	Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017 "Por la cual se crea el Comité Institucional, se Adoptan los Procesos y Procedimientos y otras disposiciones, para el Fondo de Desarrollo Social del Municipio del Retiro" FONDESER	CÓDIGO ARCHIVISTICO: 200.24.01
		VERSION:
		Página 1 de 4

Resolución N°034

(Diciembre 12 de 2017)

"Por la cual se crea el Comité Institucional, se Adoptan los Procesos y Procedimientos y otras disposiciones, para el Fondo de Desarrollo Social del Municipio del Retiro – FONDESER"

El Gerente de FONDESER, en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales especialmente las facultades conferidas en la constitución política y las Leyes 87 de 1993; la 489 de 1998, la 1474 de 2011 y la 1712 de 2014 y los Decretos 943 de 2014, el 103 de 2015, el 1083 de 2015, el 124 de 2016 y 14499 de 2017.

CONSIDERANDO

1. Que mediante decreto 943 de 2014 y demás normas reglamentarias sobre la materia, el gobierno nacional actualiza el Sistema de Control Interno - MECI 1000:2014 y hace obligatoria su implementación y la actualización permanente en todas las entidades del estado.
2. Que se debe desarrollar **Procesos y Procedimientos Administrativos** acorde a los nuevos modelos de gestión contemplados en las disposiciones legales que garanticen su funcionamiento en forma efectiva, eficiente y eficaz en cumplimiento de sus objetivos.
3. Que de conformidad con los parámetros establecidos en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno - MECI1000:2014 y acorde a las necesidades actuales de FONDESER, se deben Caracterizar y Documentar los Procesos y Procedimientos, con la participación de los funcionarios, Contratistas de Apoyo Administrativo y Asesores de la entidad.
4. Que el **Artículo Quinto de la Resolución N°023 de diciembre 15 de 2016**, emanada de la Gerencia Administrativa de FONDESER, ordena Documentar los Procesos y sus Procedimientos acorde con lo establecido en las Metodologías del MECI 1000:2014 y demás, de conformidad con la normatividad vigente.
5. Que se debe tener conformado al interior de FONDESER, un **Comité Institucional** para la Elaboración, Documentación, Monitoreo, Seguimiento, Evaluación y Ajustes a los diferentes Planes, Programas, Proyectos, Procesos y Procedimientos, Indicadores, Mapas de Riesgos, Fichas de Control, entre otros, y la Presentación de Informes definidos en la Normatividad Vigente que aplica para la entidad.



Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

“Por la cual se crea el Comité Institucional, se Adoptan los Procesos y Procedimientos y otras disposiciones, para el Fondo de Desarrollo Social del Municipio del Retiro” FONDESER

**CÓDIGO
ARCHIVISTICO:
200.24.01**

VERSION:

Página 2 de 4

RESUELVE.

ARTÍCULO PRIMERO: Crear el **Comité Institucional**, que será integrado por los Funcionarios que conforman la Planta Actual de Cargos (Gerente y Secretaria Ejecutiva) y adicionalmente será complementada con Personal por Contrato para el Apoyo Administrativo y los Asesores de FONDESER, a requerimiento del Gerente, para los casos que considere necesarios.

ARTICULO SEGUNDO: De las Responsabilidades del Comité Institucional.
Serán Responsabilidades del Comité Institucional, las siguientes:

- a) Desempeñar las Funciones de los diferentes Comités contempladas en la Normas Legales Vigentes que apliquen para la entidad, como: Planeación, Archivo, Financiero, Presupuesto, Personal, Inventarios, Control Interno, otros.
- b) La Elaboración, Documentación y Ajustes a los diferentes Planes, Programas, Proyectos, Políticas de Administración de Riesgos, Mapas de Riesgos de Gestión y de Corrupción por Procesos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – **MIPG**, Modelo Estándar de Control Interno - **MECI**, Procesos y Procedimientos, **Fichas** de Indicadores, Políticas por Procesos, entre otros, acordes las normas legales vigentes o por cambios Estructurales o Funcionales de la Entidad.
- c) Elaborar o Actualizar o Ajustar anualmente en el mes de enero, lo relacionadas en las responsabilidades del **ARTICULO SEGUNDO, Literal b)**, entre otras, **con las Metas a cumplir durante la vigencia fiscal**, y sus respectivos Cronogramas de Control y Evaluación, acordes las normas legales vigentes.
- d) Realizar el **Monitoreo, Seguimiento y Evaluación** relacionados en las responsabilidades del **ARTICULO SEGUNDO, Literal b)**, entre otras, como mínimo cada cuatro meses antes del 25 de abril, agosto y diciembre de cada vigencia o en los tiempos estipulados en las normas internas y externas vigentes para FONDESER o en el momento que le sean solicitados por los entes gubernamentales del orden municipal, o departamental o nacional, y Rendir los Informes correspondientes e **Implementar los Planes de Mejora**, acorde con las debilidades detectadas.
- e) Elaborar y Firmar las Actas de Trabajo con Prenumerado Consecutivo, que evidencien el día y la hora de inicio y finalización de la reunión, nombres, apellidos y cargo o rol de los que participaron, los temas tratados, las acciones a seguir y/o las conclusiones a que llegaron.

**Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017**

"Por la cual se crea el Comité Institucional, se Adoptan los Procesos y Procedimientos y otras disposiciones, para el Fondo de Desarrollo Social del Municipio del Retiro" FONDESER

**CÓDIGO
ARCHIVISTICO:**
200.24.01

VERSION:

Página 3 de 4

- f) Elaborar y Presentar los Informes a la Junta Directiva, Gerente, Control Interno, entes Gubernamentales del Orden Municipal, Departamental y Nacional, entre otros, en las fechas definidos en la Normatividad Vigente que aplica interna y externamente para la entidad.

ARTÍCULO TERCERO: Adoptar los **Procesos y Procedimientos Administrativos** Caracterizados y Documentados acorde al Mapa de Procesos para el Fondo de Desarrollo Social del Retiro – FONDESER, que se enuncian a continuación:

1. Estratégicos

- 1.1. Proceso Direccionamiento Estratégico
 - 1.1.1. Procedimiento Planeación y Desarrollo Institucional
 - 1.1.2. Procedimiento Comunicaciones
 - 1.1.3. Procedimiento Medir la Satisfacción del Cliente

2. Misionales

- 2.1. Proceso Crédito y Cartera
 - 2.1.1. Procedimiento Créditos
 - 2.1.2. Procedimiento Cartera

3. Apoyo

- 3.1. Proceso Administración y Gestión de los Recursos
 - 3.1.1. Procedimiento Presupuesto
 - 3.1.2. Procedimiento Tesorería
 - 3.1.3. Procedimiento Contabilidad
 - 3.1.4. Procedimiento Contratación e Interventoría o Supervisión
 - 3.1.5. Procedimiento Asesoría y Representación Legal
 - 3.1.6. Procedimiento Gestión Documental
 - 3.1.7. Procedimiento Gestión del Talento Humano
 - 3.1.8. Procedimiento Custodia de los Bienes Muebles
 - 3.1.9. Procedimiento Apoyo Informático y Soporte Técnico

1. Evaluación y Mejora

- 1.1. Proceso Análisis de la Gestión
 - 1.1.1. Procedimiento Autoevaluación Institucional
 - 1.1.2. Procedimiento Evaluación Independiente - Auditoría Interna

**Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017**

"Por la cual se crea el Comité Institucional, se Adoptan los Procesos y Procedimientos y otras disposiciones, para el Fondo de Desarrollo Social del Municipio del Retiro" FONDESER

**CÓDIGO
ARCHIVISTICO:**
200.24.01

VERSION:

Página 4 de 4


ARTÍCULO CUARTO: De la Actualización y/o Ajustes a los Procesos y Procedimientos Caracterizados y Documentados.

