

***MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS***

**PEREIRA, Septiembre de 2008**

**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

**INDICE**

**PAGINA**

[**PRESENTACIÓN 6**](#_heading=h.30j0zll)

[**OBJETIVO DEL MANUAL 7**](#_heading=h.1fob9te)

[**JUSTIFICACION DEL MANUAL 7**](#_heading=h.3znysh7)

[**1.**](#_heading=h.2et92p0) **CONTROL DE ACTUALIZACIÓN 8**

[**2.**](#_heading=h.tyjcwt) **MARCO LEGAL LEGAL Y REGLAMENTARIA 9**

[**3.**](#_heading=h.3dy6vkm) **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 11**

[3.1.](#_heading=h.1t3h5sf) MISIÓN 11

[3.2](#_heading=h.4d34og8) VISIÓN 11

[3.3.](#_heading=h.2s8eyo1) OBJETO SOCIAL 11

[3.4.](#_heading=h.17dp8vu) POLITICA DE CALIDAD 11

[3.5.](#_heading=h.3rdcrjn) OBJETIVOS DE CALIDAD 11

[3.6.](#_heading=h.26in1rg) PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS 12

[**4.**](#_heading=h.lnxbz9) **ORGANIGRAMA 14**

[**5.**](#_heading=h.35nkun2)  **MAPA DE PROCESOS 15**

[5.1.](#_heading=h.1yyy98l) DEFINICIONES 16

[5.2.](#_heading=h.44sinio) SÍMBOLOS DEL DIAGRAMA DE FLUJO 17

[**6.**](#_heading=h.2jxsxqh) **PROCESOS 18**

[**6.1.**](#_heading=h.z337ya) **PROCESOS ESTRATEGICOS 23**

[6.1.1.](#_heading=h.3j2qqm3) CARACTERIZACIÓN PROCESOS ESTRATÉGICOS 24

[6.1.2.](#_heading=h.1y810tw) PROCESOS DIRECCIONAMIENTO Y GESTIÓN ESTRATEGICA 26

[*1.*](#_heading=h.1y810tw) *ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO P-PE-001 26*

[*2.*](#_heading=h.4i7ojhp) *ELABORACIÓN PLAN DE ACCIÓN P-PE-002 32*

[6.1.3.](#_heading=h.2xcytpi) CARACTERIZACIÓN PROCESO SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD 37

[6.1.4.](#_heading=h.1ci93xb) PROCESOS SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD 39

[*1.*](#_heading=h.1ci93xb) *CONTROL DE DOCUMENTOS P-GC-001 39*

[*2.*](#_heading=h.3whwml4) *REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN P-GC-002 47*

[*3.*](#_heading=h.2bn6wsx) *PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS P-GC-003 52*

[*4.*](#_heading=h.qsh70q) *MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE P-GC-004 57*

[*5.*](#_heading=h.3as4poj) *AUDITORIAS INTERNAS P-GC-005 62*

[*6.*](#_heading=h.1pxezwc) *CONTROL DE REGISTROS P-GC-006 68*

[*7.*](#_heading=h.49x2ik5) *COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS P-GC-007 73*

[*8.*](#_heading=h.2p2csry)  *ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS P-GC-008 77*

[*9.*](#_heading=h.147n2zr) *CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME P-GC-009 83*

[**6.2.**](#_heading=h.3o7alnk) **PROCESOS MISIONALES 88**

[6.2.1.](#_heading=h.ihv636) CARACTERIZACIÓN PROCESOS MISIONALES 89

[6.2.2.](#_heading=h.32hioqz) PROCEDIMIENTOS 91

[*1.*](#_heading=h.32hioqz) *SOLICITUD Y APROBACIÓN DE LÍNEA DE CRÉDITO DE FOMENTO P-COC-001 91*

[*2.*](#_heading=h.1hmsyys) *SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE TESORERÍA P-COC-002 97*

[*3.*](#_heading=h.41mghml) *CALCULO DE LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO P-COC-003 102*

[*4.*](#_heading=h.2grqrue) *SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE DESCUENTO DE ACTAS P-COC-004 106*

[*5.*](#_heading=h.vx1227) *SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE CREDITOS DE LIBRANZA P-COC-005 110*

[*6.*](#_heading=h.3fwokq0) *ELABORACIÓN PROYECCIÓN CRÉDITO P-COC-006 114*

[*7.*](#_heading=h.1v1yuxt) *LIQUIDACIÓN DE INTERESES CORRIENTES P-COC-007 117*

[*8.*](#_heading=h.4f1mdlm) *LIQUIDACIÓN DE INTERESES PRORROGA P-COC-008 121*

[*9.*](#_heading=h.2u6wntf) *LIQUIDACIÓN DE INTERESES DE INTERESES MORA P-COC-009 124*

[*10.*](#_heading=h.19c6y18) *ABONOS A CARTERA P-COC-010 127*

[*11.*](#_heading=h.3tbugp1) *CAUSACIÓN DE CARTERA P-COC-011 130*

[*12.*](#_heading=h.28h4qwu) *ELABORACIÓN DE CUENTAS DE COBRO P-COC-012 133*

[*13.*](#_heading=h.nmf14n) *COLOCACIÓN DE LOS EXCEDENTES DE TESORERIA P-COC-013 136*

[*14.*](#_heading=h.37m2jsg) *BOLETIN DIARIO DE CAJA Y BANCOS P-COC-014 140*

[*15.*](#_heading=h.1mrcu09) *ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE INGRESO P-COC-015 144*

[*16.*](#_heading=h.46r0co2) *ELABORACIÓN DE NOTA CRÉDITO DE TESORERÍA P-COC-016 148*

[*17.*](#_heading=h.2lwamvv) *PAGO PROVEEDORES Y DESEMBOLSOS DE CREDITO P-COC-017 152*

[*18.*](#_heading=h.111kx3o) *REGISTRO EN LIBROS AUXILIARES DE BANCOS P-COC-018 157*

[*19.*](#_heading=h.3l18frh) *TRASLADO DE FONDOS P-COC-019 161*

[6.2.3](#_heading=h.206ipza) CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CAPTACIÓN 165

[6.2.4.](#_heading=h.4k668n3) PROCEDIMIENTOS 167

[*1.*](#_heading=h.2zbgiuw) *CONSTITUCIÓN DE DEPÓSITOS CAPTACIÓN P-CAP-001 167*

[*2.*](#_heading=h.1egqt2p) *REEMBOLSO DE CAPTACIÓN P-CAP-002 173*

[*3.*](#_heading=h.3ygebqi) *LIQUIDACIÓN DE INTERESES P-CAP-003 178*

[*4.*](#_heading=h.2dlolyb) *CAPITALIZACION INTERESES P-CAP-004 182*

[*5.*](#_heading=h.sqyw64) *INCREMENTO DEPOSITOS DE CAPTACIÓN P-CAP-005 186*

[*6.*](#_heading=h.3cqmetx) *REEMBOLSO DE DEPOSITOS PARA PAGO DE DEUDA P-CAP-006 190*

[*7.*](#_heading=h.1rvwp1q) *ELABORACIÓN DE EXTRACTOS P-CAP-007 194*

[*8.*](#_heading=h.4bvk7pj) *ELABORACIÓN NOTA DEBITO TESORERÍA P-CAP-008 197*

[6.2.5.](#_heading=h.2r0uhxc) CARACTERIZACIÓN ASISTENCIA TECNICA 201

[6.2.6.](#_heading=h.1664s55) PROCEDIMIENTOS 203

[*1.*](#_heading=h.1664s55)  *PROMOCIÓN DE SERVICIOS P-AST-001 203*

[*2. CONVENIOS INSTERINSTITUCIONALES P-AST-002 207*](#_heading=h.3q5sasy)

[**6.3.**](#_heading=h.25b2l0r) **PROCESO DE APOYO 212**

[6.3.1.](#_heading=h.kgcv8k) PROCESOS DE APOYO 213

[6.3.2.](#_heading=h.34g0dwd) CARATERIZACION GESTIÓN ADMINISTRATIVA 214

[6.3.3.](#_heading=h.1jlao46) PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA 216

[*1.*](#_heading=h.1jlao46) *RECIBO DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA P-GD-001 216*

[*2.*](#_heading=h.43ky6rz) *DESPACHO DE CORRESPONDENCIA P-GD-002 221*

[*3.*](#_heading=h.2iq8gzs) *ARCHIVO P-GD-003 225*

[*4.*](#_heading=h.xvir7l) *TRANSFERENCIA DOCUMENTAL P-GD-004 230*

[*5.*](#_heading=h.3hv69ve) *ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS P-GD-005 234*

[*6.*](#_heading=h.1x0gk37) *PLAN DE COMPRAS P-GD-006 238*

[*7.*](#_heading=h.4h042r0) *SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES P-GD-007 242*

[*8.*](#_heading=h.2w5ecyt) *ADMINISTRACIÓN HARDWARE P-GD-008 246*

[*9.*](#_heading=h.1baon6m) *ADMINISTRACIÓN SOFTWARE P-GD-009 251*

[*10.*](#_heading=h.3vac5uf) *BACKUPS P-GD-010 256*

[6.3.4.](#_heading=h.2afmg28) PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO 260

[*1.*](#_heading=h.pkwqa1) *PLAN DE CAPACITACIÓN P-GTH-001 260*

[*2.*](#_heading=h.39kk8xu) *PLAN DE BIENESTAR P-GTH-002 264*

[*3.*](#_heading=h.1opuj5n) *SALUD OCUPACIONAL P-GTH-003 269*

[*4.*](#_heading=h.48pi1tg) *LIQUIDACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE LEY P-GTH-004 274*

[*5.*](#_heading=h.2nusc19) *LIQUIDACIÓN DE VACACIONES Y PRIMA DE VACACIONES P-GTH-005 279*

[*6.*](#_heading=h.1302m92) *LIQUIDACIÓN DE CESANTIAS P-GTH-006 284*

[*7.*](#_heading=h.3mzq4wv) *LIQUIDACIÓN DE NÓMINA P-GTH-007 291*

[6.3.5.](#_heading=h.2250f4o) CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION LEGAL 296

[6.3.6](#_heading=h.haapch) PROCESO GESTIÓN LEGAL 298

[*1.*](#_heading=h.319y80a) *CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS P-GL-001 298*

[*2.*](#_heading=h.1gf8i83) *PROCESOS JUDICIALES EN AREA LABORAL P-GL-002 303*

[*3.*](#_heading=h.40ew0vw) *PROCESOS JUDICIALES EN AREA PENAL P-GL-003 308*

[*4. PROCESOS JUDICIALES EN AREA CIVIL Y ADMINISTRATIVA P-GL-004 313*](#_heading=h.2fk6b3p)

[6.3.7.](#_heading=h.upglbi) CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA 316

[6.3.8](#_heading=h.4iylrwe) PROCESO GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA 318

[*1.*](#_heading=h.1tuee74) *CONCILIACIÓN BANCARIAS P-GEF-001 318*

[*2.*](#_heading=h.4du1wux) *EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES P-GEF-002 322*

[*3.*](#_heading=h.2szc72q) *CONTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DIARIAS DE LA ENTIDAD P-GEF-003 325*

[*4.*](#_heading=h.184mhaj) *ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO P-GEF-004 329*

