar anexos
3	REGISTRAR DOCUMENTO	Una vez radicado el documento, la secretaria lo registra en el FO-GD-01	Secretaria de Gerencia	Control de registro Recibir solicitud y registrar
4	CLASIFICAR CORRESPONDENCIA	La secretaria clasifica la correspondencia	Secretaria de Gerencia	Control de requisito Clasificar documentos
5	DESPACHAR A ÁREAS	La secretaria envía al Gerente los documentos para su delegación o trámite. Se exceptúan los siguientes documentos: (Extractos bancarios, los reembolsos de tesorería, facturas, consignaciones), los cuales deberán ser remitidos de manera inmediata a contabilidad o Tesorería para su trámite.	Secretaria de Gerencia y Gerente	Control de requisito Clasificar documentos
6	DEVOLVER DOCUMENTOS	El gerente devuelve a la secretaria los documentos revisados para ser tramitados o delegados.	Secretaria Gerencia - Gerente	Control de requisito Revisar documentos
7	REGISTRAR FORMATO Y DISTRIBUYE	La secretaria de Gerencia registra FO-GD-001 la delegación o trámite del documento y la distribuye.	Secretaria Gerencia	Control de registro Tramitar y distribuir
8	REMITIR Y HACER SEGUIMIENTO	La secretaria de Gerencia debe enviar el FO-GD-002 cada 8 días a las dependencias para realizar el seguimiento a los documentos delegados por el Gerente	Secretaria Gerencia Todas las Áreas	Control de registro Remitir y hacer seguimiento



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 245 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
--	----	--	--	--

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
9	REGISTRAR FORMATO Y DISTRIBUYE	Los responsables de las dependencias deberán diligenciar el FO-GD-002, trámite que deberá realizarse en un plazo no superior a un (1) día hábil y devolverlo a la secretaria de Gerencia.	Secretaria Gerencia	Control de requisito Tramitar y distribuir
10	ELABORAR GESTIÓN	La secretaria de Gerencia con base en las informaciones consignadas en FO-GD-002, diligencia la casilla correspondiente a Gestión final del documento del FO-GD-001.	Secretaria Gerencia	Control de requisito Diligenciar casilla gestión final documento
11	PRESENTAR FORMATO	La Secretaria de Gerencia presentará al Gerente el FO-GD-002 para su información y toma decisiones.	Secretaria Gerencia Gerente	Control de registro Presentar y tomar decisión
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 246 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO- GD- 001. Registro de correspondencia recibida interna y externa.

FO- GD- 002 Control de correspondencia tramitada o en trámite.

## 10. ANEXOS

### INTERNOS

Resoluciones Y Oficios

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo G.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 2 de 2007	Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 247 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 2. DESPACHO DE CORRESPONDENCIA P-GD-002

<b>PROCESO : GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE CORRESPONDENCIA</b>	<b>CODIGO P-GD-002</b>

### 1. OBJETIVO

Despachar la correspondencia Interna y externa a los clientes en el menor tiempo posible con el fin de dar respuesta oportuna.

### 2. ALCANCE

Aplica a toda la correspondencia que produzca el INFIDER.

### 3. DEFINICIONES

#### *Comunicaciones oficiales*

Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en el desarrollo de las actividades del Instituto, independientemente del soporte o medio utilizado. Todos los documentos oficiales deberán ser radicados y registrados. (Oficios impresos, correo electrónico, fax, facturas, extractos bancarios). Cuando se trate de correos electrónicos, el responsable de la cuenta deberá realizar una impresión del mismo para su radicación.

#### *Correspondencia personal*

Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan al Instituto, a título personal, citando o no el cargo del funcionario o servidor público. No generan trámites para el INFIDER.

#### *Documento original*

Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

#### *Documento Público*

Es el producido o tramitado por un funcionario o empleado público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

#### *Radicación de comunicaciones oficiales*

Es el procedimiento por medio del cual el INFIDER, registra y asigna un número único consecutivo a las comunicaciones oficiales, según sea el caso recibidas o producidas, dejando constancia de fecha y hora de recibo o de envió, con el propósito de oficializar su trámite y según sea el caso cumplir los términos de vencimiento que establece la legislación.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 248 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**4. MARCO LEGAL:**

Plan De Calidad

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

- Las dependencias no entregan la información oportunamente con los documentos anexos en forma adecuada
- Falta de medios de recolección de la información

**PUNTOS DE CONTROL:**

**5.2. INDICADORES:**

- Documento con requisitos del cliente

**5.3. RESPONSABLES:**

Secretaria de Gerencia, Gerente

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Gerencia y todas las dependencias del Infider

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

Correspondencia recibida y despachada

**SALIDAS**

- Comunicaciones Escritas.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 249 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE CORRESPONDENCIA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
1	INICIO			
2	RECIBIR Y DILIGENCIAR FORMATO	La secretaria de Gerencia recibe la correspondencia de las diferentes dependencias y diligencia el FO-GD-003.	La secretaria de Gerencia Todo Personal	Control de registro Recibir correspondencia
3	RADICAR, COLOCAR FECHA	La secretaria de Gerencia, coloca a los oficios (internos – externos), la fecha, y el número radicación asignado en libro de correspondencia despachada	La secretaria de Gerencia	Control de registro Colocar fecha y numero de radicación
4	ENTREGAR CORRESPONDENCIA Y REGISTRAR	La correspondencia para los Municipios a excepción de Pereira y Dosquebradas, se envía por correo certificado. La empresa de correo recibirá la correspondencia de acuerdo a lo registrado en el libro de correspondencia despachada y deberá entregar reportes semanales de lo entregado a la Secretaria de Gerencia.	Secretaria Gerencia	Control de requisito Enviar por correo certificado Registrar libro e correspondencia Entregar reporte
5	ENTREGAR A ENTIDADES	Los documentos de Pereira y Dosquebradas, se entregan al mensajero o a los funcionarios de las entidades que la reclaman directamente en el Instituto, de acuerdo a lo registrado en el FO-GD-003.	Secretaria Gerencia	Control de requisito Entregar a mensajero o entidad Registrar Formato
6	ENTREGAR CORRESPONDENCIA INTERNA	La correspondencia interna se entrega al mensajero o a los funcionarios de la entidad que la reclamen directamente en la Gerencia, de acuerdo a lo registrado en el libro de correspondencia despachada.	Secretaria Gerencia	Control de requisito Entregar correspondencia interna
7	VERIFICAR ENTREGA CORRESPONDENCIA	La secretaria de Gerencia debe verificar diariamente la entrega de la correspondencia despachada entregada por el mensajero	Secretaria Gerencia	Control de requisito Verificar diariamente entrega



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 250 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">FIN</div>			
--	---	--	--	--

## 6. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GD-003 Registro de Correspondencia despachada.

## 9. ANEXOS

Manual de calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo G.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 2 de 2007	Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 251 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 3. ARCHIVO P-GD-003

<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ARCHIVO</b>	<b>CODIGO P-GD-003</b>

#### 1. OBJETIVO

Establecer el manejo de los documentos en su ciclo vital, producción o recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.

#### 2. ALCANCE

Todos los documentos que se generen al interior de la Institución y los que lleguen del exterior de las demás instituciones

#### 3. DEFINICIONES

##### *ARCHIVO*

Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma o soporte material, acumulado en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

##### *ARCHIVO TOTAL*

Concepto que hace referencia al ciclo vital de los documentos. Proceso integral de formación del archivo en su ciclo vital

##### *CICLO VITAL DEL DOCUMENTO*

Etapas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

##### *ARCHIVO DE GESTIÓN*

Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras y otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

##### *ARCHIVO CENTRAL*

En el que se agrupan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva cuya consulta no es tan frecuente pero sigue teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 252 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

*ARCHIVO HISTÓRICO*

Es aquel al que se trasfiere desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

*TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL*

Es una herramienta archivística que permite agrupar la documentación de acuerdo con las funciones propias de cada dependencia y establecer un tiempo de permanencia en cada fase de formación del archivo.

4. **MARCO LEGAL:**

5. **CONDICIONES GENERALES:**

5.1. **IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

- Perdida de documento.

**PUNTOS DE CONTROL:**

5.2. **INDICADORES:**

5.3. **RESPONSABLES:**

Secretaria de Gerencia, Gerente

5.4 **AREAS INVOLUCRADAS**

Gerencia

5.5 **ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**

5.4 **AREAS INVOLUCRADAS**

5.5 **ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 253 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## SALIDAS

Tabla de retención de documentos

### 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ARCHIVO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	CONSULTAR ARCHIVO DE GESTIÓN INIDER	El archivo de gestión en el INFIDER, será de consulta frecuente por parte de cada una de las áreas que generan documentos o a las cuales les llega documentos del exterior, cada área tendrá que conservar de manera temporal tanto los documentos incluidos en las tablas de retención documental, como aquellas que sin ser objeto del programa de transferencias, se consideran de utilidad para cada área	Todo Personal	Control de Requisito Conservar temporalmente archivo por área
2	ELIMINAR DOCUMENTOS	Los documentos que cada área conserve y que no estén incluidos en las TRD, pueden ser eliminados a discreción del encargado del área, esto debe hacerse al terminar cada vigencia	Todo Personal	Control de registro Eliminar a discreción por área
3	REVISAR PERIÓDICAMENTE TRD	Cada área deberá revisar de manera periódica sus TRD, para identificar los documentos que ya no son generados o almacenados allí, y aquellos que se han comenzado a originar en respuesta a nuevas funciones o responsabilidades de cada área y que deban ser analizadas y valoradas para determinar su inclusión o no en las TRD	Todo Personal	Control de requisito Analizar y valorar para ser incluido TRD
4	NOMBRAR RESPONSABLE	Cada archivo de gestión tiene un responsable determinado por las funciones del archivo dentro de cada área o dependencia o por las responsabilidades de cada funcionario que hace parte del área.	Todo Personal	Control de requisito Asignar responsable por Área
5	TRANSFERIR ARCHIVO CENTRAL	El archivo de gestión es de carácter transitorio, las unidades documentales allí almacenadas deben ser objeto de transferencia al archivo central o eliminados al finalizar su ciclo vital	Todo Personal	Control de requisito Transferir o eliminar archivos
6	VERIFICAR ENTREGA CORRESPONDENCIA	El comité de archivo determinó que para el manejo del archivo central estuviera en manos de la Secretaria del área administrativa y financiera, esta recibe y almacena cada vigencia los documentos relacionados en las TRD de cada dependencia	Todo Personal, Comité De Archivo, Secretaria Área Administrativa	Control de requisito Acta comité Registro de firmas Recibir y almacenar



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 254 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
--	----	--	--	--

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
7		Una vez cumplidos los tiempos estipulados en las TRD, se procede a presentar ante el comité de archivo la solicitud para autorizar la eliminación de aquellos cuya disposición final así lo determine. En los casos que se indique conservación total y otro tipo de almacenamiento definitivo, se debe emplear el procedimiento definido para tal efecto	Todo Personal Comité de Archivo	Control de requisito Acta Comité Registro de Firmas Autorización de eliminación
8		El archivo central se encuentra bajo custodia del jefe de archivo que en este caso será la Secretaria del área administrativa y financiera	TODO PERSONAL	Control de requisito Custodiar archivo
9		Muchos documentos deberán ser conservados de manera permanente es decir utilizando el archivo histórico que se encuentra ubicado en el quinto piso de las instalaciones Del Instituto	TODO PERSONAL	Control de requisito Conservar documentos en archivo central

## 6. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 255 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## 9. ANEXOS

No aplica.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diego Velásquez G. Octubre 2 de 2007	Diego Velásquez G. Octubre 23 de 2007	Rodrigo Carvajal Zapata Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo Septiembre 2008	Octubre 2008	Iván Arroyave Peláez Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 256 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

#### 4. TRANSFERENCIA DOCUMENTAL P-GD-004

PROCESO : GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
PROCEDIMIENTO: TRANSFERENCIA DOCUMENTAL	CODIGO P-GD-004

##### 1. OBJETIVO

Mantener actualizado la aplicación de las tablas de retención documental

##### 2. ALCANCE

Todos los documentos que se establecieron en las tablas de retención documental

##### 3. DEFINICIONES:

###### *ARCHIVO*

Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma o soporte material, acumulado en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

###### *ARCHIVO TOTAL*

Concepto que hace referencia al ciclo vital de los documentos. Proceso integral de formación del archivo en su ciclo vital

###### *CICLO VITAL DEL DOCUMENTO*

Etapas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

###### *ARCHIVO DE GESTIÓN*

Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras y otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

###### *ARCHIVO CENTRAL*

En el que se agrupan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva cuya consulta no es tan frecuente pero sigue teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

###### *ARCHIVO HISTÓRICO*

Es aquel al que se trasfiere desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 257 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

*TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL*

Es una herramienta archivística que permite agrupar la documentación de acuerdo con las funciones propias de cada dependencia y establecer un tiempo de permanencia en cada fase de formación del archivo.

4. **MARCO LEGAL :**

5. **CONDICIONES GENERALES:**

5.1. **IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

5.2 **INDICADORES:**

5.3. **RESPONSABLES:**

Secretaria Dirección Administrativa y financiera

5.4 **AREAS INVOLUCRADAS**

5.5 **ENTRADAS Y SALIDAS**

ENTRADAS

SALIDAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 258 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: TRANSFERENCIA DOCUMENTAL**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	↓ APLICAR TRD	La aplicación de las TRD será de obligatorio cumplimiento por parte de todo el personal involucrado dentro del ciclo vital del documento	Todo el personal Responsable e archivo	Control Legal Cumplir con la aplicación de TRD
2	↓ CONTAR CN RESPONSABLE POR AREA	Cada una de las dependencias consideradas dentro de las tablas, contará con un responsable en este caso será cada director quien mantendrá a disposición de los funcionarios autorizados los documentos considerados durante el tiempo establecido.	Todo el personal Responsable e archivo	Control de registro Eliminar a discreción por área
3	↓ DEPURA ARCHIVO POR AÑO	Cada año, cada responsable de las dependencias se encargará de depurar el archivo de gestión a su cargo y de condensar los documentos objeto de transferencia al archivo central.	Todo el personal Responsable e archivo	Control de requisito Condensar Y Depurar Archivos Anualmente
4	↓ ESTIPULAR TRANSFERENCIA	La transferencia se hará en los términos estipulados por el comité de archivo del Instituto, es decir en el plazo y la forma indicada	Todo el personal Comité archivo	Control de requisito Estipular transferencia Actas comité y registro firmas
5	↓ AGRUPAR, FOLIAR Y ALMACENAR	Para efectos de la transferencia las unidades documentales serán agrupadas por tipo, (legajadas con cartulinas blanca plenamente identificadas rotuladas), cada paquete será foliado y los paquetes resultantes serán almacenados en cajas de archivo No 12. Dichas cajas serán igualmente rotuladas, indicando la dependencia, años, unidades documentales y total de folios. Para tener en cuenta que dentro de los paquetes se deben eliminar todo tipo de aditamento metálico que pueda infringir daño a los documentos, tales como ganchos, clips, ganchos de cosedora, etc.	Todo el personal	Control de requisito Eliminar aditivos metálicos Agrupar por Áreas Foliar paquetes Rotular e indicar dependencia
6	↓ REALIZAR TRANSFERENCIA Y DEPUDEPURACIÓN	Durante el proceso de transferencia al archivo central, se realizará de manera paralela, la depuración del archivo central del Instituto		Control de requisito Transferir y Depurar paralelamente



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 259 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE</b>	<b>CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO</b>
	1/			
<b>7</b>		La secretaria del área administrativa y financiera encargada de dicha tarea, deberá clasificar aquellos documentos que serán objeto de eliminación, selección y conservación total. Aquellos que entran a formar parte del archivo histórico de la entidad, serán almacenados en nuevas cajas debidamente rotuladas, las cuales serán ubicadas en el lugar del archivo previamente determinado para ello (piso 5 áreas de archivo).	Secretaría Del Área Administrativa Y Financiera	Control de requisito Clasificar archivo a eliminar, seleccionar y conservar Almacenar archivo histórico
<b>8</b>		De todo el proceso de transferencia serán elaboradas actas que se presentarán ante el comité de archivo para su revisión y aprobación, igualmente se procede a autorizar y ejecutar el proceso de eliminación	Comité e archivo Responsable por Área	Control de requisito Actas Comité Autorizar proceso de eliminación

## 6. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Actas Comité  
Autorizaciones e eliminación de Documentos

## 9. ANEXOS

No Aplica.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 260 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Diego Velásquez G.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 2 de 2007	Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 261 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 5. ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS P-GD-005

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
PROCEDIMIENTO: ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO P-GD-005

### 1. OBJETIVO

Eliminar todos los documentos que no hará parte del archivo histórico del Instituto.

### 2. ALCANCE

Todos los documentos identificados, evaluados e inventariados objetos de eliminación.

### 3. DEFINICIONES:

#### *ARCHIVO*

Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma o soporte material, acumulado en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

#### *ARCHIVO TOTAL*

Concepto que hace referencia al ciclo vital de los documentos. Proceso integral de formación del archivo en su ciclo vital

#### *CICLO VITAL DEL DOCUMENTO*

Etapas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

#### *ARCHIVO DE GESTIÓN*

Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras y otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

#### *ARCHIVO CENTRAL*

En el que se agrupan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva cuya consulta no es tan frecuente pero sigue teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

#### *ARCHIVO HISTÓRICO*

Es aquel al que se trasfiere desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 262 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

*TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL*

Es una herramienta archivística que permite agrupar la documentación de acuerdo con las funciones propias de cada dependencia y establecer un tiempo de permanencia en cada fase de formación del archivo.

4. **MARCO LEGAL:**

5. **CONDICIONES GENERALES:**

5.1. **IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

5.2. **INDICADORES:**

- No. de acciones implementadas / No. de acciones diagnosticadas
- Documento con requisitos del cliente

5.3. **RESPONSABLES:**

Secretaria de Gerencia, Gerente

5.4 **AREAS INVOLUCRADAS**

5.5 **ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**

5.3. **RESPONSABLES:**

Secretaria Dirección Administrativa y financiera

5.4 **AREAS INVOLUCRADAS**

5.5 **ENTRADAS Y SALIDAS**

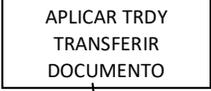
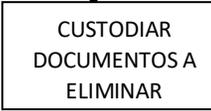
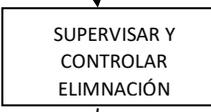
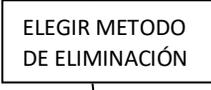
**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 263 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1		Una vez iniciado la aplicación de las tablas de retención documental al interior de la entidad, se debe proceder a realizar el proceso de transferencia documental, de tal manera que se inicie la depuración de los archivos de gestión	Todas las Áreas	Control de registro Tramitar y distribuir
2		Una vez identificados, evaluados e inventariados el material documental objeto de eliminación, el comité de archivo de la entidad procede a reunirse para aprobar y determinar el proceso de eliminación llevado a cabo	Comité de Archivo	Control de registro Registro de firmas Actas Comité
3		Durante el periodo que trascorra hasta la aprobación y ejecución de la respectiva eliminación, el material documental será adecuadamente almacenado y custodiado por la encargada del archivo de la Institución	Secretaría Del Área Administrativa Y Financiera	Control de requisito Almacenar y custodiar archivo a eliminar
4		La eliminación deberá ser supervisada y controlada por personal autorizado por la entidad.	Todas las Áreas	Control de requisito Supervisar y controlar
5		El método de eliminación sugerido en primera instancia es la incineración. Sin embargo esta podrá ser modificada de acuerdo a la MARCO LEGAL ambiental vigente y a las necesidades de la entidad	Comité de Archivo	Control de registro Registro de firmas Actas Comité
	FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 264 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>


## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## 9. ANEXOS

No Aplica.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Diego Velásquez G.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Octubre 2 de 2007	Octubre 23 de 2007	Noviembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 265 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 6. PLAN DE COMPRAS P-GD-006

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
PROCEDIMIENTO: PLAN DE COMPRAS	CODIGO P-GD-006

### 1. OBJETIVO

Definir la metodología y responsables de la elaboración y avances en la ejecución del plan de compras del INFIDER.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de compras del INFIDER.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

##### PUNTOS DE CONTROL:

- ✓ Difundir e informar periódicamente el proceso de compras del Instituto
- ✓ Complementar el procedimiento de compras con el procedimiento y control de pago a proveedores

#### 5.2 INDICADORES:

#### 5.3. RESPONSABLES:

El Gerente, Comité de Compras y el Director Administrativo y financiero del INFIDER.