- a) Los Procesos y Procedimientos adoptados mediante Resolución Administrativa de la entidad, serán **Copias Controladas** y solamente se podrán Actualizar y/o Ajustar, previa Evaluación y Autorización mediante Acta de Trabajo o Informe del Comité Institucional, de conformidad con las novedades o necesidades de ajuste o mejora presentadas por los responsables (Funcionarios, Contratistas o Asesores) de las Actividades o Tareas en los mismos o por los Seguimientos y Evaluaciones realizadas por el Comité Institucional en los Periodos establecidos o por cambios Estructurales o Funcionales de la Entidad o por cambios en las normas legales vigentes que le apliquen.
- b) El Gerente expedirá el Acto Administrativo adoptando por Resolución la nueva Versión con los ajustes y/o Actualización a los Procesos y/o Procedimientos una vez Documentados.

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha y deroga las Resoluciones N°04 de Mayo 07 de 2013, la N°07 de junio 17 de 2015, y demás Resoluciones o sus Artículos que le sean contrarios.

Dada en el Municipio de el Retiro, Antioquia a los ____ días del mes de Noviembre de 2017.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


WILSON DAVID TANGARIFE MEJÍA
Gerente

P/E: Rubén Antonio Castaño Serna – Asesor

ANEXOS

**Procesos y Procedimientos Contemplados en el
Artículo Tercero de la Presente Resolución.**



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 7

Copia Controlada

NOMBRE DEL PROCESO: Administración y Gestión de los Recursos.

OBJETIVO DEL PROCESO: Realizar la correcta Administración, Gestión y Suministro de los Recursos Humanos, Físicos, Financieros, Tecnológicos y de la información para el cumplimiento de las metas establecidas y de los objetivos institucionales de FONDESER.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente.

ALCANCE: Inicia con la identificación y Planificación de las necesidades de recursos para todos los procesos, y culmina con la provisión de los mismos de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.

REQUISITOS – NORMAS

REQUISITOS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN

Constitución Política artículos 2º, 4º, 15º, 23º, 29º, 51º, 66º, 209º, 311º. Ley 80 de 1993, Ley 489 de 1998, Ley 734 de 2002, Ley 909 de 2004, Ley 951 de 2005, Ley 1066 de 2006, Ley 1150 de 2007, Ley 1266 de 2008, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 1555 de 2012, Ley 1564 de 2012, Ley 1712 de 2014, Ley 1748 de 2014, Ley 1793 de 2015 y sus Decretos Reglamentarios.

Acuerdo Municipal 010 DE 2012
Acuerdo Municipal 03 de 2012

Acuerdos de Junta Directiva

REQUISITOS NTCGP 1000:2009

4.1 Requisitos Generales
4.2.3 Control de Documentos
4.2.4 Control de Registros
5.6.2 Información de entrada para la revisión
8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
8.2.2 Auditoría interna
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
8.4 ANÁLISIS DE DATOS
8.5 MEJORA

REQUISITOS MECI 1000:2014

1.1.1 Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos
1.1.2 Desarrollo del Talento Humano
1.2.1 Planes, Programas y Proyectos
1.2.2 Modelo de Operación por Procesos
1.2.3 Estructura Organizacional
1.2.4 Indicadores de Gestión
1.2.5 Políticas de Operación
1.3.1 Políticas de Administración de Riesgos
1.3.2 Identificación de Riesgos
1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo
2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión
2.2.1 Auditoría Interna
2.3.1 Plan de Mejoramiento
3. Eje Transversal de Información y Comunicación.

REQUISITOS DEL CLIENTE

ENTES GUBERNAMENTALES DEPARTAMENTAL Y NACIONAL:

Presentar los informes correspondientes de ley antes de la fecha estipulada y con los requerimientos de presentación solicitados.

CONCEJO MUNICIPAL:

presentar informes anuales o por solicitud de la corporación en secciones ordinarias o extraordinarias con indicadores, ejecución presupuestal y gestiones.

JUNTA DIRECTIVA: Presentar información bajo los formatos, con comparativos años anteriores y con indicadores.

CONTROL INTERNO: Tener la información al día tanto



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 7

Copia Controlada

				financiera como documental bajo los formatos y codificación que cumplan con la normatividad vigente de ley.	COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE EL RETIRO: tener la información al día de las obligaciones, reportar la información solicitada física o verbal.
--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

RECURSOS			
HUMANOS	FÍSICOS	TECNOLÓGICOS	INFRAESTRUCTURA
Gerente, Secretaría ejecutiva, Asesores.	Archivadores, escritorios, sillas, papelería, tinta, computadores.	Equipos de cómputo, impresoras, software básicos y específicos, conexión a internet.	AMBIENTE DE TRABAJO Oficinas, Puestos de Trabajo, en adecuadas condiciones de ventilación e iluminación para trabajo individual y en equipo.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO						
QUIÉN SUMINISTRA (Cliente)	ENTRADAS (Insumos)	CICLO P-H-V-A	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS (Producto)	QUÉN RECIBE (Cliente)
Procesos: Análisis de la Gestión, Administración y Gestión de los Recursos, Direccionamiento Estratégico, Grupos de Interés y Comunidad.	Informes de Seguimiento y Evaluación a los Procesos: Análisis de la Gestión, Direccionamiento Estratégico. Plan de Desarrollo, Plan	P	1. Proyectar el Presupuesto con las necesidades internas de Administración, de recursos físicos, financieros, talento humano y tecnológico.	Gerente	Proyecto de Presupuesto con las necesidades internas de Administración, de recursos físicos, financieros, talento humano y	Junta Directiva.

Preser

Alu



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 7

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

Plan Estratégico Corporativo – PEC, y Plan Plurianual de Inversiones del Cuatrienio Anterior.

Estratégico Corporativo – PEC, Planes de Acción, Plan Plurianual de Inversiones, Auditorías de Seguimiento de Control Interno, del Cuatrienio anterior.

tecnológico.

Junta Directiva.

Proyecto de Presupuesto con las necesidades internas de Administración, de recursos físicos, financieros, talento humano y tecnológico.

2. Aprobación del Presupuesto para la vigencia.

Junta Directiva.

Presupuesto Aprobado para la vigencia.

Gerente, Proceso Administración y Gestión de los Recursos.

Gerente, Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico corporativo, Plan de Acción, POAI.

Presupuesto Aprobado para la vigencia.

H

3. Distribución Presupuestal.

Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesor Contable.

Registros Presupuestales. Informe Presupuestal.

Gerente, Control Interno, Proceso Administración y Gestión de los Recursos Organismos Estatales del Orden Nacional, Departamental y Municipal.

Proceso Administración y Gestión de los

Presupuesto Aprobado para la vigencia.

4. Ejecución de las etapas precontractual, contractual y pos

Gerente, Secretaría Ejecutiva,

Contratos

Personas Naturales y/o Jurídicas. Control Interno.

Fundeser



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	4 de 7

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

Recursos, Plan estratégico corporativo, Plan de Acción, POAI.		contractual para la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes y Servicios.	Asesor Jurídico.		
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan Estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	5. Gestión del Talento Humano.	Gerente	Plan de Capacitación y Bienestar Social. Informes de Implementación.	Proceso Administración y Gestión de los Recursos. Control Interno.
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	6. Gestión Documental y Archivo.	Gerente, Secretaria Ejecutiva.	Registros de la Correspondencia. Control Documentos. Tablas de Retención Documental. Inventario de Documentos.	Proceso Administración y Gestión de los Recursos. Control Interno.
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	7. Custodia de los bienes muebles e inmuebles.	Gerente, Secretaria Ejecutiva.	Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles.	Proceso Administración y Gestión de los Recursos. Control Interno.
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	8. Custodia y Gestión de los recursos financieros.	Gerente, Secretaria Ejecutiva, Asesor Contable.	Registros Contables. Informe Contable.	Junta Directiva, Gerente, Control Interno, Proceso Administración y Gestión de los Recursos Organismos Estatales del Orden

Rubén

[Signature]



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	5 de 7

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

Nacional,
Departamental y
Municipal.

Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.		9. Operar el Sistema de Información Financiero.	Asesor Contable, Secretaría Ejecutiva.	Estados Presupuestales, Financieros y de Tesorería.	Junta Directiva, Gerente, Proceso Administración y Gestión de los Recursos. Control Interno.
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.		10. Apoyo informático y soporte técnico.	Gerente	Contratos.	Personas Naturales y/o Jurídicas. Control Interno.
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.		11. Gestión jurídica.	Gerente y Asesor Jurídico.	Conceptos Jurídicos.	Junta Directiva, Gerente y Control Interno.
Procesos de: Administración y Gestión de los Recursos.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	V	12. Realizar Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a la ejecución de los recursos físicos, financieros, talento humano y tecnológico.	Gerente, Secretaría Ejecutiva.	Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a la ejecución de los recursos físicos, financieros, talento humano y	Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Proceso Análisis de la Gestión. Control Interno.