[*5.*](#_heading=h.3s49zyc) *ELABORACIÓN DEL PLAN FINANCIERO P-GEF-005 332*

[*6.*](#_heading=h.279ka65) *EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO P-GEF-006 335*

[*7.*](#_heading=h.meukdy) *DESCUENTOS DE NÓMINA EMPLEADOS INFIDER P-GEF-007 340*

[*8.*](#_heading=h.36ei31r) *RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL P-GEF-008 344*

[6.4.1.](#_heading=h.1ljsd9k) CARACTERIZACIÓN PROCESO EVALUACION 348

[6.3.2.](#_heading=h.45jfvxd) CARACTERIZACIÓN – CONTROL INTERNO 350

[*1.*](#_heading=h.2koq656) *EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL P-CI-001 352*

[*2.*](#_heading=h.zu0gcz) *CONTROL INTERNO P-CI-002 357*

[**7.**](#_heading=h.3jtnz0s) **CODIFICACIÓN UTILIZADA 364**

**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**

**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 convierta 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.

**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 |

**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 riesgoss 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** |  |

| **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 parágrafo. 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** |  |

**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.

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

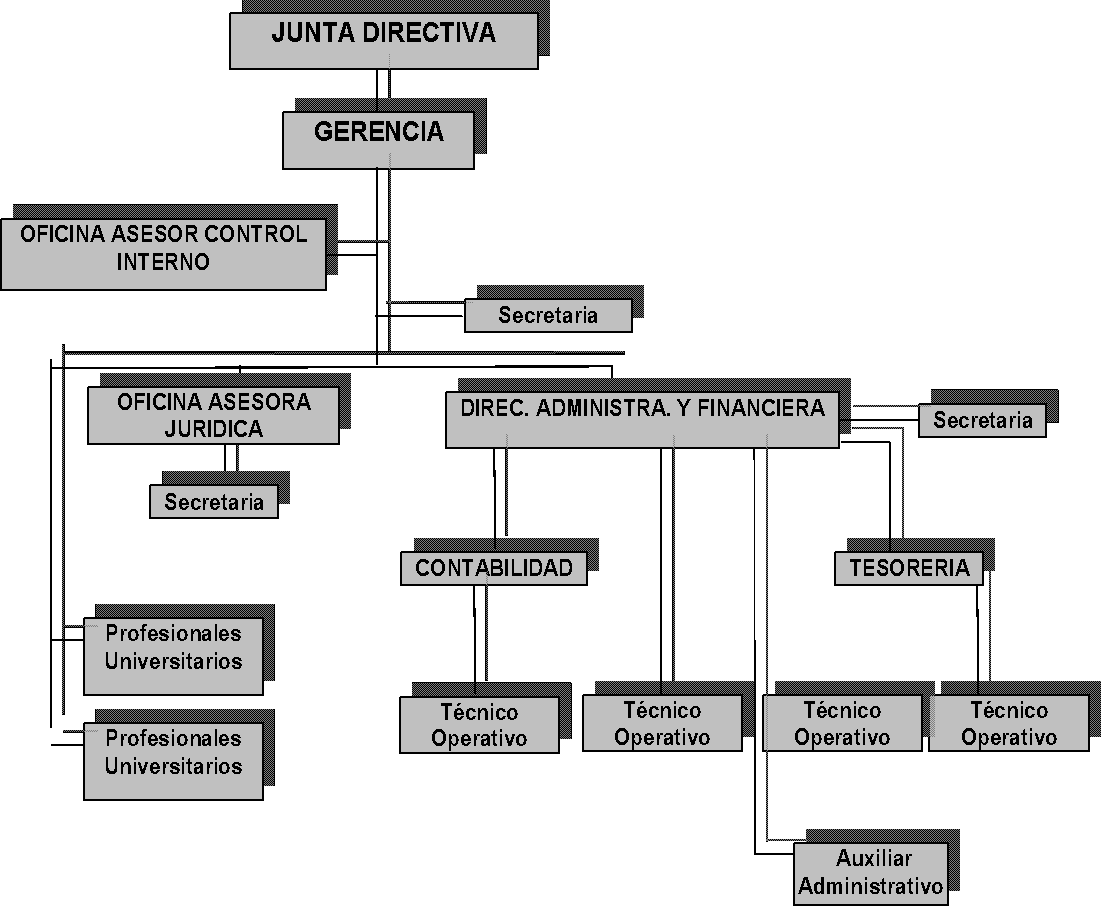
**FLEXIBILIDAD**

* 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 critica 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.

**4. ORGANIGRAMA**



**5. MAPA DE PROCESOS**

**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.

**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:**

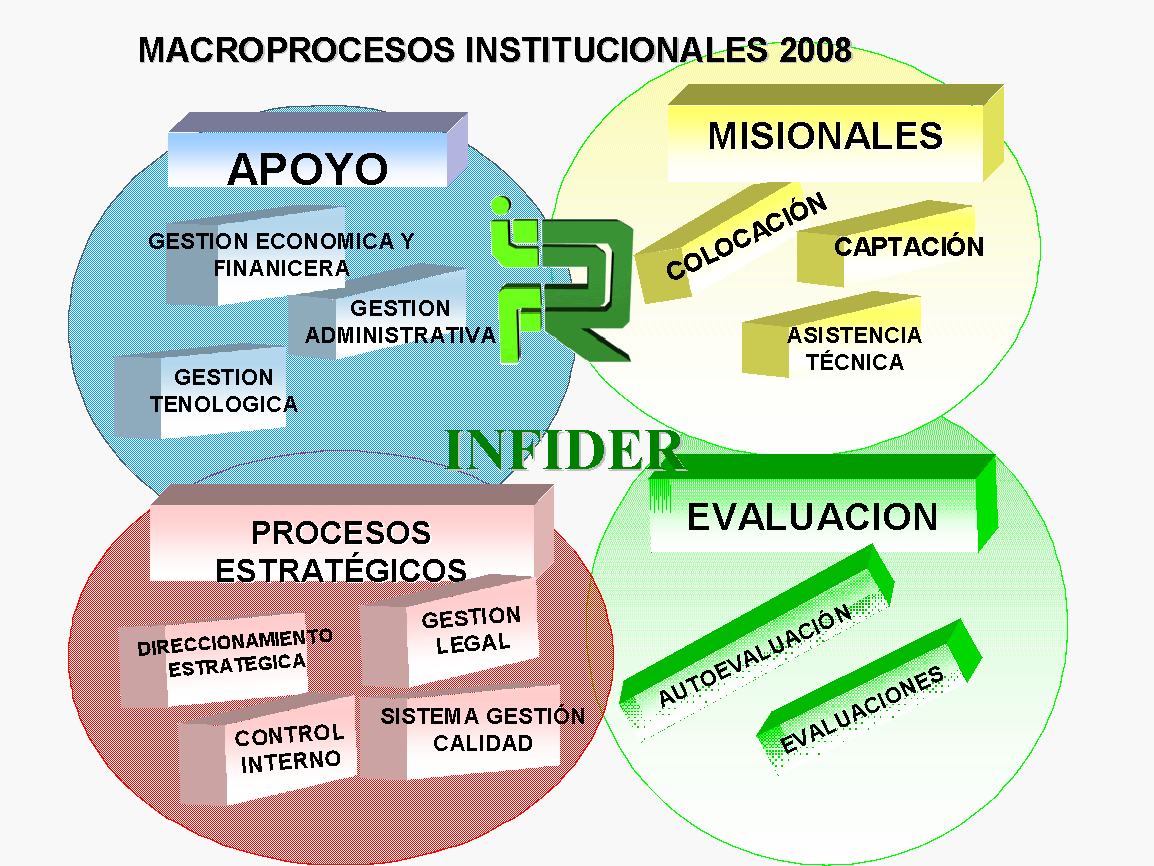
La representación que se haga de un sistema o un proceso deberá quedar resumido en pocas hojas, de preferencia en una sola. Los diagramas extensivos dificultan su comprensión y asimilación, por tanto dejan de ser prácticos.

**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. |
|  | 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**



|  | **PROCESOS INSTITUCIONALES 2008** |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **PROCEDIMIENTO** | **CODIGO** | **FORMATO** |



***PROCESOS ESTRATÉGICOS***

**PEREIRA, 2008**

**6.1. PROCESOS ESTRATEGICOS**

**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 |

| **RECURSOS** | **DOCUMENTOS ASOCIADOS** | | **REQUISITOS APLICABLES** | | **PUNTOS DE CONTROL** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **HUMANOS** | **INTERNOS** | **EXTERNOS** | **NTCGP 1000:2004** | **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 |

**6.1.2. PROCESOS DIRECCIONAMIENTO Y GESTIÓN ESTRATEGICA**

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

| **PROCESOS ESTRATÉGICOS** | |
| --- | --- |
| **PROCESO: DIRECCIONAMIENTO Y GESTION ESTRATEGICA ESTRATÉGICO** | |
| **PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN PLAN ESTRATÉGICO** | **CODIGO**  **P-PE-001** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de plan estratégico del INFIDER.

1. **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 Nº 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,

1. **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.

1. **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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

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.

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | Con base en este análisis se identifican los aspectos claves 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 |
|  |  |  |  |  |

| 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 DIREECIÒN 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 DIREECIÒN 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 DIREECIÒN 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 DIREECIÒN Y ASESORES | Control de requisito:  Seguir lineamientos de comunicación |
|  |  |  |  |  |

| 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 |

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

| **PROCESO: DIRECCIONAMIENTO Y GESTION ESTRATÉGICA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN PLAN DE ACCIÓN** | **CODIGO**  **P-PE-002** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración y seguimiento al plan de Acción

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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 Nº 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,

1. **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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

Citar a Comité e dirección

**SALIDAS**

Directrices internas

Metodología e elaboración Planes de acción por Dependencia

Actas Comité Directivo.

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | Realiza taller con integrantes de cada División para elaborar el Plan de Acción. | Administrativa y financiera | Control de registro  Firmar listado asistencia capacitación |
|  |  |  |  |  |
| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
|  |  |  |  |  |
| 8 |  | Convoca y coordina la presentación de los planes de acción de cada División ante el Comité de Dirección. | Todas las Áreas  Comité de Dirección | Control de registro:  Presentar planes  Firma de listados y actas |
| 9 |  | 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 | Control de registro  Presentar propuesta escrito, medio magnético |
| 10 |  | Analiza y aprueba a través de acta, el Plan de acción. | Comité de Dirección  Todas las Áreas | Control de registro:  Analizar y levantar acta |
| 11 |  | Recopila planes de acción en un solo documento, debidamente identificado con fecha, número de páginas y versión. | Administrativa y financiera | Control de registro  Documentar planes |
| 12 |  | Envía documento consolidado y definitivo del Plan de Acción a cada una de las dependencias para que sea consultado. | Administrativa y financiera | Control de registro  Registro de datos |
| 13 |  | Solicita mensualmente y por escrito rendición de cuentas de cada División frente al plan de Acción. | Administrativa y financiera  Todas las Áreas | Control de requisito  Rendir cuenta mensual |
| 14 |  | Recibe informe de rendición de cuentas, determinando el avance del mismo. | Administrativa y financiera  Todas las Áreas | Control de requisito  Mostrar avance planes |
|  |  |  |  |  |

1. **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-OO1

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. | 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 |

**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 | * RESULTADOS DE INDICADORES DE GESTIÓN * RESULTADOS DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS CLIENTES * 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 | * VERIFICAR LA EFICACIA, CONVENIENCIA Y ADECUACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA, GESTIÓN DE LOS PROCESOS Y PRODUCTOS Y DE AUDITORIAS INTERNAS * PLANES DE SEGUIMIENTO DE PROCESOS GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (MEJORAMIENTO) * COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE * COMUNICACIÓN INTERNA | * ACTA DEL COMITÉ DE 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 | * CLIENTES EXTERNOS * RESPONSABLES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN |

| 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 |

**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.

1. **ALCANCE**

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

1. **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.