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Todas las Dependencias del INFIDER



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 266 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

### ENTRADAS

Requerimientos de bienes y consumo de las dependencias

### SALIDAS

Plan de compras

Actas del Comité



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 267 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PLAN DE COMPRAS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	REALIZAR INVENTARIO BIENES Y CONSUMOS	El responsable de cada área entrega al El Director Administrativo y financiero en el segundo semestre de cada año, el inventario de bienes de consumo y devolutivos necesarios para funcionamiento de los funcionarios, relacionando cantidad y cuando sea necesario las especificaciones técnicas	Administrativa y financiera	Control de requisito Relacionar bienes y consumos por Área
2	CONSOLIDAR INFORMACIÓN	La secretaria del Director Administrativo y Financiero del INFIDER consolida la información de todas las dependencias y presenta el documento al Director Administrativo y Financiero del INFIDER para su revisión y ajuste.	Secretaría y director Administrativa y financiera	Control de registro Consolidar requerimientos Revisar y ajustar
3	CONVOCAR COMITÉ DE COMPRAS	El Director Administrativo y Financiero del INFIDER, presenta al comité de compras el documento consolidado de los bienes de consumo y devolutivos para su aprobación. Se considera aprobado el Plan de compras con la firma del acta del comité de compras	Director Administrativa y financiera Comité de Compras	Control de requisito Actas Comité Registro de Firmas Elabora plan de compras
4	ASIGNAR RECURSOS	El Director Administrativo y Financiero del INFIDER, solicita al Gerente, la designación de los recursos necesarios para financiar El plan de Compras	Gerente, Director Administrativa y financiera	Control de requisito Designar recursos plan de compras
5	EVALUAR AVANCE PLAN DE COMPRAS	El Director Administrativo y Financiero del INFIDER, es el responsable de evaluar el avance del plan de compras y la solicitud de ajuste al mismo ante el Comité de compras	Gerente, Director Administrativa y financiera	Control de registro Registro de firmas Actas Comité
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 268 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Plan De Compras

## 9. ANEXOS

No Aplica.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo G. Noviembre 20 de 2007	Diego Velásquez G. Noviembre 23 de 2007	Rodrigo Carvajal Zapata Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo Septiembre 2008	Octubre 2008	Iván Arroyave Peláez Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 269 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

7. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES P-GD-007

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CODIGO P-GD-007

1. OBJETIVO

Definir la metodología y criterios para la selección y evaluación de proveedores.

2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de selección y evaluación de proveedores del INFIDER.

3. DEFINICIONES

No Aplica

4. MARCO LEGAL:

5. CONDICIONES GENERALES:

5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

RIESGOS:

PUNTOS DE CONTROL:

5.2 INDICADORES:

5.3. RESPONSABLES:

El Gerente, Comité de Compras y el Director Administrativo y financiero del INFIDER.

5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Todas las dependencias del INFIDER, Comité de Compras

5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADAS

Plan de Compras

SALIDAS

Actas comité

Registro Proveedores



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 270 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 271 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	ELABORAR CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES	El director Administrativo y financiero, en el segundo semestre del año, elabora con base en el plan Anual de Compras, las características y especificaciones de los suministros y elementos que serán adquiridos por el Instituto durante la próxima vigencia	Director Administrativo y financiero	Control de requisito Elaborar Características y especificaciones
2	CONVOCAR COMITÉ COMPRAS	El director Administrativo y financiero, convoca al Comité de Compras y presenta las características y especificaciones de los suministros y elementos que serán adquiridos por el Instituto en la vigencia	Director Administrativo y financiero Comité e compras	Control de registro Presentar Características y especificaciones Actas Comité Registro firma
3	DEFINIR CRITERIOS SELECCION	El Comité de Compras en una reunión de carácter formal, define como criterios para la selección y evaluación de proveedores: Oportunidad en la entrega de productos/servicios, Calidad del producto/servicio según especificaciones Entrega de la cantidad del producto/servicio requerido Garantía del producto/servicio.	Comité de Compras	Control de requisito Criterios para seleccionar y evaluar proveedores
4	CALIFICAR ATRIBUTOS	Los atributos serán calificados de la siguiente manera: Bueno: Cuando cumple la totalidad de lo especificado. Regular: Cuando cumple parcialmente lo especificado Malo: Cuando no cumple lo especificado.	Comité de Compras	Control de requisito Calificar atributos, Buenos, Regular y malos
5	INVITAR PROVEEDORES	De acuerdo a los criterios para la selección y evaluación de proveedores, el INFIDER, invita a través de la página Web, la cartelera y medios de comunicación a todos los proveedores que cumplan con los requisitos y criterios, a inscribirse en el INFIDER.	Director Administrativo y financiero	Control de registro Convocar a participar Proveedores Invitar a inscribirse
6	ELABRAR INVENTARIO PROVEEDORES	El director Administrativo y financiero elabora inventario de posibles proveedores que cumplan con las especificaciones y elementos requeridos. Este inventario deberá actualizarse anualmente y estar disponible en medio físico o digital en el la Dirección Administrativa y financiera	Director Administrativo y financiero	Control de registro Verificar cumplimiento de requisitos de proveedores Actualizar anualmente proveedores



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 272 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE</b>	<b>CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO</b>
7		<p>El director Administrativo y financiero, es el responsable de realizar el seguimiento, evaluación y registro de la información relacionada con la entrega del producto o servicio. Cuando se detecta el incumplimiento de cualquiera de los criterios o requisitos que debe cumplir el proveedor, se deberá enviar comunicación escrita informándole el motivo del incumplimiento con la solicitud de mejora o corrección. Cuando se siguen presentando las mismas deficiencias o no se realizaron las mejoras o correcciones, el proveedor deberá ser descalificado y registrado en el FO-GBS-003</p>	<p>Director Administrativo y financiero</p>	<p><b>Control de registro</b>                      Verificar requisitos del proveedor                      Descalificar si es el caso por incumplimiento</p>
8		<p>Este inventario de proveedores que cumplen los requisitos y especificaciones deberá actualizarse anualmente y estar disponible en medio físico o digital en el la Dirección Administrativa y financiera</p>	<p>Director Administrativo y financiero</p>	<p><b>Control de registro</b>                      Actualizar anualmente                      Requisitos Y Especificaciones de proveedores                      Mantener información medio magnético y escrito</p>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 273 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>




<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 274 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GBS-001. Inventario de proveedores

FO-GBS-002 Registro de evaluación y seguimiento a proveedores

FO-GBS-003 Registro de proveedores excluidos.

Actas Comité e Compras

### 9. ANEXOS

Medio Magnetico ó escrito de Registro proveedores

Plan de Compras

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Mary Eugenia Castillo G.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 20 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 275 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. ADMINISTRACIÓN HARDWARE P-GD-008

<b>PROCESO : GESTION ADMINISTRATIVA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN HARDWARE</b>	<b>CODIGO P-GD-008</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer directrices para el uso adecuado de los equipos de cómputo.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de Administración del hardware del INFIDER.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

Posibilidad de fallo de disco duro, memoria, tarjeta madre

Fallo de alguno o varios componentes del equipo,

El daño por virus, o apagados por corte de energía

Esta situación se presenta cuando los aplicativos requieren ser cambiados, o complementados por efecto de procesos de adición de mejoras

##### PUNTOS DE CONTROL:

Mantenimiento preventivo y correctivo al servidor

Mantenimiento preventivo y correctivo a computadores de escritorio.

Mantenimiento preventivo y correctivo de software.

Mantenimiento correctivo de software.

#### 5.2 INDICADORES:

No. De Equipos De Cómputos Asistidos / No. Total De Equipos De Cómputo Del Instituto

No. de Mantenimientos Realizados / No. de Mantenimientos programados



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 276 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No. de servicios realizados / No. de servicios programados

**5.3. RESPONSABLES:**

Profesional Universitario, Todo los funcionarios, Director Administrativo y Financiero

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Todas las Áreas del INFIDER

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

- Solicitudes De Usuario
- Programación Mantenimiento Preventivo

**SALIDAS**

- Solicitudes Resueltas
- Mantenimiento Preventivo Ejecutado



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 277 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN HARDWARE

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	ASIGNAR ENCARGADO	El Gerente del INFIDER, designará a un Funcionario quien será el encargado de brindar la asesoría técnica para el manejo de los equipos de sistemas instalados en la entidad.	Gerente	Control de registro Asignar encargado de sistemas y funciones
2	ORIENTAR SOBRE EL CUIDADO	El funcionario encargado, mediante una circular dirigida a los demás funcionarios de la entidad, orientará sobre los cuidados que se deben tener con el manejo de los equipos.	Funcionario encargado	Control de registro Orientar Sobre Cuidados
3	RECOMENDAR SOBRE PROTECCIÓN	Recomendar el revisar que los equipos estén debidamente conectados en la toma regulada, esto con el fin de protegerlos de los cambios bruscos de energía.	Funcionario encargado	Control de requisito Recomendar conectar en toma regulados
4	BRINDAR ASESORIA	En caso de que el equipo falle se le informará al funcionario encargado por la Gerencia, para que le brinde asesoría y posible solución al problema, si no se encuentra el funcionario, se le debe informar a la persona o entidad que tenga el contrato de mantenimiento con la entidad, para que revise y haga los ajustes pertinentes.	Funcionario encargado	Control de requisito Solucionar problemas Revisar ajustes
5	RECOMENDAR SOBRE PROTECCIÓN	Realizar por lo menos una vez al mes la limpieza del disco duro, consistente en borrar los archivos temporales, ya que estos no son útiles y solo ocupan espacio en el disco, disminuyendo así su capacidad de almacenamiento		Control de registro Recibir solicitud y registrar
	1/1			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 278 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	(1/)			
6	↓ BRINDAR ASESORIA	Dicha falla será reportada, mediante el formato de "Reporte de Fallas", el cual será entregado por el funcionario encargado de sistemas y a su vez se entregará el formato de "Atención de Fallas" en el cual reportará el estado en que queda el equipo después de la revisión.	Funcionario encargado	Control de requisito Reportar Fallas Elaborar Atención de fallas Reportar estado de equipo
7	↓ VERIFICAR MANTENIMIENTO O PREVENTIVO	El funcionario encargado de los sistemas estará pendiente de que se le realice en forma adecuada el mantenimiento preventivo a los equipos, por la empresa o persona que esta contratada para ello, si existiere.	Funcionario encargado	Control de requisito Verificar mantenimiento
	↓ FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GTH-001 Formato Reporte de Fallas

FO-GTH-002 formato Atención de Fallas.

## 9. ANEXOS

- Manuales, Métodos Y Procedimiento De Informática.
- Soporte Con Los Fabricantes
- Plan De Calidad



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 279 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Germán Peña Gaviria	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Germán Peña Gaviria		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 280 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 9. ADMINISTRACIÓN SOFTWARE P-GD-009

<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN SOFTWARE</b>	<b>CODIGO P-GD-009</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer directrices para el uso adecuado de los programas de cómputo.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de administración del Software.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

Posibilidad de fallo de disco duro, memoria, tarjeta madre

Fallo de alguno o varios componentes del equipo,

El daño por virus, o apagados por corte de energía

Esta situación se presenta cuando los aplicativos requieren ser cambiados, o complementados por efecto de procesos de adición de mejoras

##### PUNTOS DE CONTROL:

Mantenimiento preventivo y correctivo al servidor

Mantenimiento preventivo y correctivo a computadores de escritorio.

Mantenimiento preventivo y correctivo de software.

Mantenimiento correctivo de software.

#### 5.2 INDICADORES:

No. DE EQUIPOS DE CÓMPUTOS ASISTIDOS / No. TOTAL DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL INSTITUTO

No. de Mantenimientos Realizados / No. de Mantenimientos programados

No. de servicios realizados / No. de servicios programados



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 281 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 5.3. RESPONSABLES:

Profesional Universitario, Todo los funcionarios, Director Administrativo y Financiero

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Todas las Áreas del INFIDER

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

- Solicitudes De Usuario
- Programación Mantenimiento Preventivo

#### SALIDAS

- Solicitudes Resueltas
- Mantenimiento Preventivo Ejecutado



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 282 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN SOFTWARE

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	ORIENTAR MANEJO SOFTWARE	El funcionario encargado por la Gerencia para el manejo de los sistemas de la entidad mediante circular dirigida a los demás funcionario, ilustrará sobre el manejo adecuado del software, esto con el fin de evitar daños o pérdidas de información de vital importancia para el funcionamiento de la entidad.	Funcionario encargado	Control de registro Hacer Circular Dar orientaciones Ilustrar manejo software
2	DESECHAR ARCHIVOS MALOS	Dichas instrucciones contendrán: Realizar por lo menos dos veces al mes la limpieza del software, desechando de este los archivos malos o que no contenga información.	Todos los Funcionarios	Control de registro Realizar limpieza Desechar archivos malos
3	REVISAR VIRUS	Realizar por lo menos dos veces a la semana una revisión de virus, ejecutando el software de antivirus, para así poder detectar los posibles archivos que se encuentren infectados y que puedan afectar el funcionamiento del software	Todos los Funcionarios	Control de registro Revisar Virus Ejecutar el antivirus
4	APAGAR ADECUADAMENTE	Se debe apagar el equipo por medio del software en forma adecuada, para evitar posibles daños en el sistema operativo.	Todos los Funcionarios	Control de registro Apagar según instrucciones
5	REVISAR VIRUS	Revisar todos los dispositivos de almacenamiento (diskettes, CD, Memorias, etc.) traídos de otras dependencias, con el fin de evitar el contagio por virus.	Todos los Funcionarios	Control de registro Hacer Circular Dar orientaciones Ilustrar manejo software
	1/			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 283 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
6	RESTAURAR COPIAS	En caso de daños del software el encargado de sistemas realizará una restauración de la copia de seguridad más actualizada y que no contenga virus, si el daño es del programa financiero se procederá a informar a la entidad desarrolladora del mismo, para que brinde el soporte técnico.	Profesional encargado de sistemas, Todos los Funcionarios	Control de registro Restaurar copia Verificar sin virus Llamar soporte técnico
7	REPORTAR FALLAS	Estas fallas serán reportadas mediante el formato "Reporte de Fallas" y en el formato "Atención de Fallas", se reportará el estado en que dicho software quedo.	Profesional encargado de sistemas,	Control de registro Elabora formato reporte fallas Elaborar formato atención de fallas
8	SOLICITAR INSTALACION	En caso de requerirse la instalación de nuevo software, este deberá ser autorizado por el Director Administrativo y Financiero.	Profesional encargado de sistemas, Director Administrativo y financiero	Control de requisito Solicitar nuevo Software
9	ASIGNAR CLAVES SEGURIDAD	Cada funcionario deberá asignar una clave de seguridad para el acceso a los equipos y para los que manejen software financiero. Dicha clave será entregada en sobre sellado al Director Administrativo y Financiero, para que este la guarde en la respectiva caja fuerte de la entidad.	Director Administrativo y financiero Todos los funcionarios	Control de requisito Asignar claves Entregar sobre sellado Guardar en caja fuerte
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 284 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GTS. Formato Reporte de Fallas y el formato Atención de Fallas.

## 9. ANEXOS

- Manuales, Métodos Y Procedimiento De Informática.
- Soporte Con Los Fabricantes
- Plan De Calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Germán Peña Gaviria	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Germán Peña Gaviria		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 285 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**10. BACKUPS P-GD-010**

<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: BACKUPS</b>	<b>CODIGO P-GD-010</b>

**1. OBJETIVO**

Mantener copias de seguridad de los aplicativos y archivos importantes de la entidad para el momento en que se requieran por posibles pérdidas de información, ocasionados por daños en los equipos o por virus

**2. ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración de copias de seguridad.

**3. DEFINICIONES**

No Aplica

**4. MARCO LEGAL:**

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

Posibilidad de fallo de disco duro, memoria, tarjeta madre

Fallo de alguno o varios componentes del equipo,

El daño por virus, o apagados por corte de energía

Esta situación se presenta cuando los aplicativos requieren ser cambiados, o complementados por efecto de procesos de adición de mejoras

**PUNTOS DE CONTROL:**

Mantenimiento preventivo y correctivo al servidor

Mantenimiento preventivo y correctivo a computadores de escritorio.

Mantenimiento preventivo y correctivo de software.

Mantenimiento correctivo de software.

**5.2 INDICADORES:**

No. De Equipos De Cómputos Asistidos / No. Total De Equipos De Cómputo Del Instituto



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 286 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No. de Mantenimientos Realizados / No. de Mantenimientos programados  
No. de servicios realizados / No. de servicios programados

**5.3. RESPONSABLES:**

Profesional Universitario, Todo los funcionarios, Director Administrativo y Financiero

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Todas las Áreas del INFIDER

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

- Solicitudes De Usuario
- Programación Mantenimiento Preventivo

**SALIDAS**

- Solicitudes Resueltas
- Mantenimiento Preventivo Ejecutado



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 287 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: BACKUPS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RESTAURAR COPIAS	El Gerente del INFIDER, designará a un Funcionario quien será el encargado de brindar la asesoría técnica para el manejo de los equipos de sistemas instalados en la entidad.	Gerente Asesor técnico	Control de registro Brindar Asesoría
2	REMITIR CIRCULAR	El funcionario encargado, mediante una circular dirigida a los demás funcionarios de la entidad, orientará sobre la forma adecuada de obtener las copias de seguridad de sus respectivos equipos:	Asesor técnico Too el personal	Control de requisito Elabora Circular Orientar forma sacar copias seguridad
3	REALIZAR COPIAS	A los sistemas financieros que tiene la entidad y que son los de mayor importancia, debido al tipo de información que manejan, se les realizará como mínimo 2 copias a la semana, una el día miércoles y la otra el día viernes. Esta copia será realizada por el encargado del área de sistemas	Asesor técnico Todo el personal	Control de registro Realizar dos copias Verificar copias
4	HACER COPIAS	A los demás archivos que cada funcionario considere importantes para la entidad, estos les realizarán por lo menos 2 copias al mes una a mitad del mes y la otra al finalizar, dichos archivos no deberán estar infectados por virus.	Asesor técnico Todo el personal	Control de requisito Hacer 2 copia s mensuales
5	ENTREGAR COPIAS	Se entregarán las copias en sus respectivas fechas, a la tesorería para ser guardadas en la caja fuerte y al finalizar el mes, se entregará una copia adicional, para que esta sea enviada a una entidad externa, que será la encargada de guardar dicha copia. Dicha entrega se hará mediante el formato "Entrega Copias de Seguridad"	Asesor técnico Todo el personal Tesorera	Control de requisito Realizar copia Entregar archivo Remitir entidad externa Hacer formato
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 288 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GT-005 Formato Entrega de Copias de Seguridad

FO-GT-006 Solicitud Copias de Seguridad

## 9. ANEXOS

- Manuales, Métodos Y Procedimiento De Informática.
- Soporte Con Los Fabricantes
- Plan De Calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Germán Peña Gaviria	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Germán Peña Gaviria		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 289 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### 6.3.4. PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO

##### 1. PLAN DE CAPACITACIÓN P-GTH-001

<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: PLAN DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO P-GTH-001</b>

##### 1. OBJETIVO

Mejorar la capacidad de respuesta institucional y las competencias de los funcionarios del INFIDER.

##### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de capacitación de los funcionarios del INFIDER.

##### 3. DEFINICIONES

No Aplica

##### 4. MARCO LEGAL :

##### 5. CONDICIONES GENERALES:

##### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

###### RIESGOS:

Recursos insuficientes para Bienestar Social, capacitación e Incentivos a los servidores

###### PUNTOS DE CONTROL:

- ✓ Informar a la gerencia sobre la importancia que tiene asignar recursos de los proyectos y programas para generar capacitación a todo el equipo de trabajo
- ✓

##### 5.2 INDICADORES:

No. de funcionarios capacitados / No. de funcionarios

##### 5.3. RESPONSABLES:

El Gerente, Comité de Capacitación y el Director Administrativo y financiero del INFIDER

##### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

##### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 290 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**ENTRADAS**

Diagnostico necesidades de capacitación

**SALIDAS**

Plan de Capacitación



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 291 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PLAN DE CAPACITACIÓN**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	REALIZAR DIAGNOSTICO DE NECESIDADES	El Director Administrativo y Financiero del INFIDER en el segundo semestre de cada año, elabora diagnóstico sobre las necesidades de capacitación, a partir de los resultados de la encuesta sobre necesidades de capacitación aplicada a todos los funcionarios del INFIDER	Director Administrativo y financiero Todo el personal	Control de requisito Realizar encuesta necesidades de capacitación
2	ELABORA PLAN DE CAPACITACIÓN	El Director Administrativo y Financiero a partir del diagnóstico elaboran la propuesta de plan institucional de capacitación global y por divisiones incluyendo cronograma y lo presenta a consideración del Comité de capacitación	Director Administrativo y financiero Comité Capacitación	Control de registro Elaborar Plan Capacitación Incluir cronograma
3	REUNIR COMITÉ DE CAPACITACIÓN	El Comité de capacitación aprueba el plan institucional, el cual se da a conocer a todos los funcionarios a través de las carteleras	Comité de Capacitación	Control de registro Acta Comité Registro de firmas Comunicar en carteras
4	SOLICITAR APROPIACIÓN	El director Administrativo y financiero solicita por escrito al Gerente, la apropiación de los recursos en el presupuesto de la próxima vigencia.	Director Administrativo y financiero	Control de requisito Solicitar apropiación
5	EVALUAR CAPACITACIÓN	Cada vez que se realice una capacitación, se deberá realizar una evaluación del resultado de las mismas, los resultados se registran en el formato FO-GTH-002	Todo el personal	Control de registro Evaluar capacitación Registro de firmas
6	CONSOLIDAR AVANCE PLAN	Cada 3 meses el director Administrativo y financiero elaborará y presentará al comité de capacitación un informe consolidado sobre el avance del plan de capacitación y los resultados de las evaluaciones realizadas para con base en ella adoptar medidas de mejoramiento o ajuste al plan de capacitación	Director Administrativo y financiero	Control de registro Presentar informe Acta Comité Registro firmas
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 292 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GTH-001. Evaluación de la capacitación

FO-GTH-002 Registro resultados de la evaluación de la capacitación.