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014

Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	6 de 7

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

	Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a la ejecución de los recursos físicos, financieros, talento humano y tecnológico, implementados durante la vigencia.	A	13. Realizar ajustes a los recursos físicos, financieros, talento humano y tecnológico, implementados durante la vigencia.	Gerente, Secretaria Ejecutiva.	Plan de mejoramiento. Acciones preventivas y/o correctivas.	Junta Directiva, Procesos Análisis de la Gestión, Direccionamiento Estratégico, Control Interno.
Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Proceso Análisis de la Gestión. Control Interno.						

CONTROL PROCESO

MONITOREO, CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PROCESO

FRECUENCIA - PERIODICIDAD

Cuatrimestral

REGISTROS - EVIDENCIA

Papeles y Actas de Trabajo, Informes

RESPONSABLE

Gerente, Secretaria Ejecutiva y Asesores.

INDICADORES DEL PROCESO

(Ver Ficha de Indicadores por Procesos)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO

(Ver Ficha Políticas de Operación por Procesos)

RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO

(Ver Mapa de Riesgos de Gestión y de Corrupción por Procesos)



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	7 de 7

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO			
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSION	FECHA
1. Procedimiento Presupuesto		00	12/12/2017
2. Procedimiento Tesorería		00	12/12/2017
3. Procedimiento Contabilidad		00	12/12/2017
4. Procedimiento Contratación e Interventoría		00	12/12/2017
5. Procedimiento Asesoría y Representación Legal		00	12/12/2017
6. Procedimiento Gestión Documental		00	12/12/2017
7. Procedimiento Gestión del Talento Humano		00	12/12/2017
8. Procedimiento Custodia de los Bienes Muebles		00	12/12/2017
9. Procedimiento Apoyo Informático y Soporte Técnico		00	12/12/2017

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Temático. Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M. Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014

Procedimiento N°01: Presupuesto

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos

PROCEDIMIENTO N°01: Presupuesto

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente, Asesor Contable y Secretaria Ejecutiva.

OBJETIVO: Controlar los recursos de ingresos y egresos garantizando la buena ejecución de los mismos por periodos fiscales.

Copia Controlada

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 3

DESCRIPCIÓN				
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
1. Planeación de Presupuesto	1.1. Análisis de la ejecución presupuestal actual y de periodos anteriores. 1.2. Elaborar proyecto de presupuesta para la vigencia fiscal.	2 Dias.	Gerente y Asesor Contable	Planilla en Excel Proyecto Presupuesto.
2. Presentación y Aprobación de Presupuesto	2.1. Presentación proyecto de presupuesto a junta directiva. 2.2. Análisis proyecto de presupuesto ajuste y aprobación. INGRESOS. 3.1. Ingresar los recaudos diarios por líneas de crédito al sistema presupuestal de la entidad. 3.2. Analizar los ingresos diarios por líneas de crédito con el presupuesto aprobado y sus indicadores.	2 Horas	Gerencia Junta directiva	Proyecto de Resolución Presupuesto Resolución de Presupuesto Aprobado.
3. Ejecución Presupuestal.	3.3. Analizar plan de compras y solicitar EGRESOS	1 Hora 1 Hora 1 Hora	Secretaría Ejecutiva. Gerente. Gerente	Ingresos en Plataforma Presupuestal. Indicadores. Solicitud de Disponibilidad



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°01: Presupuesto

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada			
disponibilidad presupuestal	1 Hora	Secretaría Ejecutiva Sec. Ejec.	Presupuestal
3.4. Analizar la disponibilidad presupuestal.	15min		
3.5. Generar los certificados presupuestales.			
PAGOS	1 Hora	Secretaría Ejecutiva	Certificado de Disponibilidad Presupuestal
3.6. Verificación de soportes para aprobación orden de pago.	5 Min	Sec. Ejec.	
3.7. Realizar orden de pago.	5 Min	Gerente.	Orden de Pago Aprobada.
3.8. Aprobar orden de pago.	5 Min	Secretaría Ejecutiva Sec. Ejec.	
3.9. Elaboración comprobante de egreso.	2 Horas		Comprobante de Egresos.
3.10. Realizar el pago a través de transferencia electrónicas o cheques.			
ADICIONES, REDUCCIONES Y TRASLADOS	2 Horas	Gerente, asesor Contable y Secretaria Ejecutiva	Resolución de Adición al Presupuesto.
3.11. Adicionar al presupuesto cuando los ingresos superen los valores del presupuesto aprobado.	2 Horas		Resolución de Reducción al Presupuesto.
3.12. Disminuir al presupuesto cuando los ingresos no superen los valores aprobados.	2 Horas		
3.13. Realizar traslados presupuestales en los diferentes rubros de conformidad a las		Gerente, asesor Contable, Secretaria	Resolución de Traslado Presupuestal.



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°01: Presupuesto

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

	facultades otorgadas por la junta directiva o solicitarles la autorización respectiva.		Ejecutiva y/o Autorización Junta Directiva	
4. Liquidación y Cierre de Presupuesto.	4.1. Realizar ajustes en ingresos y egresos para cierre del presupuesto en el sistema presupuestal de la entidad.	6 Horas	Gerente y Asesor Contable	Planilla en Excel
	4.2. Elaborar proyecto de cierre de presupuesto.	1 Hora	Gerente y Asesor Contable	Proyecto de Resolución de Liquidación y Cierre de Presupuesto.
	4.3. Presentar proyecto de resolución de cierre de presupuesto.	2 Horas	Gerente.	Resolución de Liquidación y Cierre de Presupuesto Aprobado
	4.4. Aprobar cierre y liquidación para la vigencia.	2 Horas	Junta Directiva	

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°02: Tesorería

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos

PROCEDIMIENTO N°02: Tesorería

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente, Asesor Contable y Secretaria Ejecutiva.

OBJETIVO: Garantizar el sistema de recaudos y pagos con tecnología, agilizando el buen funcionamiento de FONDESER.

DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Recaudo de Ingresos por cada línea de créditos.	1.1. Ingresar diariamente al sistema de tesorería las consignaciones o transferencias efectuadas por los titulares de los créditos.	2 horas	Secretaría ejecutiva.	Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
	1.2. Ingresar al sistema de tesorería los recursos provenientes de otras entidades u organismos estatales.	15 minutos.	Secretaría ejecutiva.	Informe Diario de Recaudo en el Módulo de Tesorería.
	1.3. Clasificar por titular de crédito, los valores recaudados por concepto de abono a capital, interés corriente e intereses de mora y pólizas.	2 horas	Secretaría ejecutiva.	Informe Diario de Recaudo en el Módulo de Tesorería.
	1.4. Cotejar diariamente con el informe de tesorería, las consignaciones y traslados realizados en la cuenta bancaria.	20 minutos	Secretaría ejecutiva.	Boletín diario de caja.
2. Proceso de pagos.	2.1. Recibir y analizar los documentos soportes para el pago de:	5 Minutos por ítem	Secretaría Ejecutiva.	Lista de Chequeo.