1. **MARCO LEGAL**

* Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
* Ordenanza 023 De 2002,
* Acuerdo 006 De 2007,
* Ley 87 de 1993 Articulo 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

1. **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 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**

* 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**

* 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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

* Resultados de indicadores de gestión
* Resultados de la retroalimentación de los clientes
* 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
* 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

**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:   * 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. * Disponer de base documental para la auditoria del Sistema de Gestión de Calidad. * Preservar la continuidad del cumplimiento de los requisitos del cliente. | 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 |
|  |  |  |  |  |
| 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 | Control de legal:  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 | Control de registro:  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 | Control de registro:  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 | Control de Requisito:  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 | Control de registro:  Solicitar copia  Acta de comité |
|  |  |  |  |  |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 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 | Control de registro:  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 | Control de registro:  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 | Control de registro:  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 | Control de Requisito:  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 | Control de registro:  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 | Control de registro:  Registrar formato  FO-GC-005 |
|  |  |  |  |  |

| 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 |  | La codificación de los documentos esta conformada por tres elementos:   * La primera letra que identifica el tipo de documento: * P: Procedimiento * FO: Formato * R: Registro * MC: Manual de Calidad. * La segunda letra identifica el proceso o subproceso: * GC: Gestión de Calidad * GD: Gestión de documentos.   El número corresponde a un consecutivo de cada proceso o subproceso. 001 - 002 | 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.

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 |

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

| **PROCESOS ESTRATÉGICOS** | |
| --- | --- |
| **PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** | |
| **PROCEDIMIENTO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN** | **CODIGO**  **P-GC-002** |

1. **OBJETIVO**

Proporcionar evidencia del compromiso de la Dirección con el desarrollo e implementación

Del Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continúa.

1. **ALCANCE**

Aplica a todo el procedimiento de revisión por la Dirección.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL** 
   * Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
   * Ordenanza 023 De 2002,
   * Acuerdo 006 De 2007,
   * Ley 87 de 1993 Articulo 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,

1. **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 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**

* 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**

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

**5.4 AREAS INVOLUCRADAS**

Todas las áreas del INFIDER

**5.5 ENTRADAS Y SALIDASS**

**ENTRADAS**

* Resultados de indicadores de gestión
* Resultados de la retroalimentación de los clientes
* 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
* 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

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  | Generalidades  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 MECI y Calidad. | Gerente, Comité de MECI y Calidad. | Control legal:  Revisar del Sistema |
| 3 |  | Desarrollo de la Reunión.  Los integrantes del Comité de Calidad responsables de la revisión, tienen como misión en la reunión:   * Analizar los resultados de las auditorias internas. * Analizar la información relacionada con la satisfacción del cliente. * Conocer el estado de las acciones preventivas y correctivas. * Analizar las acciones emprendidas a partir de anteriores revisiones. * Conocer los cambios ocurridos en el Instituto que puedan afectar el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad. * Establecer el Plan de acción con las recomendaciones propuestas para la mejora. | Gerente, Comité de MECI y Calidad. | Control de registro:  Firmar Actas  Elaborar Actas |
| 4 |  | Conclusiones de la Reunión.  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. | Gerente, Comité de MECI y Calidad | Control de registro: Revisar y concluir |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**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.

1. **ALCANCE**

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

1. **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 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.***

1. **MARCO LEGAL** 
   * Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
   * Ordenanza 023 De 2002,
   * Acuerdo 006 De 2007,
   * Ley 87 de 1993 Articulo 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
2. **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
* 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 SALIDASS**

**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

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | Las PQR en el INFIDER, se presentan de manera escrita, personal, telefónica, a través del buzón o vía email. |  |  |
| 2 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | La respuesta al cliente deberá gestionarse de acuerdo al procedimiento establecido para la correspondencia despachada. | Todo los funcionarios | Control de registro:  Verificar procedimiento |
|  |  |  |  |  |
| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
|  |  |  |  |  |
| 8 |  | La oficina asesora de jurídica debe velar por el cumplimiento de los términos y requerimientos legales de las PQR. | Oficina Jurídica | Control legal:  Verificar términos legales |
| 9 |  | El Director Administrativo y Financiero, deberá elaborar y mantener actualizado un registro estadístico de las PQR. | Administración y finanzas | Control de registro:  Elaborar y mantener registros estadísticos. |
|  |  |  |  |  |

**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 |
| Septiembre de 2008 | Noviembre 2008 | Noviembre 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. **BJETIVO**

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.

1. **ALCANCE**

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

1. **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.

1. **MARCO LEGAL** 
   * Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
   * Ordenanza 023 De 2002,
   * Acuerdo 006 De 2007,
   * Ley 87 de 1993 Articulo 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
2. **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 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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

* Resultados de la retroalimentación de los clientes
* 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
* 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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  | 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 | Control legal:  Verificar términos legales  Actas y firmas |
| 3 |  | 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 | Control de registro:  Aplicar las encuestas. |
| 4 |  | 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 | Control de registro:  Aplicar las encuestas. |
| 5 |  | Los profesionales universitarios del área comercial son los responsables de aplicar, tabular y procesar los resultados de las encuesta a los clientes. | Área Comercial | Control de registro:  Tabular y procesar resultados. |
| 6 |  | 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=  X 100 | Área Comercial | Control de registro:  Registrar en formato FO-GC-010  Medir los resultados |
| 7 |  | 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 | Control de requisito:  Elaborar informe |
| 8 |  | 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 | Control de requisito  Presentar informe e acciones preventivas |
|  |  |  |  |  |

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 |

**5. AUDITORIAS INTERNAS P-GC-005**

| **PROCESOS ESTRATÉGICOS** | |
| --- | --- |
| **PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** | |
| **PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS** | **CODIGO**  **P-GC-005** |

1. **OBJETIVO**

Establecer la metodología para realizar auditorias internas en el INFIDER.

1. **ALCANCE**

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

1. **DEFINICIONES**

No Aplica.

1. **MARCO LEGAL** 
   * Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
   * Ordenanza 023 De 2002,
   * Acuerdo 006 De 2007,
   * Ley 87 de 1993 Articulo 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
2. **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
* 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 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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

* Resultados de la retroalimentación de los clientes
* 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
* 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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | Las auditorias en el INFIDER, deberán desarrollar las siguientes etapas:  Planificación de la auditoria   * El INFIDER realizará cada seis meses una auditoria de todo el sistema de gestión de calidad implantado. * Se auditará cada uno de los capítulos del Manual de Calidad * 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. | Comité MECI y Calidad , Jefes de área | Control legal:  Aplicar Cada 6 Meses Auditorias |
| 2 |  | Realización de auditoria  Las auditorias pueden ser realizadas por auditores internos y externos del INFIDER.  Cuando se trate de auditores externos, estos deben demostrar experiencia en experiencia en la realización de auditorias de sistemas de gestión de calidad. | Auditor externo  Comité MECI y Calidad | Control legal:  Realizar auditorias externas  Mostar experiencias los auditores  Actas comite |
| 3 |  | Si la auditoria será realizada por auditores internos del INFIDER, estos deberán llenar los siguientes requisitos:   * Experiencia en auditorias internas o externas * No tener responsabilidad directa sobre las áreas a auditar. * Tener conocimientos del área a auditar. * Pertenecer al Comité de Gerencia del Instituto. | Auditor interno  Comité MECI y calidad | Control legal:  Realizar auditorias internas  Mostar experiencias los auditores  Actas comite |
| 4 |  | 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. | Todo el personal | Control legal:  Informar a los responsables de procesos |
| 5 |  | La auditoria se inicia con la lectura del programa de auditoria a seguir | Auditor | Control legal:  Informar programa de auditoria |
|  |  |  |  |  |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 6 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 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. | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

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

| **PROCESOS ESTRATÉGICOS** | |
| --- | --- |
| **PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** | |
| **PROCEDIMIENTO: CONTROL DE REGISTROS** | **CODIGO**  **P-GC-006** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

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

1. **DEFINICIONES**

Registro

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

1. **MARCO LEGAL** 
   * Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
   * Ordenanza 023 De 2002,
   * Acuerdo 006 De 2007,
   * Ley 87 de 1993 Articulo 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
2. **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
* 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 SALIDASS**

**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 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
* Almacenamiento de los registros documentales

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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 | Control legal:  Registros en medio magnético o impresos |
| 2 |  | Es responsabilidad del Director de Área asegurar el cumplimiento de lo establecido en este procedimiento. | Director área | Control legal:  Asegurar cumplimiento de registro |
| 3 |  | 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 | Control legal:  Analizar evidencias |
| 4 |  | 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 | Control requisitos:  Archivos disponibles en cada puesto |
| 5 |  | Es responsabilidad del Representante de la Dirección mantener crear y mantener actualizado el control de registros FO-GC-006. | Todo el personal | Control legal:  Elaborar control de registros FO-CO-006 |
|  |  |  |  |  |

**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-006. Control de Registros.

* + 1. **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 |

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

| **PROCESOS ESTRATÉGICOS** | |
| --- | --- |
| **PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** | |
| **PROCEDIMIENTO: COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS** | **CODIGO**  **P-GC-007** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Aplica a todas las comunicaciones internas y externas del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL** 
   * Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
   * Ordenanza 023 De 2002,
   * Acuerdo 006 De 2007,
   * Ley 87 de 1993 Articulo 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
2. **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
* Las Auditorias 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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

* Resultados de la retroalimentación de los clientes
* 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 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

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | Comunicaciones Internas  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. | Todo el personal | Control legal:  Verificar el manejo de la información |
| 2 |  | Publicación de documentos  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. | Comité MECI y calidad, responsable del proceso | Control legal:  Asignar responsable  Acta comité  Reporte de registro de firmas |
| 3 |  | 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. | Jefe de Área, Responsable del proceso | Control legal:  Asignar por escrito  Responsable y sus funciones |
| 4 |  | Difusión de documentos  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 auditorias internas y resultados de la revisión por la dirección. | Todo el personal | Control requisitos:  Convocar reuniones  Registro de firmas  Programación d e talleres |
| 5 |  | 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. | Todo el personal | Control legal:  Programar divulgación entre los clientes |
|  |  |  |  |  |

**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 MECI 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 |

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

| **PROCESOS ESTRATÉGICOS** | |
| --- | --- |
| **PROCESO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** | |
| **PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS** | **CODIGO**  **P-GC-008** |

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.

1. **ALCANCE**

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

1. **DEFINICIONES**

No aplica.