## 9. ANEXOS

Necesidades DE Capacitación

Plan de Capacitación

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo G.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 20 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 293 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 2. PLAN DE BIENESTAR P-GTH-002

<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: PLAN DE BIENESTAR</b>	<b>CODIGO P-GTH-002</b>

### 1. OBJETIVO

Desarrollar actividades de bienestar orientadas a crear, mantener y mejorar el clima laboral y el desarrollo integral de los funcionarios.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de bienestar de los funcionarios del INFIDER.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

- Ley 909/04 Y Normas Reglamentarias
- Código Sustantivo De Trabajo
- Aplicativos SIIF
- Actos Administrativos De Encargos, Comisiones, Traslados, Licencias Y Vacaciones.
- Plan De Calidad
- Reglamento De Higiene Y Seguridad Industrial
- Ley 09/79 Titulo III: Normas Para Preservar, Conservar Y Mejorar La Salud De Los Individuos En Sus Ocupaciones
- Decreto 614/84 Determina La Bases De La Organización De La S.O.
- Resolución 2013/86 Reglamenta La Organización Y Funcionamiento De Los Comités De Medicina, Higiene Y Seguridad
- Listado De Funcionarios Y Contratistas
- Programas De La Empresa
- Ley 80 De 1993, Decreto 2170 De 02
- Manual De Contratación

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

#### RIESGOS:



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 294 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ Recursos insuficientes para Bienestar Social, capacitación e Incentivos a los servidores
- ✓ No se envían oportunamente las novedades para ser incluidas en las planillas de pago
- ✓ No archivo o mal archivo de las resoluciones del reconocimiento de cesantías parciales en las hojas de vida
- ✓ Las dependencias no entregan la información oportunamente con los documentos anexos en forma adecuada del interventores de los contratos de compra de recursos no son diligentes en el procedimiento para realizar los pagos.
- ✓ Poca importancia frente al tema de Salud Ocupacional
- ✓ Falta de medios de recolección de la información
- ✓ No se han identificado plenamente los requisitos del Cliente
- ✓ Desconocimiento del enfoque sistémico
- ✓ Impericia en el uso de los instrumentos
- ✓ Déficit presupuestal
- ✓ No hacer seguimiento a los procesos para evitar el vencimiento de términos
- ✓ Poco tiempo para el pago; Demora en los despachos por parte del responsable del trámite.

#### **PUNTOS DE CONTROL:**

- ✓ Mantener actualizada la información del pago de cesantías y hacer controles aleatorios del archivo del registro del pago de cesantías
- ✓ Identificar las situaciones de riesgo de mayor prioridad para gestionar los recursos para el próximo año.
- ✓ Realizar el diseño, aplicación y análisis de resultados.
- ✓ Realizar encuesta al usuario para determinar requisitos del cliente
- ✓ Elaborar el procedimiento de Competencias laborales.
- ✓ Con la oficina de Control interno, difundir y capacitar sobre la ley de acoso laboral.
- ✓ Informar a la gerencia sobre la importancia que tiene asignar recursos de los proyectos y programas para generar capacitación a todo el equipo de trabajo
- ✓ Revisión mensual de los expedientes, haciéndoles un seguimiento evitando así el vencimiento de los términos procesales
- ✓ Documentar Acción Correctiva para disminuir tiempos con los responsables del trámite

#### **5.2 INDICADORES:**

- ✓ No. de solicitudes entregadas oportunamente / No. de solicitudes tramitadas correctamente
- ✓ No. de acciones implementadas / No. de acciones diagnosticadas
- ✓ No. de usuarios satisfechos / No. de de usuarios encuestados
- ✓ Procedimiento elaborado de Competencias laborales.
- ✓ No. de funcionarios en desacuerdo con la calificación / No. de funcionarios evaluados
- ✓ No. de funcionarios capacitados / No. de funcionarios



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 295 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 5.3. RESPONSABLES:

El Gerente, Comité de dirección y el Director Administrativo y financiero del INFIDER.

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

- Resoluciones Y Oficios
- Plan De Selección Y Vinculación De Personal
- Plan De Capacitación
- Plan De Bienestar Social E Incentivos
- Manual De Inducción
- Manual De Reinducción
- Evaluación Del Desempeño
- Medición Del Clima Organizacional

#### SALIDAS

- Personal Contratado
- Hoja De Vida.
- Contrato
- Afiliaciones A Seguridad Social.
- Formato De Entrevista
- Registró De Inducción.
- Certificados De Educación Y Formación.
- Personal Capacitado.
- Programa De Formación.
- Listados De Asistencia.
- Evaluaciones De La Capacitación.
- Evaluaciones De La Eficacia De Capacitación.
- Resultados De La Valoración del Perfil.
- Colillas De Pago.
- Reporte De Novedades De Nomina.
- Comunicaciones Escritas.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 296 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PLAN DE BIENESTAR

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	REALIZAR DIAGNOSTICO DE NECESIDADES Y ELABORAR PLAN	El Director Administrativo y financiero en el segundo semestre de cada vigencia, elabora el diagnóstico participativo de necesidades y preferencias de bienestar que tienen los funcionarios del Instituto, con base en el cual se elabora una propuesta de Plan Anual de Bienestar para el INFIDER.	Director Administrativo y financiero Todo el personal	Control de requisito Realizar encuesta necesidades de Bienestar Elaborar Plan Bienestar Incluir cronograma
2	PRESENTAR PLAN	El Director Administrativo y financiero presenta el Plan anual de Bienestar al Comité de Dirección para su análisis y ajuste y aprobación por parte del Gerente.	Gerente, Director Administrativo y financiero Comité Bienestar	Control de registro Acta Comité Registro firmas Analizar y Ajustar
3	SOLICITAR APROPIACIÓN	El Director Administrativo y financiero solicita por escrito al Gerente la designación de recursos en el presupuesto de la próxima vigencia	Comité de Capacitación	Control de registro Solicitar apropiación
4	EVALUAR PLAN BIENESTAR	El Director Administrativo y financiero es el responsable de evaluar y realizar seguimiento a las actividades que se realizan en el marco del plan de bienestar y presentar trimestralmente el informe al comité de dirección.	Director Administrativo y financiero	Control de requisito Evaluar y efectuar seguimiento Presentar informe
	FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 297 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

--	--	--	--	--	--	--	--

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## 9. ANEXOS

### CÓDIGO LABORAL

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Mary Eugenia Castillo G.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 20 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 298 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 3. SALUD OCUPACIONAL P-GTH-003

<b>PROCESO : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>CODIGO P-GTH-003</b>

#### 1. OBJETIVO

Velar por la preservación, conservación y mejoramiento de la salud ocupacional de los funcionarios del INFIDER.

#### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de salud ocupacional del INFIDER.

#### 3. DEFINICIONES

No Aplica

#### 4. MARCO LEGAL:

- Ley 909/04 Y Normas Reglamentarias
- Código Sustantivo De Trabajo
- Aplicativos SIIF
- Actos Administrativos De Encargos, Comisiones, Traslados, Licencias Y Vacaciones.
- Plan De Calidad
- Reglamento De Higiene Y Seguridad Industrial
- Ley 09/79 Titulo III: Normas Para Preservar, Conservar Y Mejorar La Salud De Los Individuos En Sus Ocupaciones
- Decreto 614/84 Determina La Bases De La Organización De La S.O.
- Resolución 2013/86 Reglamenta La Organización Y Funcionamiento De Los Comités De Medicina, Higiene Y Seguridad
- Listado De Funcionarios Y Contratistas
- Programas De La Empresa
- Ley 80 De 1993, Decreto 2170 De 02
- Manual De Contratación

#### 5. CONDICIONES GENERALES:

##### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 299 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ Recursos insuficientes para Bienestar Social, capacitación e Incentivos a los servidores
- ✓ No se envían oportunamente las novedades para ser incluidas en las planillas de pago
- ✓ No archivo o mal archivo de las resoluciones del reconocimiento de cesantías parciales en las hojas de vida
- ✓ Las dependencias no entregan la información oportunamente con los documentos anexos en forma adecuada del interventores de los contratos de compra de recursos no son diligentes en el procedimiento para realizar los pagos.
- ✓ Poca importancia frente al tema de Salud Ocupacional
- ✓ Falta de medios de recolección de la información
- ✓ No se han identificado plenamente los requisitos del Cliente
- ✓ Desconocimiento del enfoque sistémico
- ✓ Impericia en el uso de los instrumentos
- ✓ Déficit presupuestal
- ✓ No hacer seguimiento a los procesos para evitar el vencimiento de términos
- ✓ Poco tiempo para el pago; Demora en los despachos por parte del responsable del trámite.

#### **PUNTOS DE CONTROL:**

- ✓ Mantener actualizada la información del pago de cesantías y hacer controles aleatorios del archivo del registro del pago de cesantías
- ✓ Identificar las situaciones de riesgo de mayor prioridad para gestionar los recursos para el próximo año.
- ✓ Realizar el diseño, aplicación y análisis de resultados.
- ✓ Realizar encuesta al usuario para determinar requisitos del cliente
- ✓ Elaborar el procedimiento de Competencias laborales.
- ✓ Con la oficina de Control interno, difundir y capacitar sobre la ley de acoso laboral.
- ✓ Informar a la gerencia sobre la importancia que tiene asignar recursos de los proyectos y programas para generar capacitación a todo el equipo de trabajo
- ✓ Revisión mensual de los expedientes, haciéndoles un seguimiento evitando así el vencimiento de los términos procesales
- ✓ Documentar Acción Correctiva para disminuir tiempos con los responsables del trámite

#### **5.2 INDICADORES:**

- ✓ No. de solicitudes entregadas oportunamente / No. de solicitudes tramitadas correctamente
- ✓ No. de acciones implementadas / No. de acciones diagnosticadas
- ✓ No. de usuarios satisfechos / No. de de usuarios encuestados
- ✓ Procedimiento elaborado de Competencias laborales.
- ✓ No. de funcionarios en desacuerdo con la calificación / No. de funcionarios evaluados
- ✓ No. de funcionarios capacitados / No. de funcionarios



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 300 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 5.3. RESPONSABLES:

Comité paritario de salud ocupacional, Director Administrativo y Financiero.

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Dirección Administrativa y Financiera, Comité Paritario de Salud.

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

- Resoluciones Y Oficios
- Plan De Selección Y Vinculación De Personal
- Plan De Capacitación
- Plan De Bienestar Social E Incentivos
- Manual De Inducción
- Manual De Reinducción
- Evaluación Del Desempeño
- Medición Del Clima Organizacional

#### SALIDAS

- Personal Contratado
- Hoja De Vida.
- Contrato
- Afiliaciones A Seguridad Social.
- Formato De Entrevista
- Registro De Inducción.
- Certificados De Educación Y Formación.
- Personal Capacitado.
- Programa De Formación.
- Listados De Asistencia.
- Evaluaciones De La Capacitación.
- Evaluaciones De La Eficacia De Capacitación.
- Resultados De La Valoración del Perfil.
- Colillas De Pago.
- Reporte De Novedades De Nomina.

Comunicaciones Escritas.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 301 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: SALUD OCUPACIONAL**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	ELABORAR DIAGNOSTICO	El comité paritario de salud ocupacional elabora el diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud, de los funcionarios del INFIDER.	Comité Paritario e Salud Todo el personal	Control de requisito Elaborar Diagnostico
2	IDENTIFICAR RIESGOS	Identifica riesgos ocupacionales en cada una de las dependencias del Instituto. Diligencia el formato de panorama de riesgos que suministra la ARP. Valora cada uno de los riesgos detectados	Comité Paritario e Salud Todo el personal	Control de registro Elaborar formato panorama de riesgos
3	ESTABLECER PLANES	El comité paritario de salud ocupacional establece planes de trabajo de acuerdo a lo identificado en el diagnóstico	Comité Paritario e Salud Todo el personal	Control de registro Establecer planes de trabajo
4	CONFORMAR COMITÉ PARITARIO	El Director Administrativo y Financiero de acuerdo a lo establecido por la legislación vigente, coordina la conformación del Comité Paritario de Salud Ocupacional	Comité Paritario e Salud Director Administrativo y financiero	Control legal Conformar Comité paritario
5	ESTABLECER BRIGADAS	El comité paritario de salud ocupacional, establece las brigadas de emergencia	Comité Paritario e Salud	Control legal Programar Brigadas Registrar Firmas
6	ELABORAR PLAN CAPACITACIÓN	El comité partidario de salud ocupacional elabora y desarrolla el plan de capacitación de la brigada de emergencia	Comité Paritario e Salud	Control legal Elaborar plan capacitación de brigadas
7	REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUCIÓN	El comité partidario de salud ocupacional es el responsable del seguimiento y evaluación del plan de capacitación de la brigada de emergencia	Comité Paritario e Salud	Control requisito Evaluar plan e capacitación
8	ELABORAR PLAN CAPACITACIÓN	El Director Administrativo y Financiero evalúa el avance del plan de salud ocupacional y de acuerdo a los resultados solicita al comité paritario las modificaciones que sean necesarias	Director Administrativo y financiero Comité Paritario e Salud	Control requisito Solicitar modificaciones plan Evaluar avance del plan de salud



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 302 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

	FIN			
--	-----	--	--	--

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

No Aplica.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Mary Eugenia Castillo G.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 20 de 2007	Noviembre 23 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 303 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### 4. LIQUIDACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE LEY P-GTH-004

<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE LEY</b>	<b>CODIGO P-GTH-004</b>

##### 1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a la MARCO LEGAL vigente en materia de parafiscales.

##### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de liquidación de transferencias de Ley.

##### 3. DEFINICIONES

No Aplica

##### 4. MARCO LEGAL:

- ✓ Ley 909/04 Y Normas Reglamentarias
- ✓ Código Sustantivo De Trabajo
- ✓ Aplicativos SIIF
- ✓ Actos Administrativos De Encargos, Comisiones, Traslados, Licencias Y Vacaciones.
- ✓ Plan De Calidad
- ✓ Reglamento De Higiene Y Seguridad Industrial
- ✓ Ley 09/79 Titulo III: Normas Para Preservar, Conservar Y Mejorar La Salud De Los Individuos En Sus Ocupaciones
- ✓ Decreto 614/84 Determina La Bases De La Organización De La S.O.
- ✓ Resolución 2013/86 Reglamenta La Organización Y Funcionamiento De Los Comités De Medicina, Higiene Y Seguridad
- ✓ Listado De Funcionarios Y Contratistas
- ✓ Programas De La Empresa
- ✓ Ley 80 De 1993, Decreto 2170 De 02
- ✓ Manual De Contratación

##### 5. CONDICIONES GENERALES:

###### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

- ✓ No se envían oportunamente las novedades para ser incluidas en las planillas de pago



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 304 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ No archivo o mal archivo de las resoluciones del reconocimiento de cesantías parciales en las hojas de vida
- ✓ Las dependencias no entregan la información oportunamente con los documentos anexos en forma adecuada
- ✓ Los interventores de los contratos de compra de recursos no son diligentes en el procedimiento para realizar los pagos.
- ✓ Poca importancia frente al tema de Salud Ocupacional
- ✓ Falta de medios de recolección de la información
- ✓ No se han identificado plenamente los requisitos del Cliente
- ✓ Desconocimiento del enfoque sistémico
- ✓ Impericia en el uso de los instrumentos
- ✓ Déficit presupuestal
- ✓ No hacer seguimiento a los procesos para evitar el vencimiento de términos
- ✓ Poco tiempo para el pago; Demora en los despachos por parte del responsable del trámite.

**PUNTOS DE CONTROL:**

- ✓ Mantener actualizada la información del pago de cesantías y hacer controles aleatorios del archivo del registro del pago de cesantías
- ✓ Identificar las situaciones de riesgo de mayor prioridad para gestionar los recursos para el próximo año.
- ✓ Realizar el diseño, aplicación y análisis de resultados.
- ✓ Realizar encuesta al usuario para determinar requisitos del cliente
- ✓ Elaborar el procedimiento de Competencias laborales.
- ✓ Con la oficina de Control interno, difundir y capacitar sobre la ley de acoso laboral.
- ✓ Informar a la gerencia sobre la importancia que tiene asignar recursos de los proyectos y programas para generar capacitación a todo el equipo de trabajo
- ✓ Revisión mensual de los expedientes, haciéndoles un seguimiento evitando así el vencimiento de los términos procesales
- ✓ Documentar Acción Correctiva para disminuir tiempos con los responsables del trámite

**5.2 INDICADORES:**

- ✓ No. de solicitudes entregadas oportunamente / No. de solicitudes tramitadas correctamente
- ✓ No. de acciones implementadas / No. de acciones diagnosticadas
- ✓ No. de usuarios satisfechos / No. de de usuarios encuestados
- ✓ Procedimiento elaborado de Competencias laborales.
- ✓ No. de funcionarios en desacuerdo con la calificación / No. de funcionarios evaluados
- ✓ No. de funcionarios capacitados / No. de funcionarios

**5.3. RESPONSABLES:**

Dirección Administrativa y Financiera



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 305 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Área Administrativa y Financiera

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

##### ENTRADAS

- Resoluciones Y Oficios
- Plan De Selección Y Vinculación De Personal
- Plan De Capacitación
- Plan De Bienestar Social E Incentivos
- Manual De Inducción
- Manual De Reinducción
- Evaluación Del Desempeño
- Medición Del Clima Organizacional

##### SALIDAS

- Personal Contratado
  - Hoja De Vida.
  - Contrato
  - Afiliaciones A Seguridad Social.
  - Formato De Entrevista
  - Registro De Inducción.
  - Certificados De Educación Y Formación.
  - Personal Capacitado.
  - Programa De Formación.
  - Listados De Asistencia.
  - Evaluaciones De La Capacitación.
  - Evaluaciones De La Eficacia De Capacitación.
  - Resultados De La Valoración del Perfil.
  - Colillas De Pago.
  - Reporte De Novedades De Nomina.
- Comunicaciones Escritas.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 306 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE LEY

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	DESIGNAR CLAVE DE INGRESO	La secretaria de la Dirección Administrativa y Financiera es la funcionaria autorizada con la designación de una clave para ingresar al sistema de Planilla de pago unificado de aportes	Secretaria Área Administrativa y financiera	Control de requisito Autorización y asignación de Calve
2	RELACIONAR NOVEDADES	La secretaria de la Dirección Administrativa y Financiera relaciona las novedades mensualmente por concepto de vacaciones, incapacidades, vinculaciones, retiros y licencias; diligencia la planilla de pago unificado de aportes, imprime una copia para que sea revisada por el área de contabilidad y presupuesto	Secretaria Área Administrativa y financiera Contabilidad y presupuesto	Control de registro Elaborar Novedades mensuales Diligencias planilla Revisar Planillas
3	CORREGIR, IMPRIMIR Y ENVIAR	Una vez revisado el borrador del documento se realizan las correcciones cuando sean necesarias y se procede a imprimir el documento definitivo y enviarlo a contabilidad y presupuesto para su codificación	Secretaria Área Administrativa y financiera Contabilidad y presupuesto	Control de registro Corregir e imprimir planilla Remitir a Contabilidad y Presupuesto
4	EXPEDIR DISPONIBILIDAD Y GIRO PRESUPUESTAL	El técnico Operativo de contabilidad y presupuesto expide la disponibilidad registro y giro presupuestal	Técnico Operativo de contabilidad y presupuesto	Control legal Expide la disponibilidad Elabora el giro presupuestal
	REMITIR Y PAGAR	Lo pasa a tesorería para que se realice el pago	Tesorería	Control legal Efectuar pago
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 307 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 308 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

No Aplica

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
María Dolly Grisales Contreras	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 16 de 2007.	Noviembre 20 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 309 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 5. LIQUIDACIÓN DE VACACIONES Y PRIMA DE VACACIONES P-GTH-005

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE VACACIONES Y PRIMA DE VACACIONES	CODIGO P-GTH-005

### 1. OBJETIVO

Establecer los pasos para la liquidación de las vacaciones y prima de vacaciones de los funcionarios del INFIDER.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de liquidación de vacaciones y prima de vacaciones de los funcionarios del INFIDER.