Puaser



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°02: Tesorería

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

4. Conciliaciones Bancarias	4.1. Recibir y analizar mensualmente en los	2 Horas por Cuenta	Asesor Contable, Secretaria	Formato de Conciliación
	3. Boleín Diario de Tesorería. – Cierre de Tesorería.	5 Min	Secretaria Ejecutiva o Contratista	Carpeta Electrónica con Boletines Diarios de Tesorería.
	3.1. Descargar diariamente del módulo de tesorería a una carpeta electrónica, los boletines diarios de caja, para el cierre de esta.	15 Minutos por ítem	Secretaria Ejecutiva	Documentación Escaneada, Planilla de Registro de Archivo
	2.5. Se escanea la documentación del crédito desembolsado y se ingresa en archivo.	30 Minutos por ítem	Gerente	Comprobante Transferencia.
	2.4. Se procede hacer el desembolso del dinero a la cuenta especificada en la autorización del solicitante.	5 Minutos por ítem	Secretaria Ejecutiva.	Comprobantes.
	2.2. Se realiza en el sistema contable de la entidad, el registro del CDP, CRP, ORDEN, EGRESO.	15 Minutos por ítem	Gerente	Comprobantes Firmados
	2.3. Se firman los comprobantes CDP, CRP, ORDEN, EGRESO y se autoriza el desembolso.			
	• Contratos de Prestación de Servicios.			
	• créditos aprobados por junta directiva			
	• Servicios Públicos y otros pagos que se requieren para el normal funcionamiento de la Entidad.			
	• Nómina			
	• Seguridad Social de los empleados			
	• Prestaciones Sociales de los empleados.			
	• Devolución de dineros por pagos indebidos o excedentes			



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°02: Tesorería

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

primeros 5 (cinco) hábiles del mes subsiguiente, los estratos bancarios por cuentas para colear y ajustar con los saldos contables de la entidad, teniendo en cuenta los siguientes pasos:			
<ul style="list-style-type: none">• Acceder en el Sistema de contabilidad y emitir el auxiliar de Bancos mensual.• Comparar los valores en los libros por cada operación efectuada y registrada en los libros auxiliares frente a los extractos bancarios.• Establecer las partidas que no cruzan entre si y se registran en el formato de conciliación como partidas conciliatorias.• Determinar las causas de las inconsistencias.• Proyectar memorando ordenando el ajuste de la conciliación en tesorería, en contabilidad, y lo entrega la tesorera.• Aplicar novedad en el software de tesorería o contable.	Ejecutiva o Contratista		

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico: Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Langarite M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°03: Contable

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 2

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos

PROCEDIMIENTO N°03: Contable

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente, Asesor Contable y Secretaría Ejecutiva.

OBJETIVO: Controlar los movimientos de ingreso y egresos del fondo mediante el programa contable y la codificación de cuentas que permita la identificación de la situación financiera de la entidad a través de los informes contables.

DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
1. Ingresos	1.1. Realizar la generación de ingresos en el programa contable correspondiente a las líneas de crédito, clasificando en las cuentas de balance lo correspondiente a la amortización de capital, y en las cuentas de estado de resultado con lo concerniente a los intereses corrientes e interés moratorios. 1.2. Realizar la generación de los ingresos provenientes de otras entidades e identificado su naturaleza contable, clasificando en las cuentas de balance o estado de resultado. 1.3. Realizar los ajustes incurridos por diferencias en conciliaciones tanto en las partidas corrientes como no corrientes	2 Días.	Asesor Contable	Informes de Estados Financieros Electrónicos y Físicos.
2. Egresos	2.1. Generar en el programa contable del fondo todos los egresos, de tal forma que se clasifique las cuentas que ingresan al gasto en el estado de resultado y las que son susceptibles de modificar las cuentas del balance.	3 Horas	Asesor Contable.	Informes de Estados Financieros Electrónicos y Físicos.



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°03: Contable

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 2

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

	2.2. Realizar los ajustes incurridos por diferencias en conciliaciones tanto en las partidas corrientes como no corrientes. PROPIEDAD EQUIPO, MUEBLES Y ENSERES 2.3. Identificar los equipos, muebles y enseres. 2.4. Realizar los asientos contables. 2.5. Realizar las depreciaciones. 2.6. Dar de baja a los equipos, muebles y enseres por depreciación o por acto administrativo.			
3. Informes.	INGRESOS. 3.1. Generar los informes mensuales de tal medida que sirvan para valorar, medir, cuantificar la situación financiera del fondo, que sirva para la toma de decisiones en materia de inversiones y 3.2. Generar los informes necesarios para los entes de control, como son los mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de conformidad con las normas vigentes.	Asesor Contable	Informes Magnéticos y Físicos.	

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp/ Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp/ Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014

Procedimiento N°04: Contratación e Interventoría o Supervisión

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos

PROCEDIMIENTO N°04: Contratación e Interventoría o Supervisión

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente, Asesor Jurídico y Secretaria Ejecutiva.

OBJETIVO: Cumplir con los objetivos y metas propuestas dentro del plan estratégico corporativo y el plan de acción por vigencias.

DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
1. Etapa Precontractual y Requisitos	1.1. Determinación de la necesidad	1 Día	Gerente - Asesor Jurídico	Plan de Adquisiciones
	1.2. Selección del mecanismo de contratación (directa - mínima cuantía - selección abreviada - licitación pública)	1 Día	Gerente - Asesor Jurídico	Plan de Adquisiciones y Normas de Contratación Vigentes.
	1.3. Presentación de documentación precontractual	3 Días	Contratista	Lista de Chequeo
	1.4. Elaboración de estudios previos y firma soporte de legalidad.	2 Días	Asesor Jurídico	Estudio Previo.
	1.5. Elaboración de Matriz de riesgos y análisis del sector y firma soporte de legalidad.	2 Días	Asesor Jurídico	Matriz de Riesgos y Análisis del Sector
	1.6. Elaboración de la minuta y firma soporte de legalidad.	2 Días	Asesor Jurídico	Minuta del Contrato
	1.7. Delegación de supervisión	1 Día	Gerente	Minuta del Contrato y Acta u Oficio.
2. Etapa Contractual y Requisitos.	2.1. Aprobación y Firmas del contrato	1 Día	Gerente y contratista	Contrato Firmado.
	2.2. Firmas del Acta de Inicio	1 Día	Gerente -	Acta Inicio Firmada



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°04: Contratación e Interventoría o Supervisión

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 3

Copia Controlada

3. Etapa pos Contractual y Requisitos.	2.3. Presentación de Pólizas de cumplimiento, responsabilidad civil extracontractual, pago de salarios	3 Días	Contratista	N/A
	2.4. Presentación de informes y cuenta de cobro		Contratista	Informe de Actividades y Cuenta de Cobro con los Soportes de Actividades y Seguridad Social.
	2.5. Revisión y aprobación de Informes		Interventor o Supervisor	Informe de Recibido a Satisfacción.
	3.1. Suscripción del acta de liquidación del contrato y firma soporte de legalidad.	3 Días	Asesor Jurídico	Acta de Liquidación.
	4.1. Elaboración de estudios previos y firma soporte de legalidad.	2 Días	Asesor Jurídico	Estudios Previos Otrosí.
4. Otrosí de los Contratos y Requisitos.	4.2. Elaboración de minuta otrosí y firma soporte de legalidad.	2 Días	Asesor Jurídico	Minuta Otrosí.
	4.3. Aprobación minuta y firmas.	2 Días	Gerente y contratista.	Contrato Otrosí.
	Por incumplimiento del Contratista			
5. Suspensión o Caducidad del Contrato.	5.1. Analizar posibles causas de incumplimiento.		Gerente	Contrato en Ejecución
	5.2. Citar al Contratista y al Asesor Jurídico de Fondeser, para llegar a un acuerdo y continuar o dar por terminado el Contrato.		Gerente	Acta de Trabajo
	5.3. Iniciar los trámites pertinentes si persiste el Incumplimiento y de no llegar a un acuerdo.		Asesor Jurídico	Oficio, Acta de Trabajo
	5.4. Llevar a las instancias judiciales de ser necesario, por incumplimiento de Contrato.		Asesor Jurídico	Demanda



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°04: Contratación e Interventoría o Supervisión

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

Por Mutuo Acuerdo			
5.5. Proyectar Acto Administrativo, donde se da por terminado el Contrato por Mutuo Acuerdo.		Asesor Jurídico	Proyecto de Resolución
5.6. Revisar y firmar Resolución de terminación del Contrato por Mutuo Acuerdo.		Gerente	Resolución
Por Muerte del Contratista			
5.7. Iniciar los Trámites Administrativos y Legales a que diere lugar.		Gerente y Asesor Jurídico	Acta de Trabajo
5.8. Proyectar Acto Administrativo, donde se da por terminado el Contrato por Muerte del Contratista.		Asesor Jurídico	Proyecto de Resolución
5.9. Revisar y firmar Resolución de terminación del Contrato por Muerte del Contratista.		Gerente	Resolución

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico. Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°05: Asesoría y Representación Legal

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 2

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N03: Administración y Gestión de los Recursos.