1. **MARCO LEGAL** 
   * Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
   * Ordenanza 023 De 2002,
   * Acuerdo 006 De 2007,
   * Ley 87 de 1993 Articulo 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
2. **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
* Las Auditorias 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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

* Resultados de la retroalimentación de los clientes
* 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 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

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | |  | |  | |
| 1 |  | 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 | | Control legal:  Verificar los análisis | |
| 2 |  | 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 | | Control legal:  Verificar los análisis  Actas de comité  Registro de firmas | |
| 3 |  | 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 | | Control legal:  Verificar acciones correctivas cualquier fecha | |
| 4 |  | 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 | | Control requisitos:  Definir las acciones correctivas y preventivas | |
| 5 |  | 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 | | Control requisitos:  Programación de reuniones de seguimiento  Actas y firmas | |
|  |  |  | |  | |  | |
| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | | | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO | |
|  |  |  |  | |  | | |
| 6 |  | Informar a todo el personal sobre las acciones a implantar y los resultados que se esperan lograr | Todo el personal | | Control requisitos:  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 | | Control requisitos:  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 | | Control legal  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 | | Control legal:  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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**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 |

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

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

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Servicios prestados por el INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica.

1. **MARCO LEGAL** 
   * Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 334 y 339
   * Ordenanza 023 De 2002,
   * Acuerdo 006 De 2007,
   * Ley 87 de 1993 Articulo 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
2. **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

**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 SALIDASS**

**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 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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | Una incidencia es el incumplimiento de los requisitos especificados.  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. | Todo el personal | Control requisitos:  Verificar Reclamación |
| 2 |  | Detección y Registro de Incidencias y Reclamaciones  La detección, recepción y comunicación de las incidencias y reclamaciones es un deber y una responsabilidad de todos los funcionarios del INFIDER. | Jefe de área, Todo el personal | Control requisitos:  Registrar las reclamaciones e incidencias |
| 3 |  | 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. | Jefe de área, Todo el personal | Control legal  Realizar mejoras al servicio |
| 4 |  | Las incidencias y reclamaciones se registran en el informe de incidencias/reclamaciones.  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. | Jefe de área, Todo el personal | Control legal:  Informar No. incidencias y reclamaciones  Clasificar |
| 5 |  | Tratamiento de Incidencias y Reclamaciones  La definición de acciones inmediatas para resolver el problema corresponde a:   * Jefe de área cuando la incidencia o reclamación se considerar leve. * Representante de la dirección cuando la incidencia o reclamación conlleva a la utilización de medios y recursos adicionales. * Gerente cuando el problema puede originar la pérdida del cliente. | Jefe de área, Todo el personal | Control legal:  Resolver problemas |
|  |  |  |  |  |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 6 |  | 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 | Control legal:  Tratar oportunamente las incidencias y reclamaciones |
| 7 |  | 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 | Control legal:  Registrar los motivos de incidencias y reclamaciones |
| 8 |  | 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 | Control legal:  Revisar las acciones y encontrar soluciones |
|  |  |  |  |  |

**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 |



***PROCESOS MISIONALES***

**PEREIRA, 2008**

**6.2. PROCESOS MISIONALES**

**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 INSITUCIÓN | | |
| 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 |

| RECURSOS | DOCUMENTOS ASOCIADOS | | REQUISITOS APLICABLES | | INDICADORES | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HUMANOS | INTERNOS | EXTERNOS | NTCGP 1000:2004 | LEGALES Y REGLAMENTARIOS | | 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 DESEMBOLSADOS, 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 |

**6.2.2. PROCEDIMIENTOS**

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y APROBACIÓN DE LÍNEA DE CRÉDITO DE FOMENTO** | **CODIGO**  **P-COC-001** |

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.

1. **ALCANCE**

Aplica al subproceso Otorgamiento de Crédito del Proceso de Colocación

1. **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.

1. **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

Demás normas

1. **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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

Solicitud de crédito

Documentos del cliente

Portafolio De servicios

**SALIDAS**

Resolución de aprobación.

Actas Comité de Crédito ó Junta directiva

Contrato

**6. DESCRIPCION 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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 |  | 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 | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 8 |  | Se envía a la oficina asesora jurídica para la revisión legal de los documentos con oficio | Profesional Universitario Área Comercial  Y Oficina Jurídica | Control de Registro: Radicar la solicitud , documentos de requisito de crédito y análisis financiero |
| **9** |  | Se efectúa la revisión legal | **Oficina Jurídica** | **Control de requisitos**  **Verificar aspectos legales de los documentos y requisitos** |
| **10** |  | 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** | **Control de Registro: Radicar la solicitud de crédito con revisiones y análisis a Comité de Crédito**  **Acta Comité** |
| **11** |  | 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** | **Control de requisitos**  **Verificar aspectos legales de los documentos y requisitos** |
| **12** |  | 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** |  | 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** | **Control Registro**  **Acta comité**  **Registro firmas** |
| **14** |  | 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, | Control Registro  Proyectar resolución  Registro de Firmas |
|  |  |  |  |  |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 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 |
|  |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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-C0C-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**

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 |

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE TESORERÍA** | **CODIGO**  **P-COC-002** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Aplica al proceso de otorgamiento de crédito del proceso de colocación

1. **DEFINICIONES**

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

1. **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

1. **CONDICIONES GENERALES**

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

Riesgos de Garantías

Bajas significativas en las Tasas de Interés

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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

Solicitud de crédito

Documentos Cliente

Portafolio de Servicios

**SALIDAS**

Resolución de aprobación.

Actas: Comité Crèdito ó Junta directiva

Contrato

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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. |
| 7 |  | 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 | Control de requisito  Verificar crédito que no exceda de 1000 salarios legales |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 8 |  | 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. | Comité de Crédito | Control Registro  Acta comité  Registro firmas |
| 9 |  | 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. | Comité de Crédito | Control legal  Analizar y decidir aprobación el crédito |
| 10 |  | 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, | Control Registro  Proyectar resolución  Registro de Firmas |
| 11 |  | 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 |
| 12 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

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-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 |

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: CALCULO DE LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO** | **CODIGO**  **P-COC-003** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

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

1. **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

1. **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

1. **CONDICIONES GENERALES**

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

Información No confiable

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 SALIDASS**

**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

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  | 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 ultimo 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 interés 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 |  | 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. |
|  |  |  |  |  |

**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 |

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE DESCUENTO DE ACTAS** | **CODIGO**  **P-COC-004** |

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.

1. **MARCO LEGAL**

Manual de Crédito

Ordenanza 023 Estatutos Infider

1. **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

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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

Solicitud

Documentos anexos

Portafolio de Servicios

**SALIDAS**

Resolución de aprobación de crédito

Acta de Comité de Crédito o de Junta directiva

Pagare **6. DESCRIPCION 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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 | Control de Registro: Recibo de la solicitud de crédito |
| 2 |  | 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 | Control de cumplimiento.  Analizar financieramente |
| 3 |  | 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 |  | 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 | **Control legal**  Analizar viabilidad y verificar cumplimiento legal |
| 5 |  | 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 | Control **de** requisito  Analizar Crédito Aprobación del Crédito |
| 6 |  | 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, | Control Registro  Elabora Acta  Registro firmas  Incluir créditos no aprobados |
| 7 |  | 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 | Control Registro  Proyectar resolución  Registro de Firmas |
|  |  |  |  |  |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
|  |  |  |  |  |
| 8 |  | 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 | Control Registro  Asignar partida presupuestal  Proyectar Crédito  Elaborar pagare |
| 9 |  | Se legaliza con la firma del prestatario. | Asesor Jurídico | Control Registro  Legalizar crédito con firmas |
|  |  |  |  |  |

**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

| **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 |

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: SOLICITUD Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE LIBRANZA** | **CODIGO**  **P-COC-005** |

**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**

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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

Información financiera: Ejecución de rentas y gastos

**SALIDAS**

**5.5 ENTRADAS Y SALIDASS**

**ENTRADAS**

Solicitud de crédito

Información financiera

Portafolio de Servicios

**SALIDAS**

Resolución de aprobación de crédito

Actas del Comité de Crédito

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

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

| **No.** | ACTIVIDAD | | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  |  |  |
| **8** |  | | 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 |
|  | |  |  |  |  |

**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**

F0-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 |
| --- | --- | --- |
| 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 |

**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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de proyección de crédito de los clientes.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN PROYECCIÓN CRÉDITO**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO. LIQUIDACIÓN DE INTERESES CORRIENTES** | **CODIGO**  **P-COC-007** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de liquidación de intereses corrientes.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES CORRIENTES**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

| **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**

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 |

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES PRORROGA** | **CODIGO**  **P-COC-008** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de liquidación de intereses de prórroga.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES MORA** | **CODIGO**  **P-COC-009** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de liquidación de intereses de prórroga.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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 de deuda vencida mensual como guía para determinarlos | Asistente de cartera | Control de registro  Elaborar cuadro deuda |
| **3** |  | 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** |  | 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 prorroga y por ultimo a capital. | Gerente, Asistente de cartera | Control de requisito  Verificar abonos  Abonar a deuda  Aplicar intereses de mora |
| **5** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de abonos a cartera.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ABONOS A CARTERA**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: CAUSACIONES DE CARTERA** | **CODIGO**  **P-COC-011** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de abonos a cartera.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: CAUSACIONES DE CARTERA**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |
| --- | --- | --- |
| 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 |

**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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de abonos a cartera.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CUENTAS DE COBRO**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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, prorroga 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 que los intereses de prorroga, se aplique el DTF mas los puntos | Asistente Cartera | Control de requisito  Verificar intereses  Aplicar formula |
|  |  |  |  |  |

**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 |
| --- | --- | --- |
| 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 |

1. **COLOCACIÓN DE LOS EXCEDENTES DE TESORERIA P-COC-013**

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: COLOCACIÓN DE LOS EXCEDENTES DE TESORERIA RECURSOS** | **CODIGO**  **P-COC-013** |

1. **OBJETIVO**

Manejar adecuadamente el portafolio de inversión del INFIDER.

1. **ALCANCE**

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

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL**

LEY 358 DE 1997

LEY 510 DE 1999

LEY 617 DE 2000

LEY 819 DE 2003

Ley 363 Municipios

1. **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

* 1. **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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

Información financiera: Ejecución de rentas y gastos

**SALIDAS**

**5.5 ENTRADAS Y SALIDASS**

**ENTRADAS**

Solicitud de crédito

Información financiera

Portafolio de Servicios

Código de Buen Gobierno

**SALIDAS**

Resolución de aprobación de crédito

Acta de Comité de Crédito

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

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: BOLETÍN DIARIO DE CAJA Y BANCOS** | **CODIGO**  **P-COC-014** |

1. **OBJETIVO**

Arrojar el movimiento diario de Caja y Bancos

1. **ALCANCE**

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

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**

Plan Único de Cuentas PUC

PAC Plan Anual de Caja

Decreto 111 Presupuesto

1. **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 suportes

**Autocontrol:**

* 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 6. **DESCRIPCION 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 | Control de registro  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 | Control de requisito  Verificar movimientos acorde con operaciones  Imprimir Boletim  Remitir las copias Ajuntar suportes |
| **3** |  | Al día siguiente de la elaboración del Boletín, se alimentar con la información el Flujo de Caja y Bancos. Disponible para consulta gerencial |  | Control de registro  Alimentar movimientos en flujo caja |
|  |  |  |  |  |

**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 |

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

| **PROCESO : COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE INGRESO** | **CODIGO**  **P-COC-015** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

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

1. **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.