### 3. DEFINICIONES

### 4. MARCO LEGAL :

Ley 909/04 Y Normas Reglamentarias

Código Sustantivo De Trabajo

Aplicativos SIIF

Actos Administrativos De Encargos, Comisiones, Traslados, Licencias Y Vacaciones.

Plan De Calidad

Reglamento De Higiene Y Seguridad Industrial

Ley 09/79 Titulo III: Normas Para Preservar, Conservar Y Mejorar La Salud De Los Individuos En Sus Ocupaciones

Decreto 614/84 Determina La Bases De La Organización De La S.O.

Resolución 2013/86 Reglamenta La Organización Y Funcionamiento De Los Comités De Medicina, Higiene Y Seguridad

Listado De Funcionarios Y Contratistas

Programas De La Empresa

Ley 80 De 1993, Decreto 2170 De 02

Manual De Contratación

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

#### RIESGOS:



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 310 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ No se envían oportunamente las novedades para ser incluidas en las planillas de pago
- ✓ No archivo o mal archivo de las resoluciones del reconocimiento de cesantías parciales en las hojas de vida
- ✓ Las dependencias no entregan la información oportunamente con los documentos anexos en forma adecuada
- ✓ Los interventores de los contratos de compra de recursos no son diligentes en el procedimiento para realizar los pagos.
- ✓ Poca importancia frente al tema de Salud Ocupacional
- ✓ Falta de medios de recolección de la información
- ✓ No se han identificado plenamente los requisitos del Cliente
- ✓ Desconocimiento del enfoque sistémico
- ✓ Impericia en el uso de los instrumentos
- ✓ Déficit presupuestal
- ✓ No hacer seguimiento a los procesos para evitar el vencimiento de términos
- ✓ Poco tiempo para el pago; Demora en los despachos por parte del responsable del trámite.

**PUNTOS DE CONTROL:**

- ✓ Mantener actualizada la información del pago de cesantías y hacer controles aleatorios del archivo del registro del pago de cesantías
- ✓ Identificar las situaciones de riesgo de mayor prioridad para gestionar los recursos para el próximo año.
- ✓ Realizar el diseño, aplicación y análisis de resultados.
- ✓ Realizar encuesta al usuario para determinar requisitos del cliente
- ✓ Elaborar el procedimiento de Competencias laborales.
- ✓ Con la oficina de Control interno, difundir y capacitar sobre la ley de acoso laboral.
- ✓ Informar a la gerencia sobre la importancia que tiene asignar recursos de los proyectos y programas para generar capacitación a todo el equipo de trabajo
- ✓ Revisión mensual de los expedientes, haciéndoles un seguimiento evitando así el vencimiento de los términos procesales
- ✓ Documentar Acción Correctiva para disminuir tiempos con los responsables del trámite

**5.2 INDICADORES:**

- ✓ No. de solicitudes entregadas oportunamente / No. de solicitudes tramitadas correctamente
- ✓ No. de acciones implementadas / No. de acciones diagnosticadas
- ✓ No. de usuarios satisfechos / No. de de usuarios encuestados
- ✓ Procedimiento elaborado de Competencias laborales.
- ✓ No. de funcionarios en desacuerdo con la calificación / No. de funcionarios evaluados
- ✓ No. de funcionarios capacitados / No. de funcionarios

**5.3. RESPONSABLES:**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 311 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

La secretaria de la Dirección Administrativa y Financiera, La profesional especializada de contabilidad y presupuesto, el Técnico Operativo de contabilidad y presupuesto y el tesorero

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Dirección Administrativa y Financiera

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

##### ENTRADAS

- Resoluciones Y Oficios
- Plan De Selección Y Vinculación De Personal
- Plan De Capacitación
- Plan De Bienestar Social E Incentivos
- Manual De Inducción
- Manual De Reinducción
- Evaluación Del Desempeño
- Medición Del Clima Organizacional

##### SALIDAS

- Personal Contratado
- Hoja De Vida.
- Contrato
- Afiliaciones A Seguridad Social.
- Formato De Entrevista
- Registro De Inducción.
- Certificados De Educación Y Formación.
- Personal Capacitado.
- Programa De Formación.
- Listados De Asistencia.
- Evaluaciones De La Capacitación.
- Evaluaciones De La Eficacia De Capacitación.
- Resultados De La Valoración del Perfil.
- Colillas De Pago.
- Reporte De Novedades De Nomina.

Comunicaciones Escritas.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 312 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE VACACIONES Y PRIMA DE VACACIONES**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE RESPONSABLE	Y	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">INICIO</div>				
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">PROGRAMAR LIQUIDACIÓN Y DISFRUTE</div>	El director Administrativo y Financiero realizan la relación del tiempo de servicio de los funcionarios para con base en ella realizar la programación de liquidación y disfrute de las vacaciones, la cuál se concertó con cada funcionario	Director Administrativa y financiera		Control de requisito Realizar relación de tiempo Programar vacaciones Concertar con funcionario
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">SOLICITAR VACACIONES</div>	El funcionario a través de un oficio dirigido a la Gerencia, solicita la liquidación y pago del disfrute de las vacaciones.	Gerente Funcionario		Control de registro Enviar oficio Solicitar Liquidación y pago
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">DAR VISTO BUENO Y ENTREGAR A ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</div>	Con el visto bueno de la Gerencia se entrega la solicitud a la Dirección Administrativa y Financiera para su liquidación por parte del Técnico Operativo de Contabilidad y presupuesto, teniendo como base lo establecido en la legislación para estos casos	Gerente Director Administrativa y financiera, Técnico Operativo Contabilidad, Presupuesto		Control de registro Dar visto bueno y Entregar Solicitud para liquidar
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">REVISAR Y ELABORAR RESOLUCIÓN</div>	La profesional especializada del área de contabilidad y presupuesto, la revisa y la pasa a la secretaria de la dirección Administrativa y financiera para elaborar la resolución, la cuál es firmada por el director administrativo y financiero y el Gerente	Gerente, Técnico Operativo Contabilidad, Presupuesto, Secretaria Administrativa y financiera		Control legal Revisar liquidación Elaborar Resolución
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ELABORA DISPONIBILIDAD Y GIRO PRESUPUESTAL</div>	Con todas las firmas regresa al Técnico Operativo de contabilidad y presupuesto para elaborar la disponibilidad, registro y giro presupuestal, la codifica	Técnico Operativo Contabilidad, Presupuesto,		Control de registro Elabora disponibilidad Presupuestal , registro y Giro Codificar
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ELABORA PAGO</div>	Pasa a tesorería para el pago	Tesorería		Control de registro Elabora pago



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 313 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">FIN</div>			
--	---	--	--	--

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

**8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

**9. ANEXOS**

No Aplica

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
María Dolly Grisales Contreras	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 16 de 2007.	Noviembre 20 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 314 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. LIQUIDACIÓN DE CESANTIAS P-GTH-006

<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN CESANTIAS</b>	<b>CODIGO P-GTH-006</b>

### 1. OBJETIVO

Cancelar las cesantías parciales y definitivas a los empleados del INFIDER.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de liquidación de cesantías.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

Ley 909/04 Y Normas Reglamentarias

Código Sustantivo De Trabajo

Aplicativos SIIF

Actos Administrativos De Encargos, Comisiones, Traslados, Licencias Y Vacaciones.

Plan De Calidad

Reglamento De Higiene Y Seguridad Industrial

Ley 09/79 Titulo III: Normas Para Preservar, Conservar Y Mejorar La Salud De Los Individuos En Sus Ocupaciones

Decreto 614/84 Determina La Bases De La Organización De La S.O.

Resolución 2013/86 Reglamenta La Organización Y Funcionamiento De Los Comités De Medicina, Higiene Y Seguridad

Listado De Funcionarios Y Contratistas

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

#### RIESGOS:

- ✓ No se envían oportunamente las novedades para ser incluidas en las planillas de pago
- ✓ No archivo o mal archivo de las resoluciones del reconocimiento de cesantías parciales en las hojas de vida



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 315 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ Las dependencias no entregan la información oportunamente con los documentos anexos en forma adecuada
- ✓ Los interventores de los contratos de compra de recursos no son diligentes en el procedimiento para realizar los pagos.
- ✓ Poca importancia frente al tema de Salud Ocupacional
- ✓ Falta de medios de recolección de la información
- ✓ No se han identificado plenamente los requisitos del Cliente
- ✓ Desconocimiento del enfoque sistémico
- ✓ Impericia en el uso de los instrumentos
- ✓ Déficit presupuestal
- ✓ No hacer seguimiento a los procesos para evitar el vencimiento de términos
- ✓ Poco tiempo para el pago; Demora en los despachos por parte del responsable del trámite.

**PUNTOS DE CONTROL:**

- ✓ Mantener actualizada la información del pago de cesantías y hacer controles aleatorios del archivo del registro del pago de cesantías
- ✓ Identificar las situaciones de riesgo de mayor prioridad para gestionar los recursos para el próximo año.
- ✓ Realizar el diseño, aplicación y análisis de resultados.
- ✓ Realizar encuesta al usuario para determinar requisitos del cliente
- ✓ Elaborar el procedimiento de Competencias laborales.
- ✓ Con la oficina de Control interno, difundir y capacitar sobre la ley de acoso laboral.
- ✓ Informar a la gerencia sobre la importancia que tiene asignar recursos de los proyectos y programas para generar capacitación a todo el equipo de trabajo
- ✓ Revisión mensual de los expedientes, haciéndoles un seguimiento evitando así el vencimiento de los términos procesales
- ✓ Documentar Acción Correctiva para disminuir tiempos con los responsables del trámite

**5.2 INDICADORES:**

- ✓ No. de solicitudes entregadas oportunamente / No. de solicitudes tramitadas correctamente
- ✓ No. de acciones implementadas / No. de acciones diagnosticadas
- ✓ No. de usuarios satisfechos / No. de usuarios encuestados
- ✓ Procedimiento elaborado de Competencias laborales.
- ✓ No. de funcionarios en desacuerdo con la calificación / No. de funcionarios evaluados
- ✓ No. de funcionarios capacitados / No. de funcionarios

**5.3. RESPONSABLES:**

La secretaria de la Dirección Administrativa y Financiera, La profesional especializada de contabilidad y presupuesto, el Técnico Operativo de contabilidad y presupuesto y el tesorero



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 316 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Dirección Administrativa y Financiera

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

##### ENTRADAS

- Resoluciones Y Oficios
- Plan De Selección Y Vinculación De Personal
- Plan De Capacitación
- Plan De Bienestar Social E Incentivos
- Manual De Inducción
- Manual De Reinducción
- Evaluación Del Desempeño
- Medición Del Clima Organizacional

##### SALIDAS

- Personal Contratado
  - Hoja De Vida.
  - Contrato
  - Afiliaciones A Seguridad Social.
  - Formato De Entrevista
  - Registro De Inducción.
  - Certificados De Educación Y Formación.
  - Personal Capacitado.
  - Programa De Formación.
  - Listados De Asistencia.
  - Evaluaciones De La Capacitación.
  - Evaluaciones De La Eficacia De Capacitación.
  - Resultados De La Valoración del Perfil.
  - Colillas De Pago.
  - Reporte De Novedades De Nomina.
- Comunicaciones Escritas.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 317 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN CESANTIAS

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RECIBIR Vo.Bo LIQUIDACIÓN CESANTIAS	La Dirección Administrativa y Financiera recibe con Vo.Bo. de Gerencia, la solicitud respectiva de la liquidación de cesantías Parciales o definitivas según el caso por retiro definitivo o liquidación parcial	Gerencia, Director Administrativa y financiera Funcionario solicitante	Control de requisito Vo.Bo solicitud de Cesantías Verificar Parciales o definitivas
2	SOLICITAR DOCUMENTACIÓN	La Dirección Administrativa y Financiera solicita al interesado la documentación exigida por la ley Para cesantías definitivas: Tiempo de servicio, que incluye la resolución o el decreto de desvinculación de la administración.	Director Administrativa y financiera Funcionario solicitante	Control legal Adjuntar documentos exigidos por ley
3	SOLICITAR PAZ Y SALVO	Paz y salvo de la entidad donde laboró	Director Administrativa y financiera Funcionario solicitante	Control legal Adjuntar documentos exigidos por ley Elaborar Resolución
4	INICIAR POR OFICIO TRAMITES DE CESANTIAS	Si pasados (20) veinte días a partir de la fecha de desvinculación del empleado, este no hubiere empezado los tramites para el reconocimiento de sus prestaciones, el Director Administrativo y Financiero deberá iniciarlos por oficio, una conozca el decreto o resolución de la desvinculación o aceptación de la renuncia del funcionario	Director Administrativa y financiera	Control legal Iniciar por Oficio liquidación Cesantías después de 20 días
5	CESANTIAS PARA LOTE O CASA	Para el reconocimiento de cesantías para adquirir casa o lote: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud dirigida a la Gerencia.</li> <li>✓ Tiempo de servicio.</li> <li>✓ Contrato de promesa de compra venta.</li> <li>✓ Certificado de tradición del inmueble con expedición no superior a noventa días</li> <li>✓ Certificado de la oficina de catastro del lugar de ubicación del inmueble y donde se encuentra radicado el funcionario, en el que se manifieste que no posee bienes en esas localidades.</li> </ul>	Director Administrativa y financiera Funcionario solicitante	Control legal Documentos para reconocimiento de cesantías para lote o casa.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 318 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">             1/2           </div>			
--	---	--	--	--

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">             1/           </div>			
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">             CERTIFICAR ADJUDICACIÓN           </div>	Cuando la adjudicación de la vivienda sea con el fondo de vivienda Popular o con el Banco, es suficiente la certificación de la adjudicación Actualizada	Gerencia, Director Administrativa y financiera Funcionario solicitante	Control legal Certificar adjudicación si es por Banco o Fondo de vivienda popular
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">             LIBERAR GRAVAMANES HIPOTECARIOS           </div>	Para liberación de gravámenes Hipotecarios que afectan la casa o lote. ✓ Solicitud dirigida al Gerente. ✓ Tiempo de servicio. ✓ Certificado de tradición con fecha de expedición no superior a 90 días. ✓ Certificado autenticado ante notario sobre el estado de la deuda hipotecaria.	Gerente, Funcionario solicitante	Control legal Adjuntar y verificar documentos exigidos por ley
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">             CERTIFICAR HIPOTECA CON BANCO           </div>	Cuando la hipoteca esta constituida con el Banco es suficiente la certificación actualizada de la obligación hipotecaria. Cuando la obligación sea para aplicar a nombre del cónyuge en la liberación del gravamen deberá anexar registro de matrimonio	Director Administrativa y financiera Funcionario solicitante	Control legal Adjuntar y verificar documentos exigidos por ley Anexar registro matrimonio
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">             REPARAR Y AMPLIAR CASA           </div>	Para reparación y ampliación de casa o de la de su cónyuge ✓ Solicitud dirigida al Gerente ✓ Tiempo de servicio ✓ Contrato de obra debidamente suscrito por el solicitante firmado por el ingeniero civil o arquitecto. ✓ Fotocopia de la matrícula profesional del ingeniero civil o arquitecto. ✓ Certificado de tradición con expedición inferior al noventa días. ✓ Prueba documentada del estado conyugal cuando fuere el caso	Director Administrativa y financiera	Control legal Adjuntar documentos exigidos por ley Verificar documentación



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 319 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	2/			
--	----	--	--	--



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 320 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
9		<p>Salario base, prescripción de las prestaciones, tramite, orden de liquidación. 1. Salario básico: Forman parte del salario básico para la liquidación de cesantías de los beneficiarios del fondo que aquí se reglamenta, los siguientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La asignación básica mensual</li> <li>✓ Los gastos de representación</li> <li>✓ Los dominicales y festivos</li> <li>✓ Las horas extras</li> <li>✓ El auxilio de transporte</li> <li>✓ La prima de Navidad ( 1 /12)</li> <li>✓ La bonificación por servicios prestados (siempre que sea permanente)</li> <li>✓ Los viáticos que reciben los funcionarios o trabajadores en comisión, siempre que sean permanentes y se hayan percibido por un termino no inferior a ciento ochenta días (180) en el último año de servicio.</li> <li>✓ La prima de vacaciones</li> <li>✓ El valor del trabajo suplementario y del realizado en jornada nocturna o en días de descanso obligatorio</li> </ul>	<p>Director Administrativa y financiera Funcionario solicitante</p>	<p>Control legal Verificar la base de liquidación de cesantías</p>
10		<p>Después que se reúnan todos los requisitos exigidos por ley, para el pago de las cesantías parciales o definitivas, la secretaria de la Dirección Administrativa y Financiera, elabora el certificado de tiempo de servicio y factores salariales que se deben tener en cuenta para la liquidación de las cesantías,</p>	<p>Director Administrativa y financiera Funcionario solicitante</p>	<p>Control legal Verificar Requisitos Elaborar certificado de tiempo de servicio y factor de salario</p>
11		<p>Realiza la respectiva liquidación, la pasa a la profesional especializada de contabilidad y presupuesto para su revisión y firma</p>	<p>Director Administrativa y financiera Contabilidad y presupuesto</p>	<p>Control Requisito Elaborar liquidación Revisar y firmar</p>
12		<p>Una vez revisada, la secretaria de la Dirección Administrativa y Financiera elabora la resolución que ordena el pago de las mismas y envía a la Dirección Administrativa y Financiera, para su firma. Finalmente, la pasa a gerencia para su firma</p>	<p>Secretaria y director Administrativa y financiera y Gerente</p>	<p>Control Requisito Elaborar liquidación Revisar y firmar</p>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 321 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	FIN			
--	-----	--	--	--

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

No Aplica.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
María Dolly Grisales Contreras	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 16 de 2007.	Noviembre 20 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 322 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. LIQUIDACIÓN DE NÓMINA P-GTH-007

<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE NÓMINA</b>	<b>CODIGO P-GTH-007</b>

### 1. OBJETIVO

Realizar los pagos quincenales a los funcionarios de planta del INFIDER.

### 2. ALCANCE

Aplica al pago de nómina de los funcionarios del INFIDER.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL :

Ley 909/04 Y Normas Reglamentarias

Código Sustantivo De Trabajo

Aplicativos SIIF

Actos Administrativos De Encargos, Comisiones, Traslados, Licencias Y Vacaciones.

Plan De Calidad

Reglamento De Higiene Y Seguridad Industrial

Ley 09/79 Titulo III: Normas Para Preservar, Conservar Y Mejorar La Salud De Los Individuos En Sus Ocupaciones

Decreto 614/84 Determina La Bases De La Organización De La S.O.

Resolución 2013/86 Reglamenta La Organización Y Funcionamiento De Los Comités De Medicina, Higiene Y Seguridad

Listado De Funcionarios Y Contratistas

### 6. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

- ✓ No se envían oportunamente las novedades para ser incluidas en las planillas de pago
- ✓ No archivo o mal archivo de las resoluciones del reconocimiento de cesantías parciales en las hojas de vida



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 323 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ Las dependencias no entregan la información oportunamente con los documentos anexos en forma adecuada
- ✓ Los interventores de los contratos de compra de recursos no son diligentes en el procedimiento para realizar los pagos.
- ✓ Poca importancia frente al tema de Salud Ocupacional
- ✓ Falta de medios de recolección de la información
- ✓ No se han identificado plenamente los requisitos del Cliente
- ✓ Desconocimiento del enfoque sistémico
- ✓ Impericia en el uso de los instrumentos
- ✓ Déficit presupuestal
- ✓ No hacer seguimiento a los procesos para evitar el vencimiento de términos
- ✓ Poco tiempo para el pago; Demora en los despachos por parte del responsable del trámite.