PROCEDIMIENTO N°05: Asesoría y Representación Legal

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente y Asesor Jurídico

OBJETIVO: Garantizar que la entidad y los funcionarios actúe y cumplan de conformidad con las normas legales vigentes.

DESCRIPCIÓN				
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Solicitar Conceptos Jurídicos.	1.1. Analizar las necesidades de asesoría legal requeridas por dudas en la aplicación o desconocimiento de las normas legales vigentes que le aplican a FONDESER.	1 Día	Gerente o Junta Directiva.	Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
	1.2. Solicitar Concepto de tipo legal por escrito, al Asesor Jurídico de FONDESER, detallando la necesidad de asesoría requerida.	1 Día.	Gerente o Junta Directiva.	Oficio de Solicitud y Soportes.
	2.1. Analizar la solicitud y los documentos soportes de asesoría legal requerida y proyectar respuesta de ésta.	3 Días	Asesor Jurídico	N/A
2. Emitir Conceptos Jurídicos.	2.2. Enviar oficio con el concepto de tipo legal emitido debidamente firmado y documentos soportes escaneado en archivo PDF, por email o whatsapp o el oficio original y soportes por mensajería convencional o entrega personalizada al Gerente o Secretaria Ejecutiva de FONDESER.	1Día	Asesor Jurídico	Oficio de Respuesta y Soportes.



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°05: Asesoría y Representación Legal

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 2

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

3. Representación de la Entidad en los Procesos en su Contra y en los Interpuestos por la Entidad.	3.1. Solicitar por escrito al Asesor Jurídico llevar la Representación Legal de FONDESER, ante las entidades gubernamentales, particulares o judiciales en los casos Administrativos o Procesos Judiciales Interpuestos por la entidad o instaurados en su contra.	1 Día	Gerente	Oficio.
	3.2. Evaluar el requerimiento presentado por el Gerente de FONDESER.	3 Días	Asesor Jurídico	N/A
	3.3. Proyectar Poder de Representación Legal de FONDESER ante las Instancias.	1 Día	Asesor Jurídico	Proyecto de Poder de Representación.
	3.4. Revisar y firmar poder de representación legal de FONDESER ante las instancias requeridas.	1 Día	Gerente – Asesor Jurídico	Poder de Representación Firmado.
	3.5. Representar a FONDESER ante las entidades gubernamentales, particulares o judiciales.		Asesor Jurídico	Constancia de Representación.
	3.6. Hacer seguimiento a procesos judiciales, gubernamentales o particulares.		Asesor Jurídico	Constancia de Seguimiento.
	3.7. Terminación de procesos gubernamentales, particulares o judiciales.		Asesor Jurídico	Acta u Oficio de Finalización Procesos.

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014
Procedimiento N°06: Gestión Documental

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 5

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos

PROCEDIMIENTO N°06: Gestión Documental

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente, Secretaría Ejecutiva

OBJETIVO: Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en la producción, recepción, entrega, archivo y conservación de los documentos físicos y electrónicos de la entidad.

DESCRIPCIÓN				
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. PLANEACION DOCUMENTAL	1.1. Identificar las necesidades de mejoras o ajustes a la infraestructura física y electrónicas, muebles y equipos, para el mantenimiento, producción, recepción, entrega, archivo, conservación y valoración de los documentos físicos y electrónicos de la entidad.	Anual	Gerente, Secretaria Ejecutiva o Contratista.	Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
	1.2. Elaborar plan de mejoras o ajustes, y presupuestar los recursos para la vigencia	Anual	Gerente	Plan de Gestión Documental
	1.3. Seguimiento, evaluación al plan de gestión.	Cuatrimstral	Gerente, Secretaria Ejecutiva o Contratista.	Acta de Seguimiento y Evaluación
	2.1. Diseño y elaboración de formatos y documentos	Mensual	Gerente, Secretaria Ejecutiva o Contratista o asesores.	Formatos y Documentos
2. PRODUCCION DOCUMENTAL	2.2. Adopción y aprobación de formato o documento	A demanda.	Gerente.	Acta o Resolución

Quera



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014

Procedimiento N°06: Gestión Documental

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 5

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

para su implementación.

3. TRAMITE Y DISTRIBUCION DE CORRESPONDENCIA ENVIADA	2.3. Codificación de los formatos y documentos	Mensual	Secretaria Ejecutiva o Contratista y asesores.	
	3.1. Producción del documento	Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista.	TDR
	3.2. Distribución, registro y/o radicación de la documentación elaborada a su destino	Diario	Gerente, Secretaria Ejecutiva o Contratista o asesores.	Documentos, Oficios y Planillas, otros.
	3.3. Organización de la copia de los radicados.	Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista.	Numero de Radicados y Planilla de Control.
4. TRAMITE Y DISTRIBUCION DE CORRESPONDENCIA	3.4. Conservación y consulta de los documentos	Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista.	Documentos radicados y clasificados, planilla de control
	4.1. Recepción, registro y/o radicado de la documentación que ingresa a la entidad	Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista.	Archivo de Gestión y Central.
	4.2. Analizar la documentación recibida y dar el trámite correspondiente para respuesta y conservación.	Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista..	Documentos Recibidos y Planilla de Registro
	4.3. Hacer entrega de la documentación a la persona a la cual está dirigido.	Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista.	Documentos y Planilla de Control
4.4. Conservar la documentación recibida		Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista.	Entrega de Documentación y Planilla de Registro
		Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista.	Documentos y Planilla de Control
		Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista.	Documentos y Planilla de Control
		Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista.	Documentos y Planilla de Control



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014
Procedimiento N°06: Gestión Documental

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 5

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

5. ARCHIVO DE GESTIÓN	5.1. Clasificar los documentos según TRD	Diario	Secretaría Ejecutiva o Contratista	TRD e Inventario Documental
	5.2. Ordenar los Documentos de Archivo en Series y Subseries según TRD	Diario	Secretaría Ejecutiva o Contratista	TRD e Inventario Documental
	5.3. Foliación	Mensual	Secretaría Ejecutiva o Contratista	N/A
	5.4. Clasificar los documentos en, documentos de apoyo. (por temas o áreas)	Mensual	Secretaría Ejecutiva o Contratista	TRD e Inventario documental
	5.5. Identificar y describir cada una de las carpetas. - Marcación de contra caratulas.	Mensual	Secretaría Ejecutiva o Contratista	TRD e inventario Documental
	5.6. Diligenciar el Inventario Documental	Anual	Secretaría Ejecutiva o Contratista	Inventario Documental
6. TRANSFERENCIA DOCUMENTAL	6.1. Clasificar al final de cada vigencia los documentos producidos y recibidos por la entidad, asesores, contratistas o demás relacionados, para la respectiva transferencia documental al archivo central, temporal o histórico.	Anual	Secretaría Ejecutiva o Contratista	TRD e Inventario Documental
	6.2. Transferir los documentos al archivo central e histórico según TRD.	Anual	Secretaría Ejecutiva o Contratista	TRD e Inventario Documental
	6.3. Actualizar inventario documental	Anual	Secretaría Ejecutiva o Contratista	Inventario Documental
7. PRESERVACIÓN	7.1. Garantizar espacios físicos y electrónicos	Trimestral	Gerente,	Actas de Comité, Planillas