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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:**

* 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**

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE COMPROBANTE DE INGRESO**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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-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 |

**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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración de nota crédito de tesorería.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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

**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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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.  El técnico operativo de tesorería, elabora la nota crédito que se genero después de elabora la conciliación bancaria y se pasa a tesorería para verifica que los intereses estén liquidados correctamente según tasa ofrecida por el banco | Tesorero  Técnico operativo de Tesorería, Tesorero | Control de registro  Elabora nota  Verificar los consecutivos  Revisar Rendimientos Financieros  Verificar intereses y tasas  Ingresar información al sistema  Verificar copias |
| **2** |  | 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.  Este mismo procedimiento se realiza en el caso de vencimientos de CDTS. | Tesorero  Técnico Operativo | Control de registro  Firmar notas  Archivar copia |
|  |  |  |  |  |

**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 –OO3 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 |

**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.

1. **ALCANCE**

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

1. **DEFINICIONES**

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

**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.

1. **MARCO LEGAL:**

**LEY 80 Contratación**

1. **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

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**

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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 | Tesorero  Cartera, Técnico de Tesorería  Contabilidad | Control de registro  Verificar anexos  Registro de documentos |
| **2** |  | 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. | Tesorero  Técnico operativo de tesorería | Control de registro  Revisar y programar pagos  Elaborar comprobantes de egresos  Elaborar cheques |
| 3 |  | Una vez elaborado el comprobante de egreso (Proveedores- Cartera), el técnico operativo lo devuelve con sus anexos a la tesorera para la firma | Técnico operativo de Tesorería, Contabilidad, Gerencia, | Control de requisito  Revisar anexos y firmar |
| 4 |  | 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. | Contabilidad, Tesorero, Director Administrativo y financiero Gerencia, | Control de requisito  Revisar en Contabilidad  Firmas pagos  Archivar copias  Entregar a partes |
|  |  |  |  |  |

| 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 | Control de registro  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 | Control de registro  Elaborar Nota de Tesoreria |
|  |  |  |  |  |

**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 Tesoreria

**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 |

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

| **PROCESO: COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: REGISTRO EN LIBROS AUXILIARES DE BANCOS** | **CODIGO**  **P-COC-018** |

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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de registro en libros auxiliares de bancos.

1. **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**

**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 respecto 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

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: REGISTRO EN LIBROS AUXILIARES DE BANCOS**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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-006 Registro Libros Auxiliares Bancos

1. **ANEXOS**

Documentos suporte 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 |

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

| **PROCESO : COLOCACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: TRASLADO DE FONDOS** | **CODIGO**  **P-COC-019** |

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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de traslado de fondos del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

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

1. **MARCO LEGAL:**
2. **CONDICIONES GENERALES:**

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

**RIESGOS:**

El Banco no efectué 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

**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**

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: TRASLADO DE FONDOS**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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-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 |

**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 | * 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 * ENVÍO A LOS CLIENTES DE COTIZACIONES CON TASAS RECONOCIDAS DE ACUERDO A UNOS RANGOS DE MANEJO DE DINERO. * EL CLIENTE REALIZA CONSIGNACIÓN EN UNA DE LAS CUENTAS DE LA ENTIDAD * SE RECIBE OFICIO DEL CLIENTE CON COPIA DE LA CONSIGNACIÓN REALIZADA DONDE SOLICITA LA APERTURA DEL TÍTULO VALOR. * SE ELABORA EL TÍTULO O DEPÓSITO * SE ENTREGA EL ORIGINAL DEL TÍTULO AL CLIENTE Y SE ARCHIVA LA COPIA   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 |

| RECURSOS | DOCUMENTOS ASOCIADOS | | REQUISITOS APLICABLES | | INDICADORES | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HUMANOS | 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  CAPTACIÓN LOGRADA  QUEJAS O RECLAMOS POR CAPTACIÓN | 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 |
| INFRAESTRUCTURA |
| COMPUTADOR  SOFTWARE  MÁQUINA ELÉCTRICA DE ESCRIBIR  CALCULADORA, PUESTO DE TRABAJO |
| AMBIENTE DE  TRABAJO |
| ILUMINACIÓN, POCO RUIDO, AMPLITUD EN EL ESPACIO, VENTILACIÓN |

**6.2.4. PROCEDIMIENTOS**

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

| **SUBPROCESO: REEMBOLSO DE CAPTACIÓN Y PAGO DE INTERESES** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: CONSTITUCIÓN DE DEPÓSITOS CAPTACIÓN** | **CODIGO**  **P-CAP-001** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de constitución de depósitos de captación

1. **DEFINICIONES**

Titulo: Es un documento valor que respaldo un dinero colocado a un tiempo determinado.

1. **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

1. **CONDICIONES GENERALES:**

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

**RIESGOS:**

Bajas significativas en las Tasas de Interés

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**

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

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

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | Recibe el comprobante de ingreso por parte del Técnico Operativo de tesorero, donde informa constituir deposito sea a la vista o a termino | Técnico Operativo  Tesorero, Técnico Operativo  Captación | Control de registro  Recibe comprobante y verifica |
| **2** |  | 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 | Control de registro  Solicita tasa efectiva  Verificar libro de entrega de títulos |
| **3** |  | Diligencia el titulo 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 | Control de requisito  Verificar datos,  Verificar numeración consecutiva  firmar  Entrega original  Archivar copia |
|  |  |  |  |  |

| **No.** | **ACTIVIDAD** | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **4** |  | 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 |
| **5** |  | 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 |
| **6** |  | 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  **Elaborar Extracto**  **Remitir Correo**  **Registro de correo** |
| **7** |  | 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  **Elaborar reporte**  **Remitir reporte** |
|  |  |  |  |  |

1. **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 |

**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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de Reembolso de captación

1. DEFINICIONES

No Aplica

1. 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

1. **CONDICIONES GENERALES:**

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

**RIESGOS:**

Bajas significativas en las Tasas de Interés

Cambiante normatividad financiera

Agresividad Bancaria

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:**

AUTOCONTROLES

**5.2 INDICADORES:**

**PROMEDIO TOTAL DE SALDOS DE CAPTACIÓN GENERA**L:

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

**SALIDAS**

Consignación Bancaria Diligenciada

Oficio de Apertura De Depósito

Consignación Bancaria Diligenciada

Título Valor Diligenciado

Tarjeta Registro De Firmas Diligenciado

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

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | |  |  |
| **1** |  | 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** |  | Verifica si titulo tiene el dinero solicitado | | Técnico Operativo de Captación | Control de requisito  Revisión de titulo |
| **3** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  | |  |  |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
|  |  |  |  | |  |
| **7** |  | El Tesorero entrega los cheques según la instrucción del cliente. | Tesorero | | Control de registro  Entrega de cheque y verifica firma |
| **8** |  | Los oficios son entregados al auxiliar administrativo quien los lleva a la entidad bancaria correspondiente. | Auxiliar administrativo | | Control de requisito  Verificar firmas de entrega |
|  |  |  |  | |  |

**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**

| 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**

| **PROCESO MISIONAL: CAPTACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERESES** | **CODIGO**  **P-CAP-003** |

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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de liquidación de intereses

1. **DEFINICIONES:**

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

1. **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

1. **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

**SALIDAS**

Consignación Bancaria Diligenciada

Oficio de Apertura De Depósito

Consignación Bancaria Diligenciada

Título Valor Diligenciado

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

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** |  |  |  |  |
| **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 |
|  |  |  |  |  |

1. **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**

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 |

**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.

1. **ALCANCE:**
2. **DEFINICIONES:**

**Capitalización de intereses:** Operación que consiste en sumar los intereses al capital

1. **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

1. **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:**

**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

**6. DESCRIPCION 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** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**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 |

**5. INCREMENTO DEPOSITOS DE CAPTACIÓN P-CAP-005**

| **PROCESO: CAPTACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DEPOSITOS DE CAPTACIÓN** | **CODIGO**  **P-CAP-005** |

1. **OBJETIVO**

Incrementar en el sistema los saldos de captación de los clientes del INFIDER.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de incremento de depósitos de captación

1. **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

1. **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:**

**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

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: INCREMENTO DEPOSITOS DE CAPTACIÓN**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** |  |  |  |  |
| **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** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**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 |

**6. REEMBOLSO DE DEPOSITOS PARA PAGO DE DEUDA P-CAP-006**

| **PROCESO: CAPTACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: REEMBOLSO DE DEPOSITOS PARA PAGO DE DEUDA** | **CODIGO**  **P-CAP-006** |

1. **OBJETIVO**

Cancelar deuda con parte de capital de los depósitos a solicitud de los clientes.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de reembolso de depósito para pago de deuda.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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**

1. **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:**

**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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: REEMBOLSO DE DEPOSITOS PARA PAGO DE DEUDA**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  | |
| 2 |  | El Técnico Operativo de captación recibe el oficio de solicitud, por parte del cliente. | Técnico Operativo de captación | Control de registro  Recibir solicitud | |
| **3** |  | 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 titulo. | Técnico Operativa de captación  Técnico Operativo de Cartera | Control de requisito  Verifica existencia de recursos  Control de registro  Solicitar cuenta de cobro | |
| **4** |  | 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 | |
|  |  |  |  |  | |

1. **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 |

**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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración de extractos

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.: ELABORACIÓN DE EXTRACTOS**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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 | Control de registro  Realizar Cierre  Verificar fecha  Verificar movimiento |
| **2** |  | El técnico Operativo imprime los informes los revisa y los envía a los clientes los primeros 5 días del mes. | Técnico Operativo de Captación | Control de requisito  Imprimir informe  Revisa y enviar a clientes |
|  |  |  |  |  |

**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

**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 |

**8. ELABORACIÓN NOTA DEBITO TESORERÍA P-CAP-008**

| **PROCESO: CAPTACIÓN** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN NOTA DEBITO TESORERÍA** | **CODIGO**  **P-GET-008** |

1. **OBJETIVO**

Legalizar los descuentos realizados por entidades financieras en las cuentas Bancarias, por concepto de comisiones o gastos bancarios

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración de Nota Débito de Tesorería.

1. **DEFINICIONES**

DEBITO: Es un valor que disminuye un saldo en una cuenta Bancaria

NOTA DEBITO: Formato para legalizar descuentos efectuados por el Banco.