**PUNTOS DE CONTROL:**

- ✓ Mantener actualizada la información del pago de cesantías y hacer controles aleatorios del archivo del registro del pago de cesantías
- ✓ Identificar las situaciones de riesgo de mayor prioridad para gestionar los recursos para el próximo año.
- ✓ Realizar el diseño, aplicación y análisis de resultados.
- ✓ Realizar encuesta al usuario para determinar requisitos del cliente
- ✓ Elaborar el procedimiento de Competencias laborales.
- ✓ Con la oficina de Control interno, difundir y capacitar sobre la ley de acoso laboral.
- ✓ Informar a la gerencia sobre la importancia que tiene asignar recursos de los proyectos y programas para generar capacitación a todo el equipo de trabajo
- ✓ Revisión mensual de los expedientes, haciéndoles un seguimiento evitando así el vencimiento de los términos procesales
- ✓ Documentar Acción Correctiva para disminuir tiempos con los responsables del trámite

**5.2 INDICADORES:**

- ✓ No. de solicitudes entregadas oportunamente / No. de solicitudes tramitadas correctamente
- ✓ No. de acciones implementadas / No. de acciones diagnosticadas
- ✓ No. de usuarios satisfechos / No. de usuarios encuestados
- ✓ Procedimiento elaborado de Competencias laborales.
- ✓ No. de funcionarios en desacuerdo con la calificación / No. de funcionarios evaluados
- ✓ No. de funcionarios capacitados / No. de funcionarios

**5.3. RESPONSABLES:**

La profesional especializada de contabilidad y presupuesto, el Técnico Operativo de contabilidad y presupuesto



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 324 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Dirección Administrativa y Financiera

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

##### ENTRADAS

- Resoluciones Y Oficios
- Plan De Selección Y Vinculación De Personal
- Plan De Capacitación
- Plan De Bienestar Social E Incentivos
- Manual De Inducción
- Manual De Reinducción
- Evaluación Del Desempeño
- Medición Del Clima Organizacional

##### SALIDAS

- Personal Contratado
  - Hoja De Vida.
  - Contrato
  - Afiliaciones A Seguridad Social.
  - Formato De Entrevista
  - Registro De Inducción.
  - Certificados De Educación Y Formación.
  - Personal Capacitado.
  - Programa De Formación.
  - Listados De Asistencia.
  - Evaluaciones De La Capacitación.
  - Evaluaciones De La Eficacia De Capacitación.
  - Resultados De La Valoración del Perfil.
  - Colillas De Pago.
  - Reporte De Novedades De Nomina.
- Comunicaciones Escritas.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 325 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE NÓMINA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">REGISTRAR NOVEDADES DE NOMINA</div>	El Técnico Operativo de contabilidad y Presupuesto registra en el sistema las novedades presentadas en el periodo (embargos, descuentos de cooperativas, libranzas, y otros descuentos), digita el periodo a liquidar e imprime y revisa la nómina previamente y la envía a la profesional especializada para su revisión y firma	Técnico Operativo de contabilidad y Presupuesto	<b>Control Registro</b> Registrar en el Sistema novedades y digitar periodo Imprimir y revisar nómina
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">REALIZAR REGISTRO Y GIRO PRESUPUESTAL</div>	Una vez revisada la nómina el Técnico Operativo de contabilidad y presupuesto, hace el registro y giro presupuestal realiza la relación de los bancos donde se va a consignar a los funcionarios el valor de la nómina; imprime en original y copia de nómina definitiva con los desprendibles correspondientes para cada funcionario y los pasa a la responsable del área, para firma y entrega a tesorería	Técnico Operativo de contabilidad y Presupuesto Tesorería	<b>Control Registro</b> Registrar y Girar Imprimir desprendible para cada funcionario Firmar y entregar
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ELABORAR CHEQUE</div>	El asistente de tesorería recibe la nómina y traslados, elabora cheques, anota en la nómina el número del cheque que le corresponde a cada funcionario coloca los sellos requeridos y sello protector	Asistente de Tesorería	<b>Control Registro</b> Elaborar Cheque Colocar sellos de seguridad
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">FIRMAR CHEQUE</div>	Pasa la nómina a Gerencia para firma	Gerencia	<b>Control Registro</b> Revisar y firmar cheque
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">FIN</div>			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 326 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

No Aplica.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
María Dolly Grisales Contreras	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 16 de 2007.	Noviembre 20 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 327 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

### 6.3.5. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION LEGAL

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		<b>GESTION LEGAL</b>		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>		ASISTIR Y ASESORAR EN EL ÁMBITO JURÍDICO, CON TODOS LOS ACTOS QUE EN EL EJERCICIO DE LA OPERACIÓN DEL INSTITUTO SE TENGAN QUE REALIZAR POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DEL MISMO, CONFORME AL MARCO LEGAL ESTABLECIDO PARA EL TIPO DE ENTIDAD.		
<b>ALCANCE</b>		DESDE LA SOLUCIÓN DE CONSULTAS HASTA LA ELABORACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN		
<b>RESPONSABLE</b>		LÍDER DEL PROCESO		
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
DIFERENTES ÁREAS DEL INSTITUTO, GOBERNACIÓN DE RISARALDA, JUZGADOS MUNICIPALES, LABORALES, ADMINISTRATIVOS Y DEL CIRCUITO, FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DE CONSULTA Y ASISTENCIA JURÍDICA VERBAL O ESCRITA INTERNA O EXTERNA, OFICIO REMISORIO PARA ELABORACIÓN DE CONTRATO CON PLIEGOS DE CONDICIONES, CERTIFICADO DE OPORTUNIDAD, CONVENIENCIA, JUSTIFICACIÓN, CDP Y LA PROPUESTA DEL CONTRATISTA CON SUS ANEXOS, SOLICITUD DE PRE-PLIEGOS Y PLIEGOS, OFICIOS DE LOS COBROS PRE-JURÍDICOS Y OFICIO REMISORIO CON ANEXOS, PODER DEL REPRESENTANTE LEGAL CON SUS ANEXOS, OFICIO DE SOLICITUD DE INFORME DEL ENTE DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>RESOLVER CONSULTAS</li> <li>PRESTAR ASISTENCIA JURÍDICA Y EMITIR CONCEPTOS EN LOS ASUNTOS QUE SEAN ACORDE A LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVIDAD POR LA CUAL SE RIGE EL INFIDER</li> <li>ELABORAR LOS CONTRATOS QUE SE GENEREN EN LA OPERACIÓN DEL INSTITUTO, TENIENDO EN CUENTA LA LEY 1150 DEL 2007, LA LEY 80 DE 1993 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS</li> <li>PREPARAR LOS PRE-PLIEGOS Y PLIEGOS EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y LICITACIÓN</li> <li>REALIZAR LOS COBROS JURÍDICOS A LA CARTERA DEL INSTITUTO CUANDO SEAN REQUERIDOS LEGALMENTE</li> <li>REPRESENTAR AL INSTITUTO EN LOS CASOS EN QUE SEA DEMANDADO</li> <li>PREPARAR LOS INFORMES SOLICITADOS POR LOS ENTES DE CONTROL</li> </ul>	Actos Administrativos, Oficios, Conceptos, Respuestas A Derechos De Peticiones Y Oficios, Alegatos Judiciales Y Contestaciones De Demanda	Diferentes Áreas Del Instituto, Clientes, Comunidad, Gobernación De Risaralda, Alcaldía De Pereira, Municipios Del Departamento De Risaralda Y Sus Entes Descentralizados, Juzgados, Fiscalías, Tribunales, Entes De Control



**GOBERNACIÓN DE RISARALDA**  
**¡SENTIMIENTO DE TODOS!**

**INFIDER**

<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 328 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 329 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES	
	INTERNOS	EXTERNOS	NTCGP 1000:2004	LEGALES Y REGLAMEN – TARIOS	NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
JEFE DE OFICINA ASESORA DE JURÍDICA, SECRETARIA	RESOLUCIONES, OFICIOS.	CÓDIGOS LEGALES, LEYES, DECRETOS, ORDENANZAS, ACUERDOS, RESOLUCIONES DERECHO DE PETICIONES, DEMANDAS, DENUNCIAS PENALES, OFICIOS		LEY 80 DE 1993, LEY 1150 DE 2007 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS, ORDENANZA 023 DE 2002, MANUAL DE CRÉDITO DEL INFIDER, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1993, CÓDIGO LABORAL COLOMBIANO, CÓDIGO PENAL, CÓDIGO CIVIL Y DE PROCEDIMIENTO CIVIL , CÓDIGO DE COMERCIO, RÉGIMEN DEL EMPLEADO OFICIAL	RESPUESTA A CONSULTAS JURÍDICAS  CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	NO. DE RESPUESTAS A CONSULTAS JURÍDICAS / NO. TOTAL DE CONSULTAS JURÍDICAS REQUERIDAS  HORAS INVERTIDAS EN LA ELABORACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS / HORAS REQUERIDAS PARA LA ELABORACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
<b>INFRAESTRUC- TURA</b>						
COMPUTADOR, INTERNET						
AMBIENTE DE TRABAJO POCO RUIDO, VENTILACIÓN, ILUMINACIÓN					SOLUCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN	NO. DE DERECHOS DE PETICIÓN RESPONDIDOS / NO. DE SOLICITANTES DE DERECHOS DE PETICIÓN



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 330 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 6.3.6 PROCESO GESTIÓN LEGAL

#### 1. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS P-GL-001

<b>PROCESO: GESTIÓN LEGAL</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>CODIGO P-GL-001</b>

#### 1. OBJETIVO

Definir metodología y criterios para la elaboración de contratos de prestación de servicios en el INFIDER.

#### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de contratación pública.

#### 3. DEFINICIONES

No Aplica:

#### 4. MARCO LEGAL:

Ley 80 De 1993

Ley 1150 De 2007 Y Sus Decretos Reglamentarios

Ordenanza 023 De 2002

Manual De Crédito Del Infider

Constitución Política De 1993

Código Laboral Colombiano

Código Penal

Código Civil Y De Procedimiento Civil

Código De Comercio

Régimen Del Empleado Oficial

#### 5. ONDICIONES GENERALES:

##### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

Falta de organización

Falta de Planeación y organización de la oficina

Demora en la realización de trámites administrativos y presupuestales para el cumplimiento de la sentencia.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 331 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Falta de recursos para asumir el pago

Ineficiencia de los estudios financieros para la determinación del presupuesto oficial para la contratación

**PUNTOS DE CONTROL:**

Revisión del contrato.

Consulta en base de datos el objeto del contrato

Revisión del contrato.

Consulta en base de datos el objeto del contrato

Ninguno

Lo establece el Estatuto de Contratación Pública

**5.2 INDICADORES:**

No. de expedientes deteriorados / No. total de expedientes

No. de contratos devueltos / No. de Contratos celebrados

No. de contratos devueltos / No. de Contratos celebrados

No. de Sentencias pagadas / No. de Sentencias cobradas

Resolución establecida

**RESPUESTA A CONSULTAS JURÍDICAS**

No. De Respuestas A Consultas Jurídicas / No. Total De Consultas Jurídicas Requeridas

**CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Horas Invertidas En La Elaboración Del Contrato De Prestación De Servicios / Horas Requeridas Para La Elaboración Del Contrato De Prestación De Servicios

**SOLUCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN**

No. De Derechos De Petición Respondidos / No. De Solicitantes De Derechos De Petición

**5.3. RESPONSABLES:**

Jefe Oficina Asesora Jurídica, Gerente

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

Solicitud de consulta y Asistencia Jurídica Verbal O Escrita Interna O Externa

Oficio Remisorio para Elaboración De Contrato Con Pliegos De Condiciones



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 332 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Certificado De Oportunidad  
Conveniencia  
Justificación,  
CDP Y La Propuesta Del Contratista Con Sus Anexos  
Solicitud De Pre- Pliegos Y Pliegos,  
Oficios De Los Cobros Pre-Jurídicos  
Oficio Remisorio Con Anexos  
Poder Del Representante Legal Con Sus Anexos  
Oficio De Solicitud De Informe Del Ente De Control

**SALIDAS**

Actos Administrativos  
Oficios, Conceptos  
Respuestas A Derechos De Peticiones Y Oficios  
Alegatos Judiciales  
Contestaciones De Demanda



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 333 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	ELABORAR CONTRATO	La elaboración del contrato de prestación de servicios se inicia con los términos de referencia elaborados por el área competente.	Área Jurídica	Control Registro Elaborar términos de referencia
2	ADJUNTAR DOCUMENTOS AL CONTRATO	Además debe tener adjunto El Certificado de oportunidad y conveniencia, el Certificado De Disponibilidad Presupuestal. Invitación por parte del representante legal de la entidad manifestando la intención de contratar, a través de oficio el cual debe ser publicado en cartelera	Área Jurídica	Control Legal Verificar documentos adjuntos
3	PRESENTAR PROPUESTA	Presentación de la propuesta por parte del interesado, la cual debe ser radicada en la secretaria de la Gerencia.	Contratista, Gerencia	Control Registro Presentar propuesta Radicar Propuesta
4	ANALIZAR PROPUESTA	La gerencia analiza las propuestas y hace la selección y remite a la oficina jurídica la propuesta seleccionada con todos sus anexos, para la elaboración del contrato <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitud del CDP</li> <li>✓ Expedición del CDP</li> <li>✓ El registro presupuestal</li> <li>✓ Resolución de asignación de interventor.</li> <li>✓ Resolución de aprobación de pólizas</li> </ul>	Gerencia, Oficina Jurídica	Control Requisito Analizar Propuesta Seleccionar propuesta Remitir y verificar con anexos a Jurídica
5	ELABORAR Y GESTIONAR CONTRATO	El asesor de la oficina jurídica es el responsable de la elaboración y gestión del contrato el cual deberá ser firmado por el gerente, contratista y jurídico	Gerente, Asesor de la oficina jurídica, contratista	Control Requisito Elaborar y gestionar contrato Firmar por todas las partes
7	LEGALIZAR CONTRATO	El perfeccionamiento de legalización del contrato se hace con la expedición de la resolución de aprobación de pólizas de cumplimiento, la publicación en la gaceta y el pago pro-estampillas	Gerente, Asesor de la oficina jurídica, contratista	Control legal Expedir Resolución Aprobar Pólizas Verificar publicación gaceta Pago pro- estampillas

1/



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 334 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
8		El asesor de la oficina jurídica es el responsable de remitir a la Gerencia el contrato legalizado con todos sus soportes para que se inicie la ejecución del contrato a través del Interventor designado	Gerente, Asesor de la oficina jurídica, contratista	Control Registro Remitir a Gerencia contrato legalizado con soportes

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Internos  
Resoluciones,  
Oficios.

## 9. ANEXOS

### EXTERNOS

Códigos Legales, Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Resoluciones Derecho De Peticiones, Demandas, Denuncias Penales, Oficios

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jair David Diazgranados C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 335 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Noviembre 19 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 336 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 2. PROCESOS JUDICIALES EN AREA LABORAL P-GL-002

<b>PROCESO : GESTIÓN LEGAL</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA LABORAL</b>	<b>CODIGO P-GL-002</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la realizar la defensa técnico – judicial del INFIDER frente a las demandas interpuestas contra el instituto.

### 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos judiciales en área laboral.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL :

Ley 80 De 1993

Ley 1150 De 2007 Y Sus Decretos Reglamentarios

Ordenanza 023 De 2002

Manual De Crédito Del Infider

Constitución Política De 1993

Código Laboral Colombiano

Código Penal

Código Civil Y De Procedimiento Civil

Código De Comercio

Régimen Del Empleado Oficial

### 8. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

Falta de organización

Falta de Planeación y organización de la oficina

Demora en la realización de trámites administrativos y presupuestales para el cumplimiento de la sentencia.

Falta de recursos para asumir el pago



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 337 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Ineficiencia de los estudios financieros para la determinación del presupuesto oficial para la contratación

**PUNTOS DE CONTROL:**

Revisión del contrato.  
Consulta en base de datos el objeto del contrato  
Revisión del contrato.  
Consulta en base de datos el objeto del contrato  
Ninguno  
Lo establece el Estatuto de Contratación Pública

**5.2 INDICADORES:**

No. de expedientes deteriorados / No. total de expedientes  
No. de contratos devueltos / No. de Contratos celebrados  
No. de contratos devueltos / No. de Contratos celebrados  
No. de Sentencias pagadas / No. de Sentencias cobradas  
Resolución establecida

**RESPUESTA A CONSULTAS JURÍDICAS**

No. De Respuestas A Consultas Jurídicas / No. Total De Consultas Jurídicas Requeridas

**CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Horas Invertidas En La Elaboración Del Contrato De Prestación De Servicios / Horas Requeridas Para La Elaboración Del Contrato De Prestación De Servicios

**SOLUCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN**

No. De Derechos De Petición Respondidos / No. De Solicitantes De Derechos De Petición

**5.3. RESPONSABLES:**

Profesionales universitarios área comercial, jefe oficina asesor jurídico.

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Gerencia, Oficina Jurídica, Área comercial y Administración y Finanzas

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

Solicitud de consulta y Asistencia Jurídica Verbal O Escrita Interna O Externa  
Oficio Remisorio para Elaboración De Contrato Con Pliegos De Condiciones  
Certificado De Oportunidad



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 338 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Conveniencia  
Justificación,  
CDP Y La Propuesta Del Contratista Con Sus Anexos  
Solicitud De Pre- Pliegos Y Pliegos,  
Oficios De Los Cobros Pre-Jurídicos  
Oficio Remisorio Con Anexos  
Poder Del Representante Legal Con Sus Anexos  
Oficio De Solicitud De Informe Del Ente De Control  
**SALIDAS**  
Actos Administrativos  
Oficios, Conceptos  
Respuestas A Derechos De Peticiones Y Oficios  
Alegatos Judiciales  
Contestaciones De Demanda



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 339 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA LABORAL

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RADICAR NOTIFICACION DEL AUTO DEMANDA	Con la notificación del auto de notificación de la demanda, debidamente radicada en el instituto	Secretaria de Gerencia	Control de registro Registro Correspondencia
2	REVISAR LOS PARAMETROS DE LEY	El Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, realiza de acuerdo a los parámetros de Ley.	Secretaria de Gerencia Asesor de la oficina jurídica	Control de requisito Revisar la legalidad
3	REALIZAR SEGUIMIENTO	El Jefe de la Oficina Jurídica, es el responsable del seguimiento permanente del caso hasta su cierre.	Asesor de la oficina jurídica	Control de requisito Seguimiento al caso
4	PRESENTAR CONCILIACIONES	El Jefe de la Oficina Jurídica, presenta al comité de conciliación las decisiones fundamentales a tomar, con el fin de tener el aval en el accionar judicial.	Comité de Conciliación	Control de requisito Acta Comité Tener Aval Judicial Registro De firmas
5	INFORMAR TRIMESTRALMENTE	El Jefe de la Oficina Jurídica, deberá rendir informe escrito trimestralmente al Gerente sobre el estado de cada caso.	Gerencia, Asesor Jurídico	Control de registro Rendir informe estado del caso
	FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 340 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

--	--	--	--	--	--	--	--



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 341 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Convenio Interinstitucional  
Resoluciones,  
Oficios.

## 9. ANEXOS

### EXTERNOS

Códigos Legales, Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Resoluciones, solicitud y Oficios

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jair David Díaz g´Granados C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 342 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 3. PROCESOS JUDICIALES EN AREA PENAL P-GL-003

<b>PROCESO: GESTIÓN LEGAL</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA PENAL</b>	<b>CODIGO P-GL-003</b>

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la realizar la denuncia penal respectiva.

#### 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos judiciales en área laboral.

#### 3. DEFINICIONES

No Aplica

#### 4. MARCO LEGAL:

Ley 80 De 1993

Ley 1150 De 2007 Y Sus Decretos Reglamentarios

Ordenanza 023 De 2002

Manual De Crédito Del Infider

Constitución Política De 1993

Código Laboral Colombiano

Código Penal

Código Civil Y De Procedimiento Civil

Código De Comercio

Régimen Del Empleado Oficial

#### 5. CONDICIONES GENERALES:

##### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

##### RIESGOS:

Falta de organización

Falta de Planeación y organización de la oficina

Demora en la realización de trámites administrativos y presupuestales para el cumplimiento de la sentencia.

Falta de recursos para asumir el pago

Ineficiencia de los estudios financieros para la determinación del presupuesto oficial para la contratación

##### PUNTOS DE CONTROL:



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 343 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Revisión del contrato.  
Consulta en base de datos el objeto del contrato  
Revisión del contrato.  
Consulta en base de datos el objeto del contrato  
Ninguno  
Lo establece el Estatuto de Contratación Pública

#### **5.2 INDICADORES:**

No. de expedientes deteriorados / No. total de expedientes  
No. de contratos devueltos / No. de Contratos celebrados  
No. de contratos devueltos / No. de Contratos celebrados  
No. de Sentencias pagadas / No. de Sentencias cobradas  
Resolución establecida

#### **RESPUESTA A CONSULTAS JURÍDICAS**

No. De Respuestas A Consultas Jurídicas / No. Total De Consultas Jurídicas Requeridas

#### **CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Horas Invertidas En La Elaboración Del Contrato De Prestación De Servicios / Horas Requeridas Para La Elaboración Del Contrato De Prestación De Servicios

#### **SOLUCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN**

No. De Derechos De Petición Respondidos / No. De Solicitantes De Derechos De Petición

#### **5.3. RESPONSABLES:**

Profesionales universitarios área comercial, jefe oficina asesor jurídico.

#### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Gerencia, Oficina Jurídica, Área comercial y Administración y Finanzas

#### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

##### **ENTRADAS**

Solicitud de consulta y Asistencia Jurídica Verbal O Escrita Interna O Externa  
Oficio Remisorio para Elaboración De Contrato Con Pliegos De Condiciones  
Certificado De Oportunidad  
Conveniencia  
Justificación,  
CDP Y La Propuesta Del Contratista Con Sus Anexos



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 344 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Solicitud De Pre- Pliegos Y Pliegos,  
Oficios De Los Cobros Pre-Jurídicos  
Oficio Remisorio Con Anexos  
Poder Del Representante Legal Con Sus Anexos  
Oficio De Solicitud De Informe Del Ente De Control

**SALIDAS**

Actos Administrativos  
Oficios, Conceptos  
Respuestas A Derechos De Peticiones Y Oficios  
Alegatos Judiciales  
Contestaciones De Demanda



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 345 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA PENAL

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	OTORGAR PODER PARA DENUNCIA PENAL	Cuando el Gerente tenga imposibilidad para instaurar denuncia penal, otorga poder al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o a un funcionario del nivel directivo, para que la realice.	Gerente, Asesor Oficina Jurídica	Control legal Otorgar poder
2	ELABORAR DENUNCIA	El Jefe de la Oficina Jurídica o quién tenga las facultades otorgadas, elabora denuncia escrita del presunto punible y hace presentación de la misma ante la oficina de reparto de la Fiscalía General de la Nación.	Secretaria de Gerencia	Control de requisito Verificar anexos
3	REVISAR TERMINOS LEGALES	El Jefe de la Oficina Jurídica o quién tenga las facultades otorgadas, debe realizar el seguimiento para que los términos legales no se venzan de acuerdo a los pronunciamientos de la justicia, sea fiscalía o juzgado penal.	Asesor Oficina Jurídica	Control legal Realizar seguimiento Verificar vencimientos
4	TOMAR DECISIÓN POR INSTANCIA	El Jefe de la Oficina Jurídica o quién tenga las facultades otorgadas, debe atender la decisión tomada por la instancia correspondiente e interponer los recursos legales según el caso.	Asesor Oficina Jurídica	Control legal Interponer Los Recursos Legales
5	PRESENTAR INFORME	El Jefe de la Oficina Jurídica o quién tenga las facultades otorgadas, debe trimestralmente presentar un informe al Gerente sobre el estado del caso.		Control de requisito Presentar informe estado del caso
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 346 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## 9. ANEXOS

FO.

FO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jair David Diazgranados C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 347 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### 4. PROCESOS JUDICIALES EN AREA CIVIL Y ADMINISTRATIVA P-GL-004

<b>PROCESO : GESTIÓN LEGAL</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA CIVIL Y ADMINISTRATIVA</b>	<b>CODIGO P-GL -004</b>

##### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recuperación de cartera por incumplimiento de los clientes del INFIDER.

##### 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos judiciales en área civil y administrativo.

##### 3. DEFINICIONES

No Aplica

##### 4. MARCO LEGAL:

##### 5. CONDICIONES GENERALES:

##### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

RIESGOS:

PUNTOS DE CONTROL:

##### 5.2 INDICADORES:

##### 5.3. RESPONSABLES:

El técnico operativo de cartera, asesor jurídico.

##### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

##### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

##### ENTRADAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 348 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**SALIDAS**

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA CIVIL Y ADMINISTRATIVA**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">REMITIR COBRO PREJURIDICO</div>	El técnico de cartera traslada mediante oficio dirigido al Jefe de la Oficina Asesor Jurídico, el cobro pre - jurídico, para que se inicie el cobro jurídico por vía judicial sea ejecutiva o administrativamente.	Técnico de Cartera, Asesor jurídico	Control de registro Elaborar oficio Iniciar cobro Jurídico
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">REALIAR INVESTIGACIÓN</div>	El jefe de la oficina asesora jurídica realiza una investigación legal para establecer la vía judicial a iniciar.	Asesor jurídico	Control legal Investigar legalmente
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">REVISAR SI ES PROCEDENTE ACCION JUDICAIL</div>	Con base en la información allegada, el jefe de la oficina jurídica analiza si es procedente iniciar la acción judicial. Si no es procedente, se deja constancia escrita que la persona que incumplió la obligación no tiene bienes muebles e inmuebles que embargarle o prestaciones sociales.	Asesor jurídico	Control legal Verificar si es procedente acción judicial
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">PRESENTAR DEMANDA</div>	Si es procedente, se inicia ante la jurisdicción competente con el título valor incumplido y una demanda con sus respectivos anexos legales, la cuál después de elaborada se debe presentar de manera personal en la oficina judicial de reparto del Palacio de Justicia Respectivo.	Asesor jurídico	Control legal Presentar demanda
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">REALIZAR SEGUIMIENTO</div>	Después de asignado el proceso al respectivo juzgado, el jefe de la oficina asesora jurídica, debe hacer seguimiento permanente al proceso, con el fin de que los términos legales no se venzan y poder presentar oportunamente los alegatos o respectivas actuaciones legales a que haya lugar	Asesor jurídico	Control de requisito Realizar seguimiento Vigilar los términos legales
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">1/</div>			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 349 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
6	PRESENTAR A COMITÉ DE CONCILIACIÓN	El jefe de la oficina asesora jurídica para la toma de decisiones definitivas dentro de un proceso, presenta a consideración del Comité de Conciliación el caso y las decisiones a tomar.	Oficina asesora jurídica	Control de requisito Presentar a comité las decisiones Acta de comité Registro de firmas
10	PRESENTAR INFORME	El jefe de la oficina asesora jurídica debe presentar por escrito trimestralmente el informe del estado de cada uno de los procesos a la Gerencia.	Oficina asesora jurídica	Control de requisito Diligenciar casilla gestión final documento

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

FO.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jair David Diaz Granados C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 350 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 351 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6.3.7. CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA**

NOMBRE DEL PROCESO		GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA		
OBJETIVO DEL PROCESO		SER RECONOCIDOS POR LA OPORTUNIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y FINANCIERA, BUSCANDO MEJORAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN TANTO DE LOS CLIENTES INTERNOS COMO EXTERNOS		
ALCANCE		DESCRIBIR Y DOCUMENTAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS		
RESPONSABLE		LÍDER DEL PROCESO		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
TODAS LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SUS ENTES DESCENTRALIZADOS  PERSONAL DEL ÁREA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EJECUCIONES HISTÓRICAS DE INGRESOS Y GASTOS</li> <li>• INFORME DE LA DEUDA</li> <li>• COSTO DE LAS EXONERACIONES</li> <li>• INFORME FINANCIERO DE LA ÚLTIMA VIGENCIA</li> <li>• INFORMACIÓN ESTADÍSTICA</li> <li>• PLAN DE DESARROLLO</li> <li>• MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO</li> <li>• PRESUPUESTOS DE LAS ENTIDADES DESCENTRALIZADAS</li> <li>• PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA</li> <li>• OPERACIONES PRESUPUESTALES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PRESUPUESTO DEL INFIDER, PROPICIANDO UNA EFICIENTE UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS POR PARTE DE CADA DE LAS UNIDADES EJECUTORAS DEL GASTO</li> <li>• ELABORAR LOS ESTADOS FINANCIEROS DE FORMA OPORTUNA Y VERAZ DE TAL MANERA QUE SIRVAN COMO BASE EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES Y A LOS ORGANISMOS DE CONTROL</li> <li>• PAGAR LAS OBLIGACIONES FINANCIERAS DEL INSTITUTO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO</li> <li>• ACUERDO ANUAL DEL PRESUPUESTO</li> <li>• APROBACIÓN DEL PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA</li> <li>• APROBACIÓN DE LAS MODIFICACIONES PRESUPUESTALES</li> <li>• DISPONIBILIDADES PRESUPUESTALES</li> <li>• COMPROMISOS PRESUPUESTALES</li> <li>• INFORMES DE EJECUCIÓN</li> <li>• EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL INGRESO Y EL GASTO</li> <li>• INFORMES DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL</li> <li>• INFORMES PRESUPUESTALES PARA LOS ÓRGANOS DE VIGILANCIA Y CONTROL</li> </ul>	TODAS LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SUS ENTES DESCENTRALIZADOS  PERSONAL DEL ÁREA DE ECONÓMICA Y FINANCIERA



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 352 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL INGRESO Y EL GASTO.</li><li>• PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIÓN</li></ul>			
--	--	--	--	--



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 353 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES	
	INTERNOS	EXTERNOS	NTCGP 1000:2004	LEGALES Y REGLAMEN – TARIOS	NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
PERSONAL DEL ÁREA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD	PLAN DE CALIDAD GESTIÓN FINANCIERA	Comprobante de egreso de proveedores y cartera			REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES FINANCIERAS	No. DE ACTIVIADES FINANCIERAS REALIZADAS SATISFACTORIAMENTE / No. TOTAL DE ACTIVIDADES FINANCIERAS PLANEADAS
INFRAESTRUCTURA						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EQUIPO DE OFICINA</li> <li>• EQUIPO DE COMPUTO</li> <li>• OFIMÁTICA</li> <li>• BASE DE DATOS</li> </ul>						
AMBIENTE DE TRABAJO						
VENTILACIÓN, ILUMINACIÓN, POCO RUIDO						



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 354 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

### 6.3.8 PROCESO GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA

#### 1. CONCILIACIÓN BANCARIAS P-GEF-001

PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO: CONCILIACIÓN BANCARIAS	CODIGO P-GEF-0012

#### 1. OBJETIVO

Confrontar con exactitud el movimiento registrado durante el mes anterior en los libros auxiliares de bancos, con los extractos bancarios para verificar los saldos existentes.

#### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de conciliación bancaria.

#### 3. DEFINICIONES

**Conciliación Bancaria:** Confrontación de saldos entre los registros en los libros auxiliares de bancos y el movimiento registrado en las cuentas Bancarias

**Extracto Bancario:** Es el movimientos de un mes de una cuenta de la entidad que los bancos registran en un documento que contiene movimiento, fecha de operación, fecha y valor, concepto, cargos, abonos y saldos.

**Registro en libros auxiliares:** Asentar día a día todo los movimientos que se generen en el boletín diario de Caja y Bancos.

**Notas Debito:** Son descuentos efectuados por el Banco por las operaciones Bancarias como: Transferencia de fondos, elaboración de cheques de gerencia, comisiones, timbres, por solicitud copia de extractos, impuesto, compra de chequeras.

Notas crédito: cuando el banco reconoce o acredita un valor por conceptos y rendimientos bancarios o reintegros pendientes.

#### 4. MARCO LEGAL:

Numeral 3 del artículo 879 del Estatuto Tributario y del artículo 8 del Decreto reglamentario 405 del 14 de Marzo de 2001: Exoneración del cuatro por mil (recursos no sujetos al gravamen a los movimientos financieros correspondientes a la ejecución del Presupuesto General Territorial).



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 355 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 5. CONDICIONES GENERALES:

### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

#### RIESGOS:

No llegan en el tiempo estipulado los extractos Bancarios  
Pérdida de información en los libros auxiliares de bancos en el sistema  
Al finalizar el mes no se haya podido generar la conciliación bancaria

#### PUNTOS DE CONTROL:

Registro de documentos  
Imprimir movimiento mes  
Verificar coincidencia de libros con banco  
Ingresar formato de conciliación  
Verificar las Diferencias con el Banco y los movimientos  
Plasmar en notas débito y crédito  
Elaborar Conciliación  
Revisar documentos

### 5.2 INDICADORES:

No. Conciliaciones Bancarias realizadas/ Total de cuentas Bancarias

### 5.3. RESPONSABLES:

Tesorera y Técnico Operativo

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Área Administrativa y Financiera

### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS

- Comprobantes de Ingresos captación y cartera
- Comprobantes de egreso proveedores y egresos
- Notas debito de captación
- Información Estadística
- Traslado de Fondos Bancarios
- Extracto Bancario

#### SALIDAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 356 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- Conciliación Bancaria
- Notas Débito y crédito



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 357 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: CONCILIACION BANCARIAS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">RECIBIR EXTRACTOS</div>	El tesorero recibe los extractos bancarios de la secretaria de Gerencia, que radica los documentos de las diferentes cuentas que tiene el Infider en las entidades financieras.	Secretaria de Gerencia Tesorero	Control de registro Registro de Correspondencia
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">IMPRIMIR MOVIMIENTO MES</div>	El técnico operativo de tesorería imprime el movimiento del mes de los libros de bancos con los cuales se procede a conciliar.	Técnico Operativo	Control de requisito Imprimir movimiento mes
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">VERIFICAR MOVIMIENTOS LIBROS</div>	El tesorero y el técnico operativo de tesorería verifican que los movimientos que se encuentran en los libros de bancos coincidan con los movimientos de los extractos. Una vez verificados se ingresa en el formato de la conciliación bancaria.	Tesorero, Técnico operativo de tesorería	Control de registro Verificar coincidencia de libros con banco Ingresar formato de conciliación
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ANALIZAR DIFERENCIAS</div>	El tesorero y técnico Operativo analizan las diferencias entre los dos movimientos como son: (cheque girado no cobrado, consignaciones pendientes por ingresar, rendimientos financieros, comisiones sobre remesas, sobregiros, cobro de chequeras, impuesto del 4 por mil etc.).	Tesorero, Técnico operativo de tesorería	Control de requisito Verificar las Diferencias con el Banco y los movimientos
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">GENERAR NOTAS DEBITO Y CREDITO</div>	Una vez analizados los débitos y créditos registrados por el Banco, se elabora las notas debito y créditos respectivos. Estos datos son plasmados en el formato de la conciliación Bancaria y es firmado por el tesorero y luego archivado en un paquete mensual con sus soportes.	Tesorero, Técnico operativo de tesorería	Control de requisito Plasmar en notas débito y crédito Elaborar Conciliación
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">RECLAMAR AL BANCO</div>	Si hubiese reclamaciones el tesorero y Técnico operativo de tesorería las solicita, mediante oficios enviados al banco respectivo.	Tesorero Técnico operativo de tesorería	Control de requisito Revisar documentos



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 358 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
--	----	--	--	--

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GET- O08 Conciliación Bancaria

## 9. ANEXOS

Plan de Calidad Gestión Financiera

Manual de Calidad

Extracto Bancario

Conciliación Bancaria

Movimiento de Bancos

Oficios de reclamación a bancos

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
María Dolly Grisales C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Claudia María Cardona Giraldo	Omaira Salazar Peláez	Iván Arroyave Peláez
Septiembre de 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 359 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 2. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES P-GEF-002

<b>PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO : EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES</b>	<b>CODIGO P-GEF-002</b>

### 1. OBJETIVO

Certificar en los primeros tres (3) meses de cada año a los funcionarios, contratistas y proveedores, los ingresos obtenidos por salarios y demás pagos laborales, al igual que las retenciones efectuadas anualmente.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de expedición del certificado de ingresos y retenciones.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

#### 5.2 INDICADORES:

#### 5.3. RESPONSABLES:

La secretaria de la Dirección Administrativa y Financiera, La profesional especializada de contabilidad y presupuesto, el Técnico Operativo de contabilidad y presupuesto y el tesorero.

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 360 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**ENTRADAS**

**SALIDAS**

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ELABORAR RELACIÓN PAGOS</div>	El Técnico Operativo de contabilidad y presupuesto elabora la relación de todos los pagos laborales realizados a los funcionarios y proveedores en el año inmediatamente anterior y la envía a contabilidad para revisión.	Técnico Operativo de contabilidad	Control de registro Elaborar Relación pagos Remitir a Contabilidad
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">IMPRIMIR MOVIMIENTO MES</div>	La profesional especializada del área de Contabilidad y Presupuesto, pasa a la secretaria de Dirección Administrativa y Financiera la relación de los valores retenidos y el total de la base y diligencia en el formato expedido por la DIAN y envía a la profesional universitaria del área de contabilidad y presupuesto para su revisión.	Técnico Operativo de contabilidad y Presupuesto, Dirección Administrativa y Financiera	Control de requisito Relacionar valores retenidos Revisar realción
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">VERIFICAR FORMATO</div>	La profesional especializada del área de contabilidad y Presupuesto, verifica el formato diligenciado y lo envía a la tesorera para su firma	Técnico Operativo de contabilidad y Presupuesto Tesorero	Control de registro Verificar formato y firmar
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">FIRMAR FORMATO</div>	El Tesorero firma el formato y entrega original y dos copias al cliente, la otra copia la envía a la secretaria de Dirección Administrativa y financiera, para archivo.	Tesorero, Dirección Administrativa y financiera	Control de requisito Firmar Formato Archivar
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">FIN</div>			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 361 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

FO.

FO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
María Dolly Grisales C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 362 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

### 3. CONTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DIARIAS DE LA ENTIDAD P-GEF-003

PROCESO : GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO: CONTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DIARIAS DE LA ENTIDAD.	CODIGO P-GEF-003

#### 1. OBJETIVO

Recopilar, identificar, clasificar y registrar los hechos financieros y económicos del INFIDER

#### 2. ALCANCE

Aplica a todo el proceso contable.

#### 3. DEFINICIONES

No Aplica

#### 4. MARCO LEGAL:

#### 5. CONDICIONES GENERALES:

##### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

##### 5.2 INDICADORES:

##### 5.3. RESPONSABLES:

Profesional especializada área de contabilidad y presupuesto, Técnico Operativo de contabilidad y presupuesto.

##### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

##### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 363 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DIARIAS DE LA ENTIDAD.**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">INICIO</div>			
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           RECIBIR BOLETIN TESORERIA, VERIFICAR Y CODIFICAR         </div>	El técnico operativo de contabilidad y presupuesto recibe diariamente el boletín de tesorería, verifica los soportes y las codificaciones respectivas de acuerdo al Plan General de Contabilidad Pública.	Técnico operativo de contabilidad y presupuesto	Control de registro Recibir comunicado, radicar y asignar número Verificar Soportes Codificar
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           IMPRIMIR REPORTES Y VERIFICAR         </div>	Una vez recibido el paquete diario de caja y bancos, el técnico operativo de contabilidad y Presupuesto, consulta en pantalla o imprime los reportes, para verificar la información generada por los diferentes módulos del sistema integrado financiero, con el fin de obtener los libros auxiliares.	Técnico operativo de contabilidad y presupuesto	Control de requisito Consultar e imprimir reportes diarios Verificar información de los módulos del sistema Obtener los libros auxiliares
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           VERIFICAR SALDOS CON LISTADOS         </div>	El Técnico Operativo de Contabilidad y Presupuesto, verifica diariamente los saldos auxiliares de contabilidad de: bancos, cartera, captación, presupuesto con los listados suministrados por las diferentes áreas.	Técnico operativo de contabilidad y presupuesto	Control de registro Verificar saldos auxiliares de contabilidad con los datos de cada área.
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           VERIFICAR INFORMACIÓN MENSUAL         </div>	La profesional especializada del área de contabilidad y Presupuesto, verifica la información mensual del Técnico Operativo de cartera, relacionadas con las causaciones de los intereses por cobrar de la cartera de créditos, suministrada a través del sistema.	Técnico operativo de contabilidad y presupuesto, técnico operativo de cartera	Control de requisito Verificar causaciones e intereses
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           VERIFICAR LIQUIDACIÓN DE INTERESES         </div>	Verificar la liquidación de los intereses financieros de tesorería para su Causación.	Técnico operativo de contabilidad y presupuesto, técnico operativo de cartera	Control de requisito Verificar Liquidación intereses
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">             1/           </div>			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 364 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

--	--	--	--	--



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 365 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
6		<p>La profesional especializada del área de contabilidad y Presupuesto, mensualmente realiza ajustes donde se contabiliza las causaciones de prestaciones sociales, depreciaciones, provisiones, amortizaciones, intereses por pagar a los clientes y los bancos, ajustes de aportes parafiscales y cuentas por pagar.</p>	<p>Técnico operativo de contabilidad y presupuesto</p>	<p>Control de requisito Realizar ajustes mensuales</p>
7		<p>La profesional especializada del área de contabilidad y Presupuesto, confronta los libros de ingresos y gastos del presupuesto, las operaciones del mes, con los auxiliares de ingresos y gastos de contabilidad a fin de conciliar los saldos de contabilidad, Con los de presupuesto. Además verifica los saldos de bancos al final de mes con los del boletín diario de caja y bancos.</p>	<p>Profesional especializada del área de contabilidad y Presupuesto</p>	<p>Control de requisito Confronta libros de ingresos y gastos del presupuesto con los auxiliares de ingresos y gastos de contabilidad Verificar saldo de bancos</p>
8		<p>Una vez realizadas todas las conciliaciones y ajustes el área de contabilidad y presupuesto, emprime balance de prueba, elabora balance general y estado de actividad financiera económica y social, libro diario, mayor y balance y elabora notas a los estados financieros.</p>	<p>Profesional especializada del área de contabilidad y Presupuesto</p>	<p>Control de requisito Realizar conciliaciones y ajustes Elaborar Balance General y libros Elabora notas de estado.</p>



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 366 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

FO.