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°06: Gestión Documental

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	4 de 5

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

DOCUMENTAL	adecuados a la normatividad vigente, que permitan la conservación de los documentos en la entidad.		Secretaría Ejecutiva o Contratista.	de Chequeo de Conservación de Documentos.
	7.2. Digitalización de documentos como respaldo a los archivos físicos para su conservación.	Anual	Secretaría Ejecutiva o Contratista.	Acta o Listado de Digitalización de Documentos.
8. VALORACION DOCUMENTAL	8.1. Valoración y clasificación de los documentos en administrativos, legales, fiscales, contables, técnicos, culturales, científicos e históricos para la conservación, temporal o definitiva o eliminación parcial o total.	Anual	Gerente y Comité de Archivo.	Resolución o Acta de Valoración Documental.
	9.1. Transferir los documentos de acuerdo a la valoración documental, para su conservación permanente o temporal o eliminación según las TRD y demás normas que apliquen.	Anual	Secretaría Ejecutiva o Contratista.	Resolución o Acta de Valoración Documental, Tablas de Retención Documental e Inventario Documental.
9. DISPOSICION FINAL DE LOS DOCUMENTOS	CONSULTA INTERNA			
	10.1. Solicitud verbal de los documentos requeridos de la entidad, por gerente, personal administrativo, asesores y contratistas.	Diario	Secretaría Ejecutiva o Contratista.	N/A
	10.2. Solicitud verbal de los documentos requeridos de la entidad, por gerente, personal administrativo, asesores y contratistas, para sacarlos de la entidad por razones de trabajo.	Diario	Secretaría Ejecutiva o Contratista.	Formato de Préstamo Diligenciado
	10.3. Solicitud por escrito al Gerente de los documentos requeridos de la entidad, por personas naturales o jurídicas o entidades externas al fondo.	Diario	Secretaría Ejecutiva o Contratista.	Formato de préstamo diligenciado
11. ELIMINACION DE DOCUMENTACION	11.1. Eliminar documentos de la entidad de conformidad con la valoración y la TRD.	Diario	Gerente, Secretaría Ejecutiva o	Resolución o Acta de Valoración Documental, Tablas de Retención

Rucaaser



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°06: Gestión Documental

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	5 de 5

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

			Contratista.	
				Documental y Listado de Documentos Eliminados.
12. DIGITALIZACION	12.1. Digitalizar la documentación de forma legible, clasificar y agruparla según su valor documental para su digitalización y su conservación.	Mensual	Gerente, Secretaria Ejecutiva o Contratista	Resolución o Acta de Valoración Documental, Tablas de Retención Documental, Listado de Documentos Eliminados, Carpetas Digitales o Medios de Respaldo Electrónico de Datos.
	12.2. Digitalizar los documentos de trámite legal y subritos a las respectivas plataformas de los entes reguladores y de control.	Diario	Gerente, Secretaria Ejecutiva o Contratista	Carpetas Digitales y Medios de Respaldo Electrónico de Datos.
	13.1. Transferir los documentos del archivo de gestión al archivo central para su custodia y conservación según TRD.	Anual	Gerente, Secretaria Ejecutiva o Contratista.	TRD, Listado o Inventario Documental.
13. CONSERVACION DOCUMENTACION EN EL ARCHIVO CENTRAL				

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°07: Gestión del Talento Humano

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 2

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos

PROCEDIMIENTO N°07: Gestión del Talento Humano

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente y Secretaria Ejecutiva

OBJETIVO: Fortalecer permanentemente el plan de capacitaciones y el bienestar social, en caminados en generar calidad de vida a los colaboradores y sus familias para que retribuyan sus conocimientos a FONDESER.

DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Realizar Plan de Capacitación y Bienestar Social	1.1. Diagnosticar necesidades de organización y del personal para fortalecer la formación profesional.		Gerente y Secretaria Ejecutiva y Asesores	Acta de Diagnostico
	1.2. Documentar cronograma de capacitación y bienestar social anual con base a las necesidades de FONDESER.		Gerente y Secretaria Ejecutiva y Asesores	Cronograma de Capacitación y Bienestar Social.
	1.3. Socializar y adoptar cronograma o plan de capacitación y bienestar social.		Gerente y Secretaria Ejecutiva y Asesores	Acta, Resolución y Cronograma de Capacitación y Bienestar Social.
2. Liquidar Nómina y Prestaciones Sociales.	2.1. Determinar e ingresar presupuesto al sistema saymir para liquidar nómina y prestaciones sociales		Gerente y Secretaria Ejecutiva y Asesores	Resolución, Soportes Sistematizado de saymir.
	2.2. Realizar CDP, CRP y Egresos de nómina y		Secretaría	CDP, CRP y Egresos



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°07: Gestión del Talento Humano

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 2

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

	de prestaciones sociales.	Ejecutiva	
	2.3. Autorización y firma de comprobantes.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	CDP, CRP y Egresos Firmados
	2.4. Desembolsar pagos a cuentas bancarias de los empleados y de las entidades de prestaciones sociales.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Soporte de Pago, Coillas de Pago
3. Actos Administrativos Relacionados al Personal. (Nonbramientos, Vacaciones, Licencias, Certificados otros).	3.1. Solicitar por escrito con base a las necesidades del funcionario.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Oficio
	3.2. Remitir solicitud al asesor jurídico para estructurar resolución.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Oficio
	3.3. Aprobar y firmar resolución para la aceptación.	Gerente y/o Junta Directiva	Resolución y/o acta de junta
	3.4. Cumplir y aplicar lo establecido por resolución.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Soportes Magnéticos y Físicos

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°08: Custodia de los Bienes Muebles

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos

PROCEDIMIENTO N°08: Custodia de los Bienes Muebles

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente y Secretaria Ejecutiva

OBJETIVO: Garantizar el cuidado y el buen manejo de bienes muebles para fomentar la transparencia de FONDESER.

DESCRIPCIÓN				
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Ingreso de Bienes Muebles Devolutivos y Codificación.	1.1. Diagnosticar los bienes muebles que requiere FONDESER.		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Acta y Listados
	1.2. Planificar y documentar en el plan de compras los bienes y muebles.		Gerente, Secretaria Ejecutiva y Contratista	Plan de Compras
	1.3. Realizar el procedimiento de contratación.		Gerente, Secretaria Ejecutiva y Asesor Jurídico	Contrato.
	1.4. Verificar e ingresar los bienes muebles a contabilidad e inventarios		Secretaria Ejecutiva	Formato Inventarios
	Inventario Físico			
2. Llevar Inventario Actualizado.	a. Registrar los ingresos en planilla de inventario físico.		Secretaria Ejecutiva	Planilla de Inventario y Acta
	b. Registrar las salidas de productos bienes			



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°08: Custodia de los Bienes Muebles

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

3. Baja de Bienes Devolutivos Muebles	muebles en planillas. c. Hacer conteo físico cada cuatrimestre y documentar el resultado.			
	Inventario Electrónico			
	d. Registrar paralelamente con el inventario físico en el sistema de la entidad. e. Registrar las salidas paralelamente con el inventario físico. f. Realizar los ajustes necesarios en el programa saymir para actualizar la información magnética.	Secretaría Ejecutiva	Soportes Magnéticos y Físicos del Sistema saymir.	
	3.1. Diagnosticar productos o equipos que requieren dar de baja.	Gerente, Secretaría Ejecutiva y Contratistas.	Acta de Trabajo	
	3.2. Realizar listado de bienes muebles para dar de baja.	Gerente, Secretaría Ejecutiva y Contratistas.	Lista de Productos a dar de Baja	
	3.3. Solicitar a técnicos o expertos para concepto técnico del estado en los productos que se van a dar de baja.	Gerente, Secretaría Ejecutiva	Informe de Técnico	
	3.4. Solicitar a la junta directiva la autorización para dar de baja a los bienes muebles.	Gerente y Junta Directiva	Acta de Junta	
	3.5. Hacer reunión con el Comité Institucional para determinar la destinación de los bienes muebles que salen por baja.	Gerente, Secretaría Ejecutiva y Contratistas.	Acta de Trabajo	
	3.6. Proyectar Resolución para dar de baja a los	Asesor Jurídico	Proyecto de Resolución	



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°08: Custodia de los Bienes Muebles

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

	bienes autorizados por la Junta Directiva y la destinación final dada por el Comité Institucional			de Baja y Destinación final de los Bienes.
	3.7. Revisar firmar Resolución y ordenar trámite final de baja y destinación de bienes muebles.		Gerente	Resolución Firmada
	3.6. Dejar documentado la baja de los bienes muebles y su destino final.		Secretaría Ejecutiva y Contratistas.	Acta de Trabajo

Rubén A. Castaño S.

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico, Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014

Procedimiento N°09: Apoyo Informático y Soporte Técnico

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 2

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

PROCESO ASOCIADO: Administración y Gestión de los Recursos.