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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

**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**

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN NOTA DEBITO TESORERÍA**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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 informaciçon |
| **2** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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-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 |

**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 | * 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 | | * RECIBIR LA SOLICITUD ESCRITA POR PARTE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ENTIDAD INTERSADA * DETERMINAR LA VIABILIDAD EN COMÚN ACUERDO CON LA GERENCIA * ELABORAR UN OFICIO DONDE SE INFORME LA APROBACIÓN DE LA SOLICITUD DEL CLIENTE * EN CASO DE TRATARSE DE ASISTENCIA TÉCNICA CON RECURSOS NO REEMBOLSABLES:   + ELABORAR EL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO ENTRE EL INFIDER Y EL CLIENTE,   + GIRAR EL RECURSO UNA VEZ SE RECIBA POR PARTE DEL INTERVENTOR DEL CLIENTE EL BIEN O SERVICIO SOLICITADO * 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   * + SI ES PERSONALIZADA SE PROGRAMA LA VISITA AL CLIENTE Y SE BRINDA LA CAPACITACIÓN | | | * OFICIO DE APROBACIÓN DE LA SOLICITUD DEL CLIENTE * CONTRATO INTERADMINISTRATIVOS * CHEQUE O TRANSACCIÓN ELECTRÓNICA DE PAGO DE LA ASISTENCIA * RECIBIDO A SATISFACCIÓN DE LA COMPRA POR PARTE DEL INTERVENTOR * ACTA DE FINALIZACIÓN DEL CONVENIO | | CLEINTES DEL INFIDER, PROVEEDORES, ENTIDADES DEL GOBIERNO NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL, ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | | ACTIVIDADES | | | SALIDAS | | CLIENTES |
|  | * OFICIO DE SOLICTUD DEL CLIENTE * ENCUESTA DE NECESIDAD DE CAPACITACIÓN CON LOS CLIENTES PARA DETERMINAR LOS TEMAS A TRATAR EN LA CAPACITACIÓN * LISTADO DE ASISTENCIA AL EVENTO | | * + SI ES GENERALIZADA, SE CONTRATA UN CONFERENCIANTE CUBIERTO CON LOS RECURSOS DE ASISTENCIA TÉCNICA   + SE REALIZA LA CAPACITACIÓN * SE REALIZA LA LISTADO DE ASISTENCIA Y SE ENTREGA EL CERTIFICADO DE ASISTENCIA AL AVENTO | | |  | |  |
| 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 | |

* + 1. **PROCEDIMIENTOS**

**1. PROMOCIÓN DE SERVICIOS P-AST-001**

| **PROCESOS MISIONALES** | |
| --- | --- |
| **PROCESO : ASISTENCIA TÉCNICA** | |
| **PROCEDIMIENTO: PROMOCIÓN DE SERVICIOS** | **CODIGO**  **P-AST-001** |

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.

1. **ALCANCE**

Aplica a los procesos de captación y colocación del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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:**

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 ínter 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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PROMOCIÓN DE SERVICIOS**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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** |  | El profesional universitario contacta al cliente para informarle de la visita | Profesional universitario, Área Comercial | Control de requisito  Contactar Cliente  Programar cita |
| **3** |  | 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** |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**2. CONVENIOS INSTERINSTITUCIONALES P-AST-002**

| **PROCESO MISIONAL** | |
| --- | --- |
| **PROCESO: ASISTENCIA TECNICA** | |
| **PROCEDIMIENTO: CONVENIOS INSTERINSTITUCIONALES** | **CODIGO**  **P-AST-002** |

1. **OBJETIVO**

Establecer la metodología y criterios para la elaboración de los convenios interinstitucionales

1. **ALCANCE**

Aplica a los convenios Interinstitucionales por asistencia técnica.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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

1. **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

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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO CONVENIOS INSTERINSTITUCIONALES**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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 | Control Legal  Solicitar recursos |
| **2** |  | 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, | Control legal  Verificar cotizaciones  Analizar y decidir |
| **3** |  | 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 | Control Requisito  Verificar solicitud y anexos  Elabora Convenio |
| **4** |  | CDP INFIDER.  Solicitud con objeto especifico   * 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 | Control Requisito  Verificar documentación  Asignar interventor |
| **5** |  | 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 | Control legal  Elabora convenio  Verificar soportes legales  Firmar por las partes |
|  |  |  |  |  |

**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 |



***PROCESOS***

***DE APOYO***

**PEREIRA, 2008**

**6.3. PROCESO DE APOYO**

**6.3.1. PROCESOS DE APOYO**

**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 |
| * NECESIDAD DE CONTRATACIÓN pOR CREACIÓN DE NUEVO CARGO O VACANTE * NECESIDAD DE FORMACIÓN DEL PERSONAL | * PROCESO DE ESTRATEGIA * PROCESO ADMINISTRATIVO YFINANCIERO | * IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE PERSONAL * SELECCIONAR EL PERSONAL * CONTRATAR A LA PERSONA * REALIZAR INDUCCIÓN * PLANEAR LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL * REALIZAR CAPACITACIÓN AL PERSONAL * EVALUAR LA FORMACIÓN * VALORAR LOS PERFILES DE CARGO * PLANEAR LOS PAGOS * REVISAR LAS NOVEDADES * REALIZAR LOS AJUSTES NECESARIOS * REALIZAR EL PAGO DE NÓMINA * REALIZAR DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL * VERIFICAR LA EFICACIA DEL PROCESO A TRAVES DE INDICADORES * TOMAR ACCIONES | * 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 VALORACIÓNDEL * PERFIL. * COLILLAS DE PAGO. * REPORTE DE NOVEDADES DE NOMINA. * COMUNICACIONES ESCRITAS. | * PROCESO DE ESTRATEGIA * PROCESO ADMINISTRATIVO YFINANCIERO |

| 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  PLAN DE CAPACITACIÓN  PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS  MANUAL DE INDUCCIÓN  MANUAL DE REINDUCCIÓN  EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL | CÓDIGO LABORAL |  | 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  SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA CONTRATACIÓN ESTATAL SICE | ACTIVIDADES ACDMINISTRATIVAS | No. DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS REALIZADAS / No. DE ACTIVIDADES ACDMINISTRATIVAS PLANEADAS |
| **INFRAESTRUC- TURA** |
| COMPUTADOR  TELÉFONO  FAX  IMPRESORA  PUESTOS DE TRABAJO  SISTEMA DE INFORMACIÓN  INTERNET |
| AMBIENTE DE  TRABAJO |
| ESPACIOS AMPLIOS  BUENA ILUMINACIÓN  BUENA VENTILACIÓN |
|  |

**6.3.3. PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**1. RECIBO DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA P-GD-001**

| **PROCESOS APOYO** | |
| --- | --- |
| **PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA** | |
| **PROCEDIMIENT: RECIBO DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA** | **CODIGO**  **P-GD-001** |

1. **OBJETIVO**

Controlar el recibo de la correspondencia Externa e Interna, su distribución y el trámite correspondiente.

1. **ALCANCE**

Aplica a toda las comunicaciones de carácter oficial del INFIDER.

1. **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 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.

1. **MARCO LEGAL:**

Ley 909/04 Y Normas Reglamentarias

Aplicativos SIIF

Plan De Calidad

1. **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**

* Comunicaciones Escritas.

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: RECIBO DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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 |  | Cuando los documentos no contengan los anexos anunciados, no se deben recibir. | Secretaria de Gerencia | Control de requisito  Verificar anexos |
| 3 |  | 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 |  | La secretaria clasifica la correspondencia | Secretaria de Gerencia | Control de requisito  Clasificar documentos |
| 5 |  | 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 |  | El gerente devuelve a la secretaria los documentos revisados para ser tramitados o delegados. | Secretaria Gerencia - Gerente | Control de requisito  Revisar documentos |
| 7 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 9 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**7. REGISTROS DE CALIDAD**

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

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

FO- GD- 001. Registro de correspondencia recibida interna y externa.

FO- GD- 002 Control de correspondencia tramitada o en trámite.

1. **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 |

**2. DESPACHO DE CORRESPONDENCIA P-GD-002**

| **PROCESO : GESTIÓN ADMINISTRATIVA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE CORRESPONDENCIA** | **CODIGO**  **P-GD-002** |

1. **OBJETIVO**

Despachar la correspondencia Interna y externa a los clientes en el menor tiempo posible con el fin de dar respuesta oportuna.

1. **ALCANCE**

Aplica a toda la correspondencia que produzca el INFIDER.

1. **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 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.

1. **MARCO LEGAL:**

Plan De Calidad

1. **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.

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE CORRESPONDENCIA**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

1. **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 |

**3. ARCHIVO P-GD-003**

| **PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: ARCHIVO** | **CODIGO**  **P-GD-003** |

1. **OBJETIVO**

Establecer el manejo de los documentos en su ciclo vital, producción o recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.

1. **ALCANCE**

Todos los documentos que se generen al interior de la Institución y los que lleguen del exterior de las demás instituciones

1. **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.

*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.

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

**SALIDAS**

Tabla de retención de documentos

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ARCHIVO**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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 trasferencias, se consideran de utilidad para cada área | Todo Personal | Control de Requisito  Conservar temporalemnte archivo por area |
| 2 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 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 |
|  |  |  |  |  |

1. **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 |
| --- | --- | --- |
| 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 |

**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

1. **ALCANCE**

Todos los documentos que se establecieron en las tablas de retención documental

1. **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.

*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.

1. **MARCO LEGAL :**
2. **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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: TRANSFERENCIA DOCUMENTAL**

| No. | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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  Condesar Y Depurar Archivos Anualmente |
| **4** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |
| **No.** | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
|  |  |  |  |  |
| **7** |  | La secretaría 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 |
| **8** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

1. **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.

| **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 |

**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.

1. **ALCANCE**

Todos los documentos identificados, evaluados e inventariados objetos de eliminación.

1. **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.

*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.

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

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

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 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 trascurra 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |
| --- | --- | --- |
| 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 |

**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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de compras del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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

**5.5 ENTRADAS Y SALIDAS**

**ENTRADAS**

Requerimientos de bienes y consumo de las dependencias

**SALIDAS**

Plan de compras

Actas del Comité

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PLAN DE COMPRAS**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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 |  | La secretaría 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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. | 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 |

**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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de selección y evaluación de proveedores del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
|  |  |  |  |  |
| **7** |  | 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 | Director Administrativo y financiero | Control de registro  Verificar requisitos del proveedor  Descalificar si es el caso por incumplimiento |
| **8** |  | 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 | Director Administrativo y financiero | Control de registro  Actualizar anualmente Requisitos Y Especificaciones de proveedores  Mantener información medio magnético y escrito |
|  |  |  |  |  |

**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-GBS-001. Inventario de provedores

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

| **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 |

**8. ADMINISTRACIÓN HARDWARE P-GD-008**

| **PROCESO : GESTION ADMINISTRATIVA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN HARDWARE** | **CODIGO**  **P-GD-008** |

1. **OBJETIVO**

Establecer directrices para el uso adecuado de los equipos de cómputo.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de Administración del hardware del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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

**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

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN HARDWARE**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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 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** |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 6 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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.