FO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
María Dolly Grisales C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 19 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 367 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### **4. ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO P-GEF-004**

<b>PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO</b>	<b>CODIGO P-GEF-004</b>

##### **1. OBJETIVO**

Recordar a los clientes que han sido beneficiados con créditos del INFIDER para cumplimiento de las obligaciones contraídas.

##### **2. ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración de presupuesto.

##### **3. DEFINICIONES**

No Aplica

##### **4. MARCO LEGAL:**

##### **5. CONDICIONES GENERALES:**

##### **5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

##### **5.2 INDICADORES:**

##### **5.3. RESPONSABLES:**

Dirección Financiera, Contabilidad y presupuesto

##### **5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

##### **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 368 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	ELABORAR ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO	A solicitud del Gobierno Departamental, entre los meses de mayo y octubre la Dirección Administrativa y Financiera y el área de Contabilidad y Presupuesto elaboran anteproyecto de presupuesto para la vigencia siguiente.	Dirección Administrativa y Financiera, Contabilidad y Presupuesto	Control de registro Elaborar anteproyecto
2	CALCULAR PRESUPUESTO	Para el cálculo del presupuesto de ingresos y gastos se toma como insumo los resultados obtenidos en el plan financiero.	Dirección Administrativa y Financiera, Contabilidad y Presupuesto	Control de requisito Calcular presupuesto de ingresos y gastos Observar resultados del plan financiero
3	ELABORAR PROYECTO DE PRESUPUESTO	Una vez elaborado el proyecto de presupuesto, la Dirección Administrativa y financiera lo pasa a la Gerencia para análisis y aprobación.	Gerencia, Dirección Administrativa y Financiera, Contabilidad y Presupuesto	Control de registro Elaborar proyecto Analizar y aprobar
4	PRESENTAR A JUNTA DIRECTIVA	La Gerencia y la Dirección Administrativa y financiera Presentan a la Junta Directiva para su discusión y se envía a Hacienda Departamental y dentro de las fechas asignadas por la comisión de presupuesto de la Asamblea Departamental, Es presentado para su aprobación e incorporación en el presupuesto General del Departamento.	Dirección Administrativa y Financiera	Control de requisito Presentar a Junta directiva Remitir a Entidades de Control
5	APROBAR POR ASAMBLEA	Aprobado el presupuesto por la Asamblea Departamental, se produce el decreto de liquidación. Y Se envía al INFIDER, para su ejecución.		Control de requisito Aprobar por Asamblea y producir decreto
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 369 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 370 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

FO.

FO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
María Dolly Grisales C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 16 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 371 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 5. ELABORACIÓN DEL PLAN FINANCIERO P-GEF-005

<b>PROCESO : GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PLAN FINANCIERO</b>	<b>CODIGO P-GEF-005</b>

### 1. OBJETIVO

Disponer de un instrumento de planeación financiera para estimar el plan operativo anual de inversiones, el flujo de caja, el estado de resultados económicos para la vigencia siguiente.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de elaboración de plan financiero.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

#### 5.2 INDICADORES:

#### 5.3. RESPONSABLES:

Dirección Administrativa y financiera.

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

#### ENTRADAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 372 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 373 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PLAN FINANCIERO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	DILIGENCIAR RMATRIZ PLAN FINANCIERO	La Dirección Administrativa y Financiera diligencia la matriz de plan financiero, conformada por el Plan Operativo anual de Inversiones, Flujo de Caja y Estado de Resultados Económicos.	Dirección Administrativa y Financiera	Control de registro Diligenciar matriz conformada Plan de inversión, flujo e caja y estado de resultados
2	PRESENTAR ESTIMATIVOS DE CREDITO	El Plan Operativo Anual de Inversiones se construye con la información solicitada y suministrada por las siguientes áreas: El Director Financiero Administrativo y Financiero solicita en los primeros 5 (cinco) días del mes de junio al área comercial y cartera, presentar la siguiente información: Estimativos de posibles créditos a colocar por líneas en el periodo comprendido entre 1 de junio al 31 de diciembre de la vigencia y de enero a diciembre de la vigencia siguiente.	Dirección Administrativa y Financiera, área comercial y cartera	Control de requisito Verificar los estimativos de créditos,
3	REALIZAR CALCULO PROMEDIO DE CAPTACIÓN	Igualmente solicita a Tesorería el cálculo promedio de captación con base en comportamientos históricos.	Dirección Administrativa y Financiera, Tesorería	Control de requisito Verificar los estimativos de créditos,
4	RECIBIR LOS CÁLCULOS DE RECUPERACIÓN	Cartera envía a la Dirección Administrativa y Financiera los cálculos de recuperación de cartera en sus tres escenarios: 1). De los créditos colocados a mayo 31, que cartera (C + I) se va a recuperar en la vigencia siguiente; 2). Que cartera se va a recuperar de los créditos aprobados de junio a diciembre de la vigencia y 3) Que cartera se va a recuperar de los créditos colocados en la vigencia siguiente.	Dirección Administrativa y Financiera, Cartera	Control de registro Verificar los cálculos de recuperación cartera
5	BASARSE EN PLANES DE BIENESTAR Y CAPACITACIÓN	El Director Administrativo y financiero con base en los planes de bienestar y capacitación, estimará el monto de los recursos que deberán ser tenidos en cuenta para la elaboración del plan financiero.	Dirección Administrativa y Financiera	Control de requisito Determinar monto de recursos



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 374 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/1			
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">PRESENTAR CALCULO E SETENCIAS</div>	La oficina Asesora Jurídica presentará a la Dirección Administrativa y Financiera el cálculo de las sentencias judiciales en contra del Instituto, como resultado de litigios de carácter judicial.	Oficina Asesora Jurídica, Dirección Administrativa y Financiera	Control de requisito Calcular los resultados de las sentencias judiciales
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">PRESENTAR PROYECTO</div>	El Director Administrativo y Financiero presenta a la Gerencia el proyecto de Plan financiero para su análisis y aprobación	Gerencia, Administrativa y Financiera	Control de requisito Presenta proyecto de Plan financiero Analizar y aprobar
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">FIN</div>			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

FO.

FO



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 375 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
María Dolly Grisales C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 16 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008

## 6. EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO P-GEF-006

<b>PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO. EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO</b>	<b>CODIGO P-GEF-006</b>

## 7. OBJETIVO

Ejecutar las partidas de ingresos y Gastos

## 8. ALCANCE

Aplica al procedimiento de ejecución de presupuesto.

## 9. DEFINICIONES

No Aplica

## 10. MARCO LEGAL:

## 11. CONDICIONES GENERALES:

### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

### 5.2 INDICADORES:

### 5.3. RESPONSABLES:

Dirección Administrativa y financiera.

### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 376 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## **5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

### **ENTRADAS**

### **SALIDAS**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 377 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

12. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RECIBIR Y REGISTRAR LOS INGRESOS	Presupuesto de Ingresos. Tesorería recibe y registra en el módulo de tesorería los ingresos correspondientes a intereses de cartera y rendimientos financieros por las colocaciones.	Tesorería	Control de registro Recibir y registrar en el modulo de Tesorería los ingresos Verificar las cifras Verificar los anexos
2	ISTRIBUIR INTERES DE CARTERA	Cartera realiza la distribución de los intereses de cartera.	Cartera	Control de requisito Realizar distribución de interés
3	VERIFICAR DISTRIBUCIÓN RUBROS	El asistente de presupuesto verifica si la distribución es correcta según los rubros del presupuesto de ingresos. Cuando se presenten diferencias, estas áreas deberán realizar una revisión detallada hasta que la conciliación sea positiva.	Asistente de presupuesto	Control de requisito Realizar revisión Verificar rubros
4	PRESENTAR EJECUCIÓN INGRESOS	El área de Contabilidad y presupuesto al final del mes presenta la ejecución de ingresos a Gerencia, dirección administrativa y Financiera, Control Interno y organismos de control.	Gerencia, Contabilidad y presupuesto Dirección Administrativa y financiera, control Interno y organismos de control	Control de requisito Presentar ejecución de ingresos
5	RECIBIR DECRETO LIQUIDACIÓN	Se recibe el Decreto de liquidación de presupuesto.	Gerencia, Contabilidad y presupuesto	Control legal Recibir decreto
6	DAR APERTURA A LOS RUBROS	Se envía al área de presupuesto para que se de apertura a los rubros que lo integran.	Contabilidad y presupuesto	Control de requisito Dar apertura a los rubros que integran el presupuesto
7	ELABORAR PAC	El área de contabilidad y presupuesto teniendo un estimativo de los ingresos, programa los gastos del mes, elaborando de esta forma el PAC, a través de una resolución de gerencia.	Contabilidad y presupuesto	Control de requisito Observar estimativo ingresos Elabora PAC



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 378 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	1/			
--	----	--	--	--

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	1/			
8	REMITI PARA APROBACIÓN	Una vez elaborado el PAC. Se envía a Gerencia para su aprobación a través de resolución.	Gerencia, Dirección Administrativa y financiera	Control de requisito Revisar Y Aprobar Elabora Resolución
9	DEVOLVER RESOLUCIÓN	La Gerencia devuelve al área de Contabilidad y presupuesto la resolución aprobada del PAC.	Gerencia, Dirección Administrativa y financiera	Control de requisito Recibir Resolución y Verificar datos
10	ISTRIBUIR INTERES DE CARTERA	El asistente de presupuesto registra en el sistema la resolución aprobada por Gerencia.	Gerencia, asistente de presupuesto	Control de registro Registra datos de resolución
11	SOLICITAR DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	El asistente de presupuesto recibe solicitud escrita del Gerente o Director Administrativo y Financiero de la disponibilidad presupuestal, previo visto bueno de la Gerencia.	Gerencia, Dirección Administrativa y financiera	Control de requisito Verificar solicitud escrita Dar a conocer la disponibilidad Presupuestal
12	PRESENTAR EJECUCIÓN INGRESOS	El asistente de presupuesto de acuerdo a las solicitudes de gastos elabora las disponibilidades presupuestales se firma y pasa para la firma del responsable del área de contabilidad y presupuesto y envía a la oficina solicitante, según el caso	Gerencia, asistente de presupuesto, Dirección Administrativa y financiera, Contabilidad	Control de requisito Elaborar y firmar disponibilidad presupuestal
13	LEGALIZAR DE ADQUISIÓN DE BIENES O SERVICIOS	El director Administrativo y Financiero solicita a la oficina Asesora jurídica realizar el procedimiento de legalización para la adquisición de un bien o servicio	Dirección Administrativa y financiera	Control legal Legalizar Adquisiciones O Servicios
14	SOLICITAR REGISTRO PRESUPUESTAL	El jefe de la oficina asesora jurídica solicita por escrito al Director administrativo y financiero el registro presupuestal para continuar el proceso de contratación	Dirección Administrativa y financiera, oficina asesora jurídica,	Control legal Proyectar solicitud Solicitar registro presupuestal



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 379 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

	2/2			
--	-----	--	--	--



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 380 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	(2/)			
15	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">REALIZAR GIRO PRESUPUESTAL</div>	Una vez legalizado la adquisición del bien o servicio se procede a realizar el giro presupuestal.	Gerencia, Dirección Administrativa y financiera	Control de requisito Verificar la legalización Realizar giro presupuestal
16	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">VERIFICAR MOVIMIENTOS</div>	El asistente de presupuesto verifica diariamente los movimientos realizados en el módulo de tesorería Vs presupuesto	Asistente de presupuesto	Control de requisito Verificar diariamente Movimiento en los módulos
17	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">COINCIDIR CODIGOS PRESUPUESTALES</div>	Debe haber coincidencia en el manejo de los códigos presupuestales que afectan el gasto. Cuando se presenten diferencias, estas áreas deberán realizar una revisión detallada hasta que la conciliación sea positiva.	Gerencia, Dirección Administrativa y financiera	Control registros Verificar códigos Revisar detalladamente y conciliar
18	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">SOLICITAR REGISTRO PRESUPUESTAL</div>	El área de Contabilidad y presupuesto al final del mes presenta la ejecución de egresos a Gerencia, dirección administrativa y Financiera, Control Interno y organismos de control.  NOTA: LAS DISPONIBILIDAD, REGISTROS Y GIROS PRESUPUESTALES DEBEN TENER UNA SECUENCIA CONSECUTIVA PARA LA VIGENCIA.	Gerencia, Dirección Administrativa y financiera, Contabilidad	Control de requisito Elaborar ejecución de gastos Presentar a los entes de control Verificar consecutivos y fechas
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">FIN</div>			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 381 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

--	--	--	--	--	--	--	--

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

## 9. ANEXOS

FO.

FO

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
María Dolly Grisales C.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 16 de 2007.	Noviembre 21 de 2007	Noviembre 26 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 382 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**7. DESCUENTOS DE NÓMINA EMPLEADOS INFIDER P-GEF-007**

<b>PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: DESCUENTOS DE NÓMINA EMPLEADOS INFIDER.</b>	<b>CODIGO P-GEF-007</b>

**1. OBJETIVO**

Registrar y efectuar los pagos correspondientes a los descuentos efectuados a los funcionarios en el pago de nomina.

**2. ALCANCE**

Aplica al procedimiento descuentos de nómina empleados INFIDER.

**3. DEFINICIONES**

No Aplica

**4. MARCO LEGAL:**

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

**RIESGOS:**

**PUNTOS DE CONTROL:**

Elaborar relación de descuentos

Totalizar por beneficiario

Ingresar y elabora comprobante

Verificar copias

Entregar comprobante y cheque

Verificar descuentos

Verificar Firmas

Archivar movimiento diario y consecutivo

**AUTOCONTROL:**

Verificar sumas de los descuentos en las quincenas

Verifica los saldos

Verifica que las facturas a pagar coincidan con los valores a descontar

**5.2 INDICADORES:**



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 383 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**5.3. RESPONSABLES:**

Gerente, Tesorero, Técnico Operativo de tesorería

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Administrativa y financiera

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

Consecutivo de nómina

Factura de los proveedores

**SALIDAS**

Comprobante de egreso proveedores por concepto de descuentos de nomina funcionarios



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 384 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: DESCUENTOS DE NÓMINA EMPLEADOS INFIDER.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RELACIONAR DESCUENTOS	El técnico operativo de tesorería hace una relación de los descuentos realizados con base en la nómina, los totaliza por beneficiario y procede a ingresar los datos en el sistema para elaborar el comprobante de egreso; imprime tres copias y el cheque respectivo para cada obligación.	Técnico Operativo de Tesorería Tesorero	Control de registro Elaborar relación de descuentos Totalizar por beneficiario Ingresar y elabora comprobante Verificar copias
2	VERIFICAR COMPROBANTE Y CHEQUE	El Técnico Operativo entrega al tesorero, el comprobante de egreso y el cheque de cada obligación, y verifica con la nómina que lo girado sea lo correcto.	Técnico Operativo de Tesorería, Tesorero	Control de requisito Entregar comprobante y cheque Verificar descuentos
3	FIRMAR Y REMITIR COMPROBANTE	El tesorero firma y remite estos comprobantes a la contadora para su revisión y posteriormente al Gerente para su firma.	Tesorero, Gerente, Contadora	Control de requisito Revisar y firmar
4	ENTREGAR COMPROBANTES	Ya legalizados, unos son entregados al auxiliar de servicios generales, quien procede a entregar a la entidad que se le debe la obligación, el cheque con una copia del comprobante; y otros son entregados directamente en la tesorería del Infider.	Tesorero, auxiliar de Servicios Generales.	Control de requisito Registro de Firmas Entregar Cheques Verificar Firmas
5	VERIFICAR FIRMAS Y ARCHIVAR	Posteriormente ya con la firma de recibido del beneficiario, son archivados en consecutivos de comprobante de egresos proveedores y en el movimiento diario de caja y bancos.	Tesorero	Control de requisito Archivar movimiento diario
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 385 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FO-GET-004 Comprobante de Proveedores

## 9. ANEXOS

Factura del proveedor

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 386 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

## 8. RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL P-GEF-008

PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL	CODIGO P-GEF-008

### 1. OBJETIVO

Informar semestralmente a la Contraloría Departamental sobre los movimientos de los recursos que se manejan en la tesorería del INFIDER

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de rendición de cuentas a la contraloría Departamental.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

### 5. CONDICIONES GENERALES:

#### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

RIESGOS:

PUNTOS DE CONTROL:

#### 5.2 INDICADORES:

#### 5.3. RESPONSABLES:

El Gerente y el Tesorero

#### 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

#### 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADAS

SALIDAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 387 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	ALIMENTAR INFORME CONTRALORIA	El tesorero con base en el informe diario (boletines de caja y bancos), alimenta los cuadros que son establecidos por la Contraloría Departamental para el informe semestral. Después de verificar los movimientos y saldos son impresos y firmados por los responsables (Gerente y Tesorero), para ser enviados al ente de control.	Tesorero, Gerente	Control de registro Alimentar cuadros Verificar Movimientos
	FIN			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 9. ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Magdalena Alzate Ospina	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 388 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008
-----------------	--------------	-------------------



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 389 de 410
	Fecha. Septiembre 2008



# EVALUACIONES

PEREIRA, 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 390 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### 6.4. PROCESOS EVALUACIONES



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 391 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6.4.1. CARACTERIZACIÓN PROCESO EVALUACION**

NOMBRE DEL PROCESO	EVALUACIÓN			
OBJETIVO DEL PROCESO	EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, VERIFICANDO SU ESTADO Y ASESORANDO AL NIVEL DIRECTIVO EN LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO QUE REDUNDEN EN EL CRECIMIENTO INTEGRAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
ALCANCE	INICIA CON LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y TERMINA CON LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
RESPONSABLE	LÍDER DEL PROCESO			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA</li> <li>• CONGRESO DE LA REPÚBLICA</li> <li>• ENTES DE CONTROL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</li> <li>• TODOS LOS PROCESOS</li> <li>• CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS</li> <li>• ALTA DIRECCIÓN PROCESO CONTROL DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN</li> <li>• CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</li> <li>• CONTRALORÍA MUNICIPAL</li> <li>• PROCESO HERRAMIENTAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COMPETENCIAS CONSTITUCIONALES Y LEGALES</li> <li>• ACUERDOS, RESOLUCIONES, CIRCULARES, DIRECTRICES, GUÍAS, MANUALES Y FORMATOS</li> <li>• NORMATIVIDAD INTERNA (DECRETOS, RESOLUCIONES Y CIRCULARES)</li> <li>• FLUJOS DE INFORMACIÓN</li> <li>• PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</li> <li>• RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</li> <li>• SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</li> <li>• INFORMES DE AUDITORÍAS DE ENTES DE CONTROL</li> <li>• SEGUIMIENTO A PLANES DE ACCIÓN</li> <li>• ACUERDOS DE GESTIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FORMULAR RECOMENDACIONES DE AJUSTE O MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS A PARTIR DE EVIDENCIAS, Y SERVIR DE APOYO A LOS DIRECTIVOS EN LA TOMA DE DECISIONES</li> <li>• REALIZAR SEGUIMIENTOS AL AVANCE Y CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO, PRODUCTO DE DESVIACIONES EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, GESTIÓN DE OPERACIONES EN PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN, EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y PROVENIENTES DE ENTES DE CONTROL</li> <li>• REALIZAR SEGUIMIENTOS AL MECI 1000:2005 ADMINISTRATIVO Y CONTABLE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INFORME DE RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</li> <li>• INFORME DE RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</li> <li>• ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE CONTROL DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</li> <li>• MEJORAMIENTO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS</li> <li>• RETROALIMENTACIÓN A PROCESOS ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</li> <li>• INFORMES DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</li> <li>• PLANES DE MEJORAMIENTO</li> <li>• SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO</li> <li>• EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS</li> <li>• EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS</li> <li>• VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PQR</li> <li>• INFORME DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN A LAS ACCIONES TOMADAS (CORRECTIVAS O PREVENTIVAS)</li> <li>• INFORMES DE SEGUIMIENTO AL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</li> <li>• PLANES DE MEJORAMIENTO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ENTES EXTERNOS Y DE CONTROL</li> <li>• TODOS LOS PROCESOS</li> <li>• ALTA DIRECCIÓN COMUNIDAD</li> <li>• CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</li> <li>• CONTRALORÍA MUNICIPAL</li> <li>• DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS</li> <li>• CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO EN MATERIA DE CONTROL INTERNO</li> <li>• CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</li> <li>•</li> </ul>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 392 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</li> <li>• INFORMES DE PQR</li> <li>• METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</li> </ul>	<p>EVALUAR EL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INFORME EJECUTIVO DE LA EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ACCIONES DE MEJORAMIENTO</li> </ul>	
---	---	---	---	--