PROCEDIMIENTO N°09: Apoyo Informático y Soporte Técnico

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente y Secretaria Ejecutiva

OBJETIVO: Adoptar planes y cronogramas para el mantenimiento preventivo correctivo de los sistemas tecnológicos o equipos para que permitan una mayor eficiencia en el manejo administrativo de FONDESER.

DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Planificación de Apoyo y Soporte Técnico.	1.1. Realizar diagnóstico de estado los sistemas de información, equipos de cómputo y electrónicos de FONDESER.		Gerente, Secretaria Ejecutiva. Asesores y Contratistas	Acta o Documentos de Diagnóstico.
	1.2. Documentar plan de soporte técnico para los sistemas de información, equipos de cómputo y electrónicos de FONDESER.		Gerente, Secretaria Ejecutiva. Asesores y Contratistas	Plan de Soporte Técnico
	1.3. Adoptar y aprobar plan de soporte técnico por el comité.		Gerente, Secretaria Ejecutiva. Asesores y Contratistas	Resolución y Plan de Soporte Técnico.
2. Mantenimiento Preventivo de Soporte Técnico a Plataformas o Equipos.	2.1. Desarrollar un cronograma de mantenimiento preventivo.		Gerente, Secretaria Ejecutiva. Asesores y Contratistas	Cronograma.
	2.2. Adoptar e implementar el mantenimiento preventivo de soporte técnico a plataformas o equipos con el personal calificado.		Gerente, Secretaria Ejecutiva. Asesores y Contratistas	Resolución, Actas de Trabajo
3. Mantenimiento Correctivo de Soporte Técnico a Plataformas	3.1. Tener un contrato de soporte técnico para satisfacer las necesidades del mantenimiento correctivo en programas y equipos.		Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Contrato

[Handwritten signature]



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°09: Apoyo Informático y Soporte Técnico

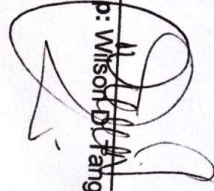

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 2

Copia Controlada

4. Mantenimiento Técnico y Administración Página Web.	4.1. Diagnosticar las necesidades de Mantenimiento y Administración de la Página Web de FONDESER.	Gerente, Secretaria Ejecutiva, Asesores y Contratistas	Diagnóstico y Actas de Trabajo
	4.2. Implementar un contrato con personas o instituciones que cumplan el objeto contractual de mantenimiento técnico y administración de la página web.	Gerente, Secretaria Ejecutiva, Asesores	Contrato
	4.3. Cumplir con los requerimientos de mantenimiento, publicación o eliminación de información solicitada por el Gerente o el Comité Institucional de FONDESER.	Gerente, Secretaria Ejecutiva, Asesores	Oficio y Actas de Trabajo.
	4.4. Documentar o dejar evidencia del mantenimiento técnico y de administración de la página web	Administrador Técnico Página Web	Informes Actas de Trabajo y Registros.

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico, Firmas:

Ing-Esp: Wilson Castañeda M.  Ing-Esp: Rubén A. Castaño S. 

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 8

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

NOMBRE DEL PROCESO: Direccionamiento Estratégico	RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente.
OBJETIVO DEL PROCESO: Direccionar mediante la Planificación, Desarrollo y Evaluación, el Sistema de Gestión Institucional del Fondo de Desarrollo Social del Retiro - FONDESER.	ALCANCE: Inicia desde el análisis del Contexto Estratégico, la Formulación y/o Actualización y Aprobación del Plan Estratégico Corporativo, Plan Plurianual de Inversiones, Plan de Acción Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI; y de los Planes y Modelos de Gestión Institucional de conformidad con la normas vigentes, su Gestión, Consolidación, Seguimiento, Evaluación y la implementación de Acciones de Mejora.

REQUISITOS – NORMAS

REQUISITOS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN	REQUISITOS NTCGP 1000:2009	REQUISITOS MECI 1000:2014	REQUISITOS DEL CLIENTE
Constitución Política artículos 2º, 4º, 15º, 23º, 29º, 51º, 66º, 209º, 311º, Ley 80 de 1993, Ley 152 de 1994, Ley 489 de 1998, Ley 734 de 2002, Ley 909 de 2004, Ley 951 de 2005, Ley 1066 de 2006, Ley 1150 de 2007, Ley 1266 de 2008, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 1555 de 2012, Ley 1564 de 2012, Ley 1712 de 2014, Ley 1748 de 2014, Ley 1793 de 2015 y sus Decretos Reglamentarios. Acuerdo Municipal 010 DE 2012 Acuerdo Municipal 03 de 2012 Acuerdos de Junta Directiva Resoluciones administrativas.	4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de Documentos 4.2.4 Control de Registros 5.6.2 Información de entrada para la revisión 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA 8.2.2 Auditoría interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA	1.1.1 Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos 1.1.2. Desarrollo del Talento Humano 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos 1.2.3. Estructura Organizacional 1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de Operación 1.3.1 Políticas de Administración de Riesgos 1.3.2 Identificación de Riesgos 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.2.1. Auditoría interna 2.3.1 Plan de Mejoramiento 3. Eje Transversal de Información y Comunicación.	ENTES GUBERNAMENTALES DEPARTAMENTAL Y NACIONAL: Presentar los informes correspondientes de ley antes de la fecha estipulada y con los requerimientos de presentación solicitados. CONCEJO MUNICIPAL: presentar informes anuales o por solicitud de la corporación en secciones ordinarias o extraordinarias con indicadores, ejecución presupuestal y gestiones. JUNTA DIRECTIVA: Presentar información bajo los formatos, con comparativos años anteriores y con indicadores.



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 8

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

						CONTROL INTERNO: Tener la información al día tanto financiera como documental bajo los formatos y codificación que cumplan con la normatividad vigente de ley.	
						COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE EL RETIRO: tener la información al día de las obligaciones, reportar la información solicitada física o verbal.	

RECURSOS				INFRAESTRUCTURA AMBIENTE DE TRABAJO	
HUMANOS	FÍSICOS	TECNOLÓGICOS			
Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores y Contratistas de Apoyo a la Gestión	Archivadores, escritorios, sillas, papetería, tinta, computadores, entre otros.	Equipos de cómputo, impresoras, software básicos y específicos, conexión a Internet, Página Web.		Oficinas, Puestos de Trabajo, en adecuadas condiciones de ventilación e iluminación para trabajo individual y en equipo.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO						
QUIEN SUMINISTRA (Cliente)	ENTRADAS (Insumos)	CICLO P-H-V-A	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS (Producto)	QUÉN RECIBE (Cliente)
Procesos: Análisis de la Gestión, Direccionamiento Estratégico, Grupos de Interés y Comunidad, Plan Estratégico	Informes de Seguimiento y Evaluación a los Procesos: Análisis de la Gestión, Direccionamiento Estratégico, Plan	P	1. Realizar Diagnóstico Institucional.	Gerente	Informe Analizado del Diagnóstico Institucional realizado de necesidades internas, de la	Junta Directiva.



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 8

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones del Cuatrenio Anterior.	Estratégico Corporativo – PEC, Planes de Acción, Plan Plurianual de Inversiones, Auditorías de Seguimiento de Control Interno, del Cuatrenio anterior.			comunidad y grupos de interés.	
Junta Directiva.	Informe analizado del diagnóstico Institucional con las necesidades internas y de la comunidad.	2. Formular Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones para el Cuatrenio.	Gerente.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones. Formulado.	Junta Directiva.
Junta Directiva.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones Formulado.	3. Aprobar Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones para el Cuatrenio.	Junta Directiva.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones Aprobado para el Cuatrenio.	Proceso de Direccionamiento Estratégico.
Proceso de Direccionamiento Estratégico.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones Aprobado, Informes de Seguimiento y Evaluación	4. Formular los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, por vigencias durante el Cuatrenio.	Gerente.	Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Formulados.	Junta Directiva.