1. **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 |

**9. ADMINISTRACIÓN SOFTWARE P-GD-009**

| **PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN SOFTWARE** | **CODIGO**  **P-GD-009** |

1. **OBJETIVO**

Establecer directrices para el uso adecuado de los programas de cómputo.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de administración del Software.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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

**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

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN SOFTWARE**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 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 |
|  |  |  |  |  |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 6 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**10. BACKUPS** P-GD-010

| **PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: BACKUPS** | **CODIGO**  **P-GD-010** |

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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración de copias de seguridad.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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

**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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: BACKUPS**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | 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 Asesoria |
| 2 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**6.3.4. PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO**

**1. PLAN DE CAPACITACIÓN P-GTH-001**

| **PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: PLAN DE CAPACITACIÓN** | **CODIGO**  **P-GTH-001** |

1. **OBJETIVO**

Mejorar la capacidad de respuesta institucional y las competencias de los funcionarios del INFIDER.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de capacitación de los funcionarios del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL :**
2. **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**

**ENTRADAS**

Diagnostico necesidades de capacitación

**SALIDAS**

Plan de Capacitación

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PLAN DE CAPACITACIÓN**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | El Comité se capacitación aprueba el plan institucional, el cuál 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**2. PLAN DE BIENESTAR P-GTH-002**

| **PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: PLAN DE BIENESTAR** | **CODIGO**  **P-GTH-002** |

1. **OBJETIVO**

Desarrollar actividades de bienestar orientadas a crear, mantener y mejorar el clima laboral y el desarrollo integral de los funcionarios.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de bienestar de los funcionarios del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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

1. **CONDICIONES GENERALES:**

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

**RIESGOS:**

* 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 entregas 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:**

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.

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PLAN DE BIENESTAR**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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**

CÓDIGO LABORAL

| **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 |

**3. SALUD OCUPACIONAL P-GTH-003**

| **PROCESO : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: SALUD OCUPACIONAL** | **CODIGO**  **P-GTH-003** |

1. **OBJETIVO**

Velar por la preservación, conservación y mejoramiento de la salud ocupacional de los funcionarios del INFIDER.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de salud ocupacional del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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

1. **CONDICIONES GENERALES:**

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

**RIESGOS:**

* 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 entregas 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:**

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.

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: SALUD OCUPACIONAL**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | El comité paritario de salud ocupacional, establece las brigadas de emergencia | Comité Paritario e Salud | Control legal  Programar Brigadas  Registrar Firmas |
| **6** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**4. LIQUIDACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE LEY P-GTH-004**

| **PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE LEY** | **CODIGO**  **P-GTH-004** |

1. **OBJETIVO**

Dar cumplimiento a la MARCO LEGAL vigente en materia de parafiscales.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de liquidación de transferencias de Ley.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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

1. **CONDICIONES GENERALES:**

**5.1. DENTIFICACIÓN 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
* 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 entregas 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

**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.

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE LEY**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  | Lo pasa a tesorería para que se realice el pago | Tesorería | Control legal  Efectuar pago |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de liquidación de vacaciones y prima de vacaciones de los funcionarios del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**
2. **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

1. **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
* 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 entregas 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:**

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.

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE VACACIONES Y PRIMA DE VACACIONES**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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 concerté con cada funcionario | Director Administrativa y financiera | Control de requisito  Realizar relación de tiempo  Programar vacaciones  Concertar con funcionario |
| **2** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | Pasa a tesorería para el pago | Tesorería | Control de registro  Elabora pago |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**6. LIQUIDACIÓN DE CESANTIAS P-GTH-006**

| **PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN CESANTIAS** | **CODIGO**  **P-GTH-006** |

1. **OBJETIVO**

Cancelar las cesantías parciales y definitivas a los empleados del INFIDER.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de liquidación de cesantías.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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

1. **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
* 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 entregas 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:**

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.

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN CESANTIAS**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | Paz y salvo de la entidad donde laboró | Director Administrativa y financiera  Funcionario solicitante | Control legal  Adjuntar documentos exigidos por ley  Elaborar Resolución |
| **4** |  | 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** |  | Para el reconocimiento de cesantías para adquirir casa o lote:   * Solicitud dirigida a la Gerencia. * Tiempo de servicio. * Contrato de promesa de compra venta. * Certificado de tradición del inmueble con expedición no superior a noventa días * 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. | Director Administrativa y financiera  Funcionario solicitante | Control legal  Documentos para reconocimiento de cesantías para lote o casa. |
|  |  |  |  |  |

| **No.** | **ACTIVIDAD** | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **6** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

| **No.** | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **9** |  | 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   * La asignación básica mensual * Los gastos de representación * Los dominicales y festivos * Las horas extras * El auxilio de transporte * La prima de Navidad ( 1 /12) * La bonificación por servicios prestados (siempre que sea permanente) * Los viáticos que reciben los funcionarios o trabajadores en comisión, siempre que sean permanentes y se hayan percibido por u n termino no inferior a ciento ochenta días (180) en el último año de servicio. * La prima de vacaciones * El valor del trabajo suplementario y del realizado en jornada nocturna o en días de descanso obligatorio | Director Administrativa y financiera  Funcionario solicitante | Control legal  Verificar la base de liquidación de cesantías |
| **10** |  | 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, | Director Administrativa y financiera  Funcionario solicitante | Control legal  Verificar Requisitos  Elaborar certificado de tiempo de servicio y factor de salario |
| **11** |  | Realiza la respectiva liquidación, la pasa a la profesional especializada de contabilidad y presupuesto para su revisión y firma | Director Administrativa y financiera  Contabilidad y presupuesto | Control Requisito  Elaborar liquidación  Revisar y firmar |
| **12** |  | 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 | Secretaria y director Administrativa y financiera y Gerente | Control Requisito  Elaborar liquidación  Revisar y firmar |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**7. LIQUIDACIÓN DE NÓMINA P-GTH-007**

| **PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE NÓMINA** | **CODIGO**  **P-GTH-007** |

1. **OBJETIVO**

Realizar los pagos quincenales a los funcionarios de planta del INFIDER.

1. **ALCANCE**

Aplica al pago de nómina de los funcionarios del INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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

1. **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
* 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 entregas 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:**

La profesional especializada de contabilidad y presupuesto, el Técnico Operativo de contabilidad y presupuesto

**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.

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE NÓMINA**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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 nomina previamente y la envía a la profesional especializada para su revisión y firma | Técnico Operativo de contabilidad y Presupuesto | Control Registro  Registrar en el Sistema novedades y digitar periodo  Imprimir y revisar nómina |
| **2** |  | Una vez revisada la nomina 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 nomina 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 | Control Registro  Registrar y Girar  Imprimir desprendible para cada funcionario  Firmar y entregar |
| **3** |  | El asistente de tesorería recibe la nomina y traslados, elabora cheques, anota en la nomina el número del cheque que le corresponde a cada funcionario coloca los sellos requeridos y sello protector | Asistente de Tesorería | Control Registro  Elaborar Cheque  Colocar sellos de seguridad |
| **4** |  | Pasa la nomina a Gerencia para firma | Gerencia | Control Registro  Revisar y firmar cheque |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**6.3.5. CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION LEGAL**

| **NOMBRE DEL PROCESO** | | **GESTION LEGAL** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVO DEL PROCESO** | | **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.** | | |
| **ALCANCE** | | **DESDE LA SOLUCIÓN DE CONSULTAS HASTA LA ELABORACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN** | | |
| **RESPONSABLE** | | **LÍDER DEL PROCESO** | | |
| **PROVEEDORES** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | **CLIENTES** |
| 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 | * RESOLVER CONSULTAS * 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 * 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 * PREPARAR LOS PRE-PLIEGOS Y PLIEGOS EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y LICITACIÓN * REALIZAR LOS COBROS JURÍDICOS A LA CARTERA DEL INSTITUTO CUANDO SEAN REQUERIDOS LEGALMENTE * REPRESENTAR AL INSTITUTO EN LOS CASOS EN QUE SEA DEMANDADO * PREPARAR LOS INFORMES SOLICITADOS POR LOS ENTES DE CONTROL | 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 |

| **RECURSOS** | **DOCUMENTOS ASOCIADOS** | | **REQUISITOS APLICABLES** | | **INDICADORES** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **HUMANOS** | **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  SOLUCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN | 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  NO. DE DERECHOS DE PETICIÓN RESPONDIDOS / NO. DE SOLICITANTES DE DERECHOS DE PETICIÓN |
| **INFRAESTRUC- TURA** |
| COMPUTADOR, INTERNET |
| AMBIENTE DE  TRABAJO  POCO RUIDO, VENTILACIÓN, ILUMINACIÓN |

**6.3.6 PROCESO GESTIÓN LEGAL**

**1. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS P-GL-001**

| **PROCESO: GESTIÓN LEGAL** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS** | **CODIGO**  **P-GL-001** |

1. **OBJETIVO**

Definir metodología y criterios para la elaboración de contratos de prestación de servicios en el INFIDER.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de contratación pública.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica**:**

1. **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

1. **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.

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

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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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   * Solicitud del CDP * Expedición del CDP * El registro presupuestal * Resolución de asignación de interventor. * Resolución de aprobación de pólizas | Gerencia, Oficina Jurídica | Control Requisito  Analizar Propuesta  Seleccionar propuesta  Remitir y verificar con anexos a Jurídica |
| **5** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |
| **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 |
| 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 |

**2. PROCESOS JUDICIALES EN AREA LABORAL P-GL-002**

| **PROCESO : GESTIÓN LEGAL** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA LABORAL** | **CODIGO**  **P-GL-002** |

1. **OBJETIVO**

Establecer la metodología para la realizar la defensa técnico – judicial del INFIDER frente a las demandas interpuestas contra el instituto.

1. **ALCANCE**

Aplica a todos los procesos judiciales en área laboral.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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

1. **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:**

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

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

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA LABORAL**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | Con la notificación del auto de notificación de la demanda, debidamente radicada en el instituto | Secretaria de Gerencia | Control de registro  Registro Correspondencia |
| **2** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 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 |

**3. PROCESOS JUDICIALES EN AREA PENAL P-GL-003**

| **PROCESO: GESTIÓN LEGAL** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA PENAL** | **CODIGO**  **P-GL-003** |

1. **OBJETIVO**

Establecer la metodología para la realizar la denuncia penal respectiva.

1. **ALCANCE**

Aplica a todos los procesos judiciales en área laboral.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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

1. **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:**

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

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

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA PENAL**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

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

| **PROCESO : GESTIÓN LEGAL** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA CIVIL Y ADMINISTRATIVA** | **CODIGO**  **P-GL -004** |

1. **OBJETIVO**

Establecer la metodología para la recuperación de cartera por incumplimiento de los clientes del INFIDER.

1. **ALCANCE**

Aplica a todos los procesos judiciales en área civil y administrativo.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

**SALIDAS**

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: PROCESOS JUDICIALES EN AREA CIVIL Y ADMINISTRATIVA**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |
| **No.** | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
|  |  |  |  |  |
| 6 |  | 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 |  | El jefe de la oficina asesora jurídica debe presentar por escrito trimestralmente el informe del estado de cada uno de los proceso 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 |
| Gabriela Hoyos Vélez -Asesor externo |  | Iván Arroyave Peláez |
| Septiembre 2008 | Octubre 2008 | Noviembre de 2008 |

* + 1. **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 | * EJECUCIONES HISTÓRICAS DE INGRESOS Y GASTOS * INFORME DE LA DEUDA * COSTO DE LAS EXONERACIONES * INFORME FINANCIERO DE LA ÚLTIMA VIGENCIA * INFORMACIÓN ESTADÍSTICA * PLAN DE DESARROLLO * MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO * PRESUPUESTOS DE LAS ENTIDADES DESCENTRALIZADAS * PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA * OPERACIONES PRESUPUESTALES * EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL INGRESO Y EL GASTO. * PLAN OPERATIVO ANUAL DE INVERSIÓN | * 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 * 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 * PAGAR LAS OBLIGACIONES FINANCIERAS DEL INSTITUTO. | * MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO * ACUERDO ANUAL DEL PRESUPUESTO * APROBACIÓN DEL PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA * APROBACIÓN DE LAS MODIFICACIONES PRESUPUESTALES * DISPONIBILIDADES PRESUPUESTALES * COMPROMISOS PRESUPUESTALES * INFORMES DE EJECUCIÓN * EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL INGRESO Y EL GASTO * INFORMES DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL * INFORMES PRESUPUESTALES PARA LOS ÓRGANOS DE VIGILANCIA Y CONTROL | TODAS LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y SUS ENTES DESCENTRALIZADOS  PERSONAL DEL ÁREA DE ECONÓMICA Y FINANCIERA |

| RECURSOS | DOCUMENTOS ASOCIADOS | | REQUISITOS APLICABLES | | INDICADORES | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HUMANOS | 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 |
| * EQUIPO DE OFICINA * EQUIPO DE COMPUTO * OFIMÁTICA * BASE DE DATOS SIIF |
| AMBIENTE DE  TRABAJO |
| VENTILACIÓN,  ILUMINACIÓN, POCO RUIDO |

**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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de conciliación bancaria.