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS			REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES
HUMANOS	INTERNOS	EXTERNOS	NTCGP 1000:2004	LEGALES Y REGLAMEN – TARIOS	NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
SERVIDORES PÚBLICOS DE LA INSTITUCIÓN					ASESORÍA	



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 393 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

INFRAESTRUC- TURA						NO. DE ASESORÍAS ATENDIDAS POR TEMA / NO. TOTAL DE ASESORÍAS SOLICITADAS POR TEMA
COMPUTADOR TELÉFONO FAX IMPRESORA PUESTOS DE TRABAJO SISTEMA DE INFORMACIÓN INTERNET					EVALUACIÓN	NO. DE INFORMES DE EVALUACIONES REALIZADAS / NO. TOTAL DE INFORMES DE EVALUACIONES PROGRAMADAS
AMBIENTE DE TRABAJO					OBSERVACIONES ADMINISTRATIVAS	NO. DE OBSERVACIONES ADMINISTRATIVAS EMITIDAS / NO. TOTAL DE OBSERVACIONES ADMINISTRATIVAS
COMPUTADOR TELÉFONO FAX IMPRESORA PUESTOS DE TRABAJO SISTEMA DE INFORMACIÓN INTERNET					OBSERVACIONES AL PLAN DE MEJORAMIENTO	NO. DE OBSERVACIONES ATENDIDAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO / NO. TOTAL DE OBSERVACIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO HALLADAS



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 394 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

### 6.3.2. CARACTERIZACIÓN – CONTROL INTERNO

NOMBRE DEL PROCESO		CONTROL INTERNO		
OBJETIVO DEL PROCESO		Contribuir para que los procesos, políticas, planes y programas del INFIDER se realicen de acuerdo con las normas vigentes, identificando las oportunidades de mejoramiento continuo.		
ALCANCE		Desde asesorar y acompañar a todas las dependencias hasta mantener y mejorar los instrumentos del Sistema de Control Interno		
RESPONSABLE		Jefe de Oficina Asesora de Control Interno		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Servidor es Públicos del INFIDER  Entidades Públicas  Entidades de Control	1. Solicitudes o requerimientos 2. Plan Estratégico 3. Normatividad vigente 4. Necesidad identificada 5. Documentos de alerta previos 6. Informes de Evaluación previos 7. Informes de Seguimiento previos 8. Procesos del INFIDER 9. Proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional	Planear e identificar las tareas a ejecutar. ✓ Asesorar, acompañar y apoyar al INFIDER en la implementación, desarrollo y mejoramiento continuo de los instrumentos relacionados con los Sistemas de Control Interno, de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo. ✓ Evaluar los Sistemas de Control Interno, de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo. ✓ Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento formulados y a las oportunidades de mejoramiento recomendadas. ✓ Identificar oportunidades de mejoramiento en los Sistemas de Control Interno, de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo. ✓ Coordinar las capacitaciones necesarias sobre los Sistemas de Control Interno, de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo. ✓ Actualizar, mantener y mejorar los instrumentos del Sistema de Control Interno del Instituto.	1. Programa de Auditoría Anual 2. Propuesta de Mejoramiento de Instrumentos 3. Informe de Evaluación 4. Informe de Seguimiento 5. Plan de Mejoramiento 6. Documento de Respuesta a requerimiento 7. Documento Interno del Sistema de Control Interno	Servidor es Públicos del INFIDER  Entidades Públicas  Entidades de Control



**GOBERNACIÓN DE RISARALDA**  
**¡SENTIMIENTO DE TODOS!**

**INFIDER**

<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 395 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 396 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES	
	INTERNOS	EXTERNOS	NTCGP 1000:2004	LEGALES Y REGLAMEN – TARIOS	NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno INFRAESTRUC- TURA Computador, Internet AMBIENTE DE TRABAJO Poco ruido, Ventilación, Iluminación	Resoluciones y Oficios	Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Resoluciones, Derecho de Peticiones y Oficios		Ley 87 de 1993 Ley 716 de 2001 Ley 872 de 2003 Ley 909 de 2004 Ley 951 de 2005 Decreto 1826 de 1994 Decreto 1737 de 1998 Decreto 1738 de 1998 Decreto 2145 de 1999 Decreto 1214 de 2000 Decreto 2539 de 2000 Decreto 1537 de 2001 Decreto 1914 de 2003 Decreto 1145 de 2004 Decreto 1227 de 2005 Decreto 1599 de 2005	Asesoría  Evaluación  Observaciones Administrativas  Observaciones al Plan de Mejoramiento	✓ No. de Asesorías atendidas por tema / No. total de Asesorías solicitadas por tema  ✓ No. de Informes de Evaluaciones realizadas / No. total de Informes de Evaluaciones programadas  ✓ No. de Observaciones Administrativas emitidas / No. total de Observaciones Administrativas  ✓ No. de Observaciones atendidas en el Plan de Mejoramiento / No. total de Observaciones del Plan de Mejoramiento halladas
<b>RIESGOS (Ver Mapa de Riesgos):</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Influencia de los resultados de las Auditorias</li> <li>● Inadecuada selección de personal para Control Interno</li> <li>● Insuficiente respaldo de la Alta Dirección</li> <li>● Falta de conocimiento y claridad en la normatividad relacionada con el Control Interno</li> <li>● Parcialidad en el ejercicio del Control</li> <li>● No presentar en el tiempo previsto los Informes de las Auditorias</li> </ul>						



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 397 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

#### 6.4. PROCESO EVALUACIONES

##### 1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL P-CI-001

<b>PROCESO: EVALUACIONES</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>CODIGO P-CI-001</b>

##### 1. OBJETIVO

Definir los criterios y metodología para la evaluación y seguimiento a la gestión institucional.

##### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de evaluación, seguimiento a la gestión institucional.

##### 3. DEFINICIONES

Gestión Institucional:

##### 4. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339  
Ordenanza 023 De 2002,  
Acuerdo 006 De 2007,  
Ley De Presupuesto,  
Decreto 111 De 1996,  
Ley 819 De 2003,  
Ley 152 De 1992,  
Decreto 1525 De 2008,  
Decreto 1537 de 2001 4  
Ley 87 de 1993 Artículo 4  
Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación

##### 5. CONDICIONES GENERALES

##### 5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO

##### RIESGOS:

Estratégico: Falta de cultura de Planeación

No contar con un Diagnóstico Estratégico de la entidad



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 398 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**Riesgo de Cumplimiento:**

- ✓ Falta de un sistema de evaluación y control para medir la Gestión Institucional de manera objetiva.
- ✓ Inestabilidad Directiva

**PUNTOS DE CONTROL**

- ✓ Implementar una metodología para la culturización de la Planeación estratégica
- ✓ Auto evaluación periódica del entorno y contorno de la entidad a fin de mantener la información actualizada
- ✓ Realizar mediciones periódicas y selectivas del ambiente y cultura de control a partir del cumplimiento de los controles preestablecidos

**5.2 INDICADORES**

- ✓ NO. DE PLANES ELABORADOS / NO. DE PLANES PROYECTADOS
- ✓ No. de planes, proyectos y programas elaborados / No. total de planes, proyectos y programas entregados
- ✓ No. Actividades integradoras del Diagnóstico estratégico realizadas / No. Total de Actividades integradoras del Diagnóstico estratégico programadas.
- ✓ Controles evaluados como efectivos / No. Total de controles verificados por periodo evaluado
- ✓ Actividades de capacitación realizadas / No. Total de Actividades de capacitación programadas

**5.3 RESPONSABLES**

Gerente, Jefe oficina asesora Control Interno, Director Administrativo y Financiero, jefes de área, todo el personal.

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Gerencia, Oficina asesora Control Interno, Área Administrativa y Financiera, jefes de áreas.

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

Plan Estratégico  
Planes de acción por dependencia.

**SALIDAS**

Seguimiento a los planes de Acción  
Planes de Mejoramiento  
Actas Comité Directivo.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 399 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div>   ↓ </div>			
1	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">REALIZAR Y CONCERTAR PLANES</div>   ↓ </div>	Realizar y concertar plan de trabajo con los Jefes de División	Gerencia y Administrativa y financiera	Control de legal Planes De trabajo
2	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INFORME DE LA GESTIÓN</div>   ↓ </div>	Solicita la información de la gestión realizada por cada una de las dependencias. La información debe tener las evidencias (soportes) necesarios.	Gerencia y Administrativa y financiera – Control Interno	Control de legal Informe de gestión
3	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ANALIZAR Y VERIFICAR INFORME</div>   ↓ </div>	Recibe información, la analiza y verifica con las evidencias o soportes requeridos. Si encuentra alguna inconsistencia, solicita aclaración al Jefe de División.	Todas las Áreas Comité de Dirección	Control de registro: Informe de gestión
4	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ELABORAR INFORME HALLAZGOS</div>   ↓ </div>	Elabora informe con los hallazgos encontrados, las acciones correctivas necesarias y las recomendaciones a que haya lugar.	Gerencia y Administrativa y financiera	Control de registro: Elaborar informe hallazgo
5	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">CONVOCAR REUNIÓN</div>   ↓ </div>	Convoca a reunión al jefe de la Oficina para analizar conjuntamente el informe.	Gerencia y Administrativa y financiera, Jefes de área	Control de registro Firma de asistencia
6	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">AJUSTAR INFORMES</div>   ↓ </div>	Ajusta el informe de acuerdo a los resultados de la reunión	Gerencia y Administrativa y financiera	Control de registro: Documentar resultados
7	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INFORMAR ACCIONES CORRECTIVAS</div>   ↓ </div>	Envía copia del informe a la Dirección, con las respectivas acciones correctiva y recomendaciones a que haya lugar.	Gerencia y Administrativa y financiera	Control de registro: Documentar y registrar
8	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">REVISAR RECOMENDACION</div>   ↓ </div>	Revisar las recomendaciones realizadas frente a los hallazgos en la auditoría.	Gerencia y Administrativa y financiera, jefes de área, Control Interno	Control de registro: Documentar y registrar



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 400 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">             1/           </div>			
--	--	--	--

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">             1/           </div>			
9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">             VERIFICAR IMPLEMENTACIÓN           </div>	Verificar que las recomendaciones se estén implementando; se debe solicitar informe por escrito.	Gerencia, Administrativa y financiera – Control Interno	Control de registro: Documentar y registrar
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">             EVALUAR MEJORAS           </div>	Evaluar las mejoras logradas con la implementación de las recomendaciones.	Comité de Dirección , control Interno	Control de registro: Levantar actas y evaluar
11	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;">             INFORMAR IMPACTO           </div>	Informa al jefe de división y Director del Instituto sobre el impacto de las recomendaciones	Comité de Dirección , control Interno	Control de registro: Informar a Directivos
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; width: 60px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">             FIN           </div>			

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 401 de 410
	Fecha. Septiembre 2008

Plan Estratégico FO-PE-001

Planes de Acción FO-PA-002

### 9. ANEXOS

Planes de Mejoramiento de la Contraloría

Informes de contraloría

**Informes de Gestión**

**Actas de Comité**

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Olga Cecilia Carvajal Gómez.	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 28 de 2007	Noviembre 30 de 2007	Diciembre 11 de 2007.
Gabriela Hoyos Vélez – Asesor Externo		Iván Arroyave Peláez - Gerente
Septiembre de 2008	Noviembre 2008	Noviembre 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 402 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 2. CONTROL INTERNO P-CI-002

<b>PROCESO EVALUACIONES</b>	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	<b>CODIGO P-CI-003</b>

### 1. OBJETIVO

- ✓ Asesorar, acompañar y apoyar al INFIDER en la implementación, desarrollo y mejoramiento continuo de los instrumentos relacionados con los Sistemas de Control Interno, de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo.
- ✓ Evaluar los Sistemas de Control Interno, de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo.
- ✓ Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento formulados y a las oportunidades de mejoramiento recomendadas.
- ✓ Identificar oportunidades de mejoramiento en los Sistemas de Control Interno, de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo.
- ✓ Coordinar las capacitaciones necesarias sobre los Sistemas de Control Interno, de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo.
- ✓ Actualizar, mantener y mejorar los instrumentos del Sistema de Control Interno del Instituto.

### 2. ALCANCE

Aplica al procedimiento de Evaluaciones.

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. MARCO LEGAL:

Ley 87 de 1993  
Ley 716 de 2001  
Ley 872 de 2003  
Ley 909 de 2004  
Ley 951 de 2005  
Decreto 1826 de 1994  
Decreto 1737 de 1998  
Decreto 1738 de 1998  
Decreto 2145 de 1999  
Decreto 1214 de 2000  
Decreto 2539 de 2000  
Decreto 1537 de 2001  
Decreto 1914 de 2003  
Decreto 1145 de 2004



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 403 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

Decreto 1227 de 2005

Decreto 1599 de 2005

## 5. **CONDICIONES GENERALES:**

### 5.1. **IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS Y CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

#### **RIESGOS:**

- ✓ Rechazo de la información por parte del aplicativo.
- ✓ Encuesta mal respondida.
- ✓ Incumplimiento de objetivos.
- ✓ Informes errados e incoherentes.
- ✓ Recomendaciones fuera de contexto.
- ✓ El informe de auditoria no es confiable ni valido.
- ✓ Violación del derecho de contradicción.
- ✓ Sanciones por parte de los entes de control
- ✓ No hay mejora continua,
- ✓ Investigación Disciplinaria
- ✓ Deficiencias en la evaluación y seguimiento a la implementación del MECI
- ✓ Ingresar la información de la Evaluación del Sistema de Control Interno sin tener en cuenta el instructivo.
- ✓ Desconocimiento del tema de Control Interno por parte de quienes contestan la encuesta.
- ✓ Falta de planeación de las auditorias internas
- ✓ Falta de documentación para realizar la auditoria interna
- ✓ Falta de portafolio de evidencias de las auditorias internas
- ✓ No socializar con el auditado el informe preliminar de las auditorias internas
- ✓ No envío del informe de seguimiento de los planes de mejoramiento a los entes de control.
- ✓ No envío de las acciones correctivas a las PQR
- ✓ No realizar las actividades de evaluación y seguimiento a la Implementación del MECI

#### **PUNTOS DE CONTROL:**

- ✓ Dentro del instructivo existe la forma de ingresar la información al aplicativo.
- ✓ En el MECI se encuentra todo lo relacionado con el Sistema de Control Interno
- ✓ Dentro del plan táctico y el plan de calidad se encuentra la planeación para las auditorias.
- ✓ La selección del personal se hace de acuerdo a la normatividad vigente.
- ✓ En el manual de auditorias y Plan de calidad se encuentra la metodología utilizar.
- ✓ En legislación se encuentra toda la normatividad necesaria.
- ✓ El manual de auditoria describe los papeles de trabajo necesarios.
- ✓ El plan de auditoria contiene los procedimientos específicos.
- ✓ El plan de calidad determina las actividades a seguir.



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 404 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ El procedimiento obligatorio de control de registros nos evidencia los resultados de los procesos.
- ✓ Dentro del plan de calidad y el manual de auditoria se encuentra descrita la actividad de socializar el informe preliminar con el auditado.
- ✓ En las resoluciones de los entes de control existen cronogramas con las fechas de presentación de los informes de seguimiento a planes de mejoramiento.
- ✓ En los oficios se les solicita las acciones correctivas para su posterior seguimiento.
- ✓ El Plan de Calidad y el Manual de Implementación MECI definen los procedimientos para la Evaluación y seguimiento a la Implementación del MECI y el Plan Táctico contiene la programación de la evaluación

## 5.2 INDICADORES:

- ✓ No. de Capacitaciones Ejecutadas/ No. de Capacitaciones Planeadas.
- ✓ No. de Actividades sobre Autocontrol realizadas/ No. de Actividades de Autocontrol planeadas
- ✓ No. de Seguimiento ejecutados/ No. de seguimientos planeados
- ✓ Documentación actualizada
- ✓ No. de Auditorias ejecutadas/ No. de Auditorias planeadas
- ✓ No. de informes socializados/ No. de informes a socializar.
- ✓ No. de Informes presentados/ No. de Informes exigidos legalmente
- ✓ No. de socializaciones evidenciadas/ No. de procesos
- ✓ No. de Jornadas de capacitación ejecutadas/ No. de Jornadas de capacitación planeadas
- ✓ No. de Asesorías atendidas por tema / No. total de Asesorías solicitadas por tema
- ✓ No. de Informes de Evaluaciones realizadas / No. total de Informes de Evaluaciones programadas
- ✓ No. de Observaciones Administrativas emitidas / No. total de Observaciones Administrativas
- ✓ No. de Observaciones atendidas en el Plan de Mejoramiento / No. total de Observaciones del Plan de Mejoramiento halladas

## 5.3. RESPONSABLES:

Profesional Universitario, Todo los funcionarios, Director Administrativo y Financiero

## 5.4 AREAS INVOLUCRADAS

Todas las Áreas del INFIDER

## 5.5 ENTRADAS Y SALIDAS

### ENTRADAS

- ✓ Solicitudes o requerimientos
- ✓ Plan Estratégico
- ✓ Normatividad vigente



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 405 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

- ✓ Necesidad identificada
- ✓ Documentos de alerta previos
- ✓ Informes de Evaluación previos
- ✓ Informes de Seguimiento previos
- ✓ Procesos del INFIDER
- ✓ Proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional

**SALIDAS**

- ✓ Programa de Auditoría Anual
- ✓ Propuesta de Mejoramiento de Instrumentos
- ✓ Informe de Evaluación
- ✓ Informe de Seguimiento
- ✓ Plan de Mejoramiento
- ✓ Documento de Respuesta a requerimiento
- ✓ Documento Interno del Sistema de Control Interno



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA</b> <b>NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código:</b> <b>M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 406 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: BACKUPS**

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE	CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO
	INICIO			
1	RESTAURAR COPIAS		Gerente Asesor técnico	Control de registro Brindar Asesoría
2	REMITIR CIRCULAR		Asesor técnico Too el personal	Control de requisito Elabora Circular Orientar forma sacar copias seguridad
3	REALIZAR COPIAS		Asesor técnico Todo el personal	Control de registro Realizar dos copias Verificar copias
4	HACER COPIAS		Asesor técnico Todo el personal	Control de requisito Hacer 2 copia s mensuales
5	ENTREGAR COPIAS		Asesor técnico Todo el personal Tesorera	Control de requisito Realizar copia Entregar archivo Remitir entidad externa Hacer formato
	FIN			



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 407 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Planes de Mejoramiento

## 9. ANEXOS

Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Resoluciones, Derecho de Peticiones y Oficios

Informes de las entidades de Control

Planes de Mejoramiento

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Germán Peña Gaviria	Diego Velásquez G.	Rodrigo Carvajal Zapata
Noviembre 21 de 2007.	Noviembre 23 de 2007	Diciembre 1 de 2007
Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo		Iván Arroyave Peláez
Septiembre 2008	Octubre 2008	Noviembre de 2008



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1	Versión: 3
	Código: M-PP-001
Manual Procesos y Procedimientos	Página 408 de 410
	Fecha. Septiembre 2008



# CODIFICACIÓN

PEREIRA, 2008



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 409 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

## 7. CODIFICACIÓN UTILIZADA

TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO SUBPROCESO AREA	CODIFICACIÓN
Manual	Gestión de Calidad	M- GC
Manual	Control Interno	M-CI
Manual	Manual de crédito	M-C
Procedimiento	Gestión Estratégica	P-GE
Procedimiento	sistema Gestión de Calidad	P-GC
Procedimiento	Control Interno	P-CI
Procedimiento	Colocación otorgamiento Crédito.	P-COC
Procedimiento	Colocación excedentes de tesorería	P-CET
Procedimiento	Captación	P-CAP
Procedimiento	Gestión legal procesos judiciales	P-GLJ
Procedimiento	Gestión Legal contratación	P-GLC
Procedimiento	Gestión económica y financiera Tesorería.	P-GET
Procedimiento	Gestión económica y financiera Cartera.	P-GECA
Procedimiento	Gestión económica y financiera Presupuesto.	P-GEP
Procedimiento.	Gestión económica y financiera Contabilidad	P-GECO
Procedimiento	Gestión de Documentos	P-GD



<b>INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA NIT. 800'019.922-1</b>	<b>Versión: 3</b>
	<b>Código: M-PP-001</b>
<b>Manual Procesos y Procedimientos</b>	<b>Página 410 de 410</b>
	<b>Fecha. Septiembre 2008</b>

TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO SUBPROCESO AREA	CODIFICACIÓN
Procedimiento	Gestión de Bienes y Servicios.	P-GBS
Procedimiento	Gestión del Talento Humano	P-GTH
Procedimiento	Gestión Tecnológica	P-GT
Procedimiento	Gestión Comercial	P-GCM