1. **DEFINICIONES**

**Conciliación Bancari**a: 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.

1. **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).

1. **CONDICIONES GENERALES:**

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

**RIESGOS:**

No llegan en el tiempo estipulado los extractos Bancarios

Perdida 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**

**•** Conciliación Bancaria

• Notas Débito y crédito

**DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: CONCILIACION BANCARIAS**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**2. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES P-GEF-002**

| **PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO : EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES** | **CODIGO**  **P-GEF-002** |

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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de expedición del certificado de ingresos y retenciones.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

**ENTRADAS**

**SALIDAS**

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**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

1. **ALCANCE**

Aplica a todo el proceso contable.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO CONTABILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DIARIAS DE LA ENTIDAD.**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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 infoirmaciónd e los modulos del sistema  Obtener los libros auxiliares |
| **3** |  | 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** |  | La profesional especializa 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** |  | Verificar la liquidación de los intereses financieros de tesorería para su Causacion. | Técnico operativo de contabilidad y presupuesto, técnico operativo de cartera | Control de requisito  Verificar Liquidación intereses |
|  |  |  |  |  |

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **6** |  | 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. | Técnico operativo de contabilidad y presupuesto | Control de requisito  Realizar ajustes mensuales |
| 7 |  | 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. | Profesional especializada del área de contabilidad y Presupuesto | Control de requisito  Confronta libros de ingresos y gastos del presupuesto con los auxiliares de ingresos y gastos de contabilidad  Verificar saldo de bancos |
| 8 |  | 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. | Profesional especializada del área de contabilidad y Presupuesto | Control de requisito  Realizar conciliaciones y ajustes  Elaborar Balance General y libros  Elabora notas de estado. |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**4. ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO P-GEF-004**

| **PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO** | **CODIGO**  **P-GEF-004** |

1. **OBJETIVO**

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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración de presupuesto.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**5. ELABORACIÓN DEL PLAN FINANCIERO P-GEF-005**

| **PROCESO : GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PLAN FINANCIERO** | **CODIGO**  **P-GEF-005** |

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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de elaboración de plan financiero.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

**SALIDAS**

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PLAN FINANCIERO**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |
| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
|  |  |  |  |  |
| **6** |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**6. EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO P-GEF-006**

| **PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO. EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO** | **CODIGO**  **P-GEF-006** |

1. **OBJETIVO**

Ejecutar las partidas de ingresos y Gastos

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de ejecución de presupuesto.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

**SALIDAS**

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | Cartera realiza la distribución de los intereses de cartera. | Cartera | Control de requisito  Realizar distribución de interés |
| **3** |  | 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** |  | 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** |  | Se recibe el Decreto de liquidación de presupuesto. | Gerencia, Contabilidad y presupuesto | Control legal  Recibir decreto |
| **6** |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 8 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

| No. | **ACTIVIDAD** | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 15 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**7. DESCUENTOS DE NÓMINA EMPLEADOS INFIDER P-GEF-007**

| **PROCESO: GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: DESCUENTOS DE NÓMINA EMPLEADOS INFIDER.** | **CODIGO**  **P-GEF-007** |

1. **OBJETIVO**

Registrar y efectuar los pagos correspondientes a los descuentos efectuados a los funcionarios en el pago de nomina.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento descuentos de nómina empleados INFIDER.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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:**

**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

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: DESCUENTOS DE NÓMINA EMPLEADOS INFIDER.**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |

**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

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de rendición de cuentas a la contraloría Departamental.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **MARCO LEGAL:**
2. **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**

1. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1** |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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 |
| Septiembre 2008 | Octubre 2008 | Noviembre de 2008 |



EVALUACIONES

**PEREIRA, 2008**

6.4. **PROCESOS EVALUACIONES**

**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 |
| * CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA   CONGRESO DE LA REPÚBLICA   * ENTES DE CONTROL   DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA   * TODOS LOS PROCESOS * CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS * ALTA DIRECCIÓN * PROCESO CONTROL DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN * CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA * CONTRALORÍA MUNICIPAL * PROCESO HERRAMIENTAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO * CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN | * COMPETENCIAS CONSTITUCIONALES Y LEGALES * ACUERDOS, RESOLUCIONES, CIRCULARES, DIRECTRICES, GUÍAS, MANUALES Y FORMATOS * NORMATIVIDAD INTERNA (DECRETOS, RESOLUCIONES Y CIRCULARES) * FLUJOS DE INFORMACIÓN * PLANEACIÓN ESTRATÉGICA * RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO * SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS * INFORMES DE AUDITORÍAS DE ENTES DE CONTROL * SEGUIMIENTO A PLANES DE ACCIÓN * ACUERDOS DE GESTIÓN * EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO * INFORMES DE PQR * METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | | * 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 * 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 * REALIZAR SEGUIMIENTOS AL MECI 1000:2005 ADMINISTRATIVO Y CONTABLE   EVALUAR EL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | * INFORME DE RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO * INFORME DE RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN * ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE CONTROL DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO * MEJORAMIENTO DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS * RETROALIMENTACIÓN A PROCESOS   ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO   * INFORMES DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS * PLANES DE MEJORAMIENTO * SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO * EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS * EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS * VERIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PQR * INFORME DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN A LAS ACCIONES TOMADAS (CORRECTIVAS O PREVENTIVAS) * INFORMES DE SEGUIMIENTO AL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO * PLANES DE MEJORAMIENTO * INFORME EJECUTIVO DE LA EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO   ACCIONES DE MEJORAMIENTO | * ENTES EXTERNOS Y DE CONTROL * TODOS LOS PROCESOS * ALTA DIRECCIÓN   COMUNIDAD   * CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA * CONTRALORÍA MUNICIPAL * DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS * CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO EN MATERIA DE CONTROL INTERNO * CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN |

| 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  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 |
| INFRAESTRUC- TURA |
| COMPUTADOR  TELÉFONO  FAX  IMPRESORA  PUESTOS DE TRABAJO  SISTEMA DE INFORMACIÓN  INTERNET |
| AMBIENTE DE  TRABAJO |
| COMPUTADOR  TELÉFONO  FAX  IMPRESORA  PUESTOS DE TRABAJO  SISTEMA DE INFORMACIÓN  INTERNET |

**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 |

| RECURSOS | DOCUMENTOS ASOCIADOS | | REQUISITOS APLICABLES | | INDICADORES | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HUMANOS | INTERNOS | EXTERNOS | NTCGP 1000:2004 | LEGALES Y REGLAMEN –  TARIOS | NOMBRE | FÓRMULA DE CÁLCULO |
| Jefe de Oficina Asesora de Control Interno | 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 |
| INFRAESTRUC- TURA |
| Computador, Internet |
| AMBIENTE DE  TRABAJO |
| Poco ruido, Ventilación, Iluminación |
| RIESGOS (Ver Mapa de Riesgos): | | | | | | |
| * Influencia de los resultados de las Auditorias * Inadecuada selección de personal para Control Interno * Insuficiente respaldo de la Alta Dirección * Falta de conocimiento y claridad en la normatividad relacionada con el Control Interno * Parcialidad en el ejercicio del Control * No presentar en el tiempo previsto los Informes de las Auditorias | | | | | | |

**6.4. PROCESO EVALUACIONES**

**1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL** P-CI-001

| **PROCESO: EVALUACIONES** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL** | **CODIGO**  **P-CI-001** |

1. **OBJETIVO**

Definir los criterios y metodología para la evaluación y seguimiento a la gestión institucional.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de evaluación, seguimiento a la gestión institucional.

1. **DEFINICIONES**

Gestión Institucional:

1. **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 Articulo 4

Resolución 048 de 2004 Contaduría General de la Nación

1. **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

**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 SALIDASS**

**ENTRADAS**

Plan Estratégico

Planes de acción por dependencia.

**SALIDAS**

Seguimiento a los planes de Acción

Planes de Mejoramiento

Actas Comité Directivo.

6. **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  | Realizar y concertar plan de trabajo con los Jefes de División | Gerencia y Administrativa y financiera | Control de legal  Planes De trabajo |
| 2 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | 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 |  | Ajusta el informe de acuerdo a los resultados de la reunión | Gerencia y Administrativa y financiera | Control de registro:  Documentar resultados |
| 7 |  | 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 |  | Revisar las recomendaciones realizadas frente a los hallazgos en la auditoria. | Gerencia y Administrativa y financiera, jefes de área, Control Interno | Control de registro:  Documentar y registrar |
|  |  |  |  |  |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE | CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 9 |  | 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 |  | Evaluar las mejoras logradas con la implementación de las recomendaciones. | Comité de Dirección , control Interno | Control de registro:  Levantar actas y evaluar |
| 11 |  | 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 |
|  |  |  |  |  |

**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**

**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 Cecília 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 |

**2. CONTROL INTERNO P-CI-002**

| **PROCESO EVALUACIONES** | |
| --- | --- |
| **PROCEDIMIENTO:** | **CODIGO**  **P-CI-003** |

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.

1. **ALCANCE**

Aplica al procedimiento de Evaluaciones.

1. **DEFINICIONES**

No Aplica

1. **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

Decreto 1227 de 2005

Decreto 1599 de 2005

1. **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.
* 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
* 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

**6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: BACKUPS**

| **No.** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** | **DEPENDENCIA PARTICIPANTE Y RESPONSABLE** | **CONTROLES OPERATIVOS DEL PROCESO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 1 |  |  | Gerente  Asesor técnico | Control de registro  Brindar Asesoria |
| 2 |  |  | Asesor técnico  Too el personal | Control de requisito  Elabora Circular  Orientar forma sacar copias seguridad |
| 3 |  |  | Asesor técnico  Todo el personal | Control de registro  Realizar dos copias  Verificar copias |
| 4 |  |  | Asesor técnico  Todo el personal | Control de requisito  Hacer 2 copia s mensuales |
| 5 |  |  | Asesor técnico  Todo el personal  Tesorera | Control de requisito  Realizar copia  Entregar archivo  Remitir entidad externa  Hacer formato |
|  |  |  |  |  |

**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 |



CODIFICACIÓN

**PEREIRA, 2008**

**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 |
| 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 |