Lucas



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	4 de 8

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

	Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, realizados.				
Junta Directiva.	Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Formulados.	5. Aprobar Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, por vigencias durante el Cuatrenio.	Junta Directiva.	Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Aprobados.	Procesos: Direccionamiento Estratégico, Crédito y Cartera y el de Administración y Gestión de los Recursos.
Congreso de la República y Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal.	Constitución Política, Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Guías Metodológicas y demás Normas Vigentes que aplican para FONDESER.	6. Elaborar, Ajustar o Actualizar los Planes y Modelos de Gestión Institucional, tales como: Plataforma Estratégica de la Entidad, El Sistema Integrado MECI – Calidad, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Mapas de Riesgos de Gestión y de Corrupción, Procesos, PQRS, Formatos, Guías Metodológicas, Matriz de Indicadores, Políticas de Operación por Procesos, y de Administración de Riesgos, Actualización en Plataforma FURAG	Gerente.	Planes y Modelos de Gestión Institucional Elaborados, Ajustados, Actualizados y Aprobados.	Proceso Direccionamiento Estratégico.



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	5 de 8

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

						Procesos de: Crédito y Cartera, Administración y Gestión de los Recursos. Grupos de Interés y Comunidad en General.
		del DAFP, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Proceso de Comunicaciones, entre otros, de conformidad con las Normas Vigentes.				
Junta Directiva.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones Aprobado para el Cuatrienio.	H	7. Implementar el Plan Estratégico Corporativo –PEC y Plan Plurianual de Inversiones.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones, Implementado.	
Junta Directiva.	Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Aprobados.	H	8. Implementar los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Aprobados.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Implementados durante cada Vigencia Anual.	Procesos de: Crédito y Cartera, Administración y Gestión de los Recursos. Grupos de Interés y Comunidad en General.
Proceso Direccionamiento Estratégico.	Planes y Modelos de Gestión Institucional Elaborados, Ajustados,		9. Implementar Planes y Modelos de Gestión Institucional Elaborados, Ajustados, Actualizados y Aprobados.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Planes y Modelos de Gestión Institucional Implementados.	Proceso Direccionamiento Estratégico.

Eslogan de la Entidad: "Somos Oportunidades para el Desarrollo", **Página Web:** www.fondesar.com.co **E-Mail:** fondesarelitino@gmail.com **Página 5 de 8**
Dirección y Teléfonos de la Entidad: Carrera 20 N°18-28, **Teléfono:** 541 09 34
Asesor Técnico: Ing-Esp. Rubén Antonio Castaña Serna. **Cel:** 310 447 57 03. **E-Mail:** rucasar@live.com

Oliver

Fulcan



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	6 de 8

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

	Actualizados y Aprobados.				
Procesos de: Crédito y Cartera, Administración y Gestión de los Recursos. Grupos de Interés y Comunidad en General.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones, Implementado.	10. Realizar Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados al Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones, Implementado.	Gerente y Secretaría Ejecutiva.	Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones.	Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Proceso Análisis de la Gestión. Control Interno.
Procesos de: Crédito y Cartera, Administración y Gestión de los Recursos. Grupos de Interés y Comunidad en General.	Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Implementados durante la vigencia.	11. Realizar Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Implementados durante la vigencia.	Gerente y Secretaría Ejecutiva.	Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Implementados durante la vigencia.	Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Proceso Análisis de la Gestión. Control Interno.
Proceso Direccionamiento Estratégico.	Planes y Modelos de Gestión Institucional Implementados.	12. Realizar Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes y Modelos de Gestión Institucional Implementados.	Gerente y Secretaría Ejecutiva.	Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes y Modelos de Gestión	Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Análisis de la Gestión. Control Interno.

Fuentes

[Firma]



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico


Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	7 de 8

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

			Institucional.	
Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Proceso Análisis de la Gestión. Control Interno.	Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones durante la vigencia.	13. Realizar ajustes al Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Plan de mejoramiento. Acciones preventivas y/o correctivas.
Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Proceso Análisis de la Gestión. Control Interno.	Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI. Implementados durante la vigencia.	14. Realizar ajustes a los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, implementados durante la vigencia.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Plan de mejoramiento. Acciones preventivas y/o correctivas.
Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Análisis de la Gestión. Control Interno.	Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes y Modelos de Gestión Institucional.	15. Realizar Ajustes a los Planes y Modelos de Gestión Institucional.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Procesos Análisis de la Gestión, Direccionamiento Estratégico. Control Interno.

[Handwritten signature]

 Fondeser <small>Asesoría en el Retiro</small>	Fondo de Desarrollo Social del Retiro SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014 Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico		Código	
			Versión	00
			Fecha	12/12/2017
			Página	8 de 8

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

CONTROL PROCESO			
FRECUENCIA - PERIODICIDAD	MONITOREO, CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PROCESO		RESPONSABLE
Cuatrimestral	REGISTROS - EVIDENCIA	Papeles y Actas de Trabajo, Informes	Gerente, Secretaría Ejecutiva y Asesores.

INDICADORES DEL PROCESO
(Ver Ficha de Indicadores por Procesos)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO
(Ver Ficha Políticas de Operación por Procesos)

RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
(Ver Mapa de Riesgos de Gestión y de Corrupción por Procesos)

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO			
NOMBRE DEL DOCUMENTO		CÓDIGO	VERSION
1. Procedimiento Planeación y Desarrollo			00
2. Procedimiento Comunicaciones			00
3. Procedimiento Medir Satisfacción del Cliente			00

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M. Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014

Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 6

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°01: Direccionamiento Estratégico

PROCEDIMIENTO N° 01: Planeación y Desarrollo Institucional

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente

OBJETIVO: Direccionar las Prioridades en Planeación y Desarrollo Institucional, para el cumplimiento de la Misión y la Optimización de los Servicios que brinda la entidad, de conformidad a las normas vigentes que le aplican.

DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Diagnóstico de Necesidades de Planeación y Desarrollo	<ol style="list-style-type: none">1. Recopilar información.1.1. Recopilar la información relacionada con el Sistema de Gestión Institucional, como se detalla a continuación:<ol style="list-style-type: none">1. Plan Estratégico Corporativo del periodo anterior y del vigente.2. Informe consolidado de seguimiento al Plan Estratégico Corporativo del periodo anterior y del vigente.3. Informe consolidado de seguimiento a los Planes de Acción del periodo anterior y del vigente.4. Informes consolidados de Gestión, por Semestres y anualizados.5. Informes de las Evaluaciones de Control Interno.6. Informes sobre el seguimiento al Plan		Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Actas de Trabajo, Listado de Información Recopilada



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 6

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Mapas de Riesgos de Gestión y de Corrupción,			
7. Presupuesto actual y el proyecto para la siguiente vigencia.			
8. Informes consolidados con los Resultados de los Análisis Estadísticos que se llevan en la entidad.			
9. Informes sobre el cumplimiento del Calendario de Obligaciones Legales y Administrativas.			
10. Entre Otros.			
2. Procesar Información.			
2.1. Consolidar la información recopilada (si no se tiene consolidada), por periodos de análisis o los requeridos para el estudio, teniendo en cuenta su clasificación; y establecer los indicadores cuantitativos o cualitativos de variación entre dichos periodos.		Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Actas de Trabajo, Planillas o Formatos de Consolidación de la Información Recopilada
2.2. Elaborar cuadros de comparación estadísticos por periodos analizados (Semestrales o anuales o por los cuatro años) y realizar la interpretación de los resultados obtenidos.		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Actas de Trabajo, Planillas o Formatos con Cuadros de Comparativos
2.3. Hacer el balance de los resultados estadísticos obtenidos y determinar el índice de variación, favorable o desfavorable del o los periodos evaluados.		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Actas de Trabajo
2.4. Elaborar gráficos estadísticos, donde se observe la variación de los resultados		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Actas de Trabajo y Gráficos Estadísticos de

[Firma]



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 6

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

esperados, con los resultados obtenidos, para el o los periodos analizados.

3. Analizar Información.

3.1. Clasificar la información recopilada, por tipo de informe, por periodos de tiempo, por características, por temas, entre otros.

Gerente y
Secretaría Ejecutiva

Actas de Trabajo y
Planillas o Formatos de
Clasificación de
Información

3.2. Realizar análisis comparativos de la información recopilada, teniendo en cuenta su clasificación, con el fin de determinar las variaciones que éstas presentan de un periodo a otro.

Gerente y
Secretaría Ejecutiva

Actas de Trabajo y
Planillas o Formatos de
Análisis Comparativo

3.3. Hacer análisis de Fortalezas y Debilidades de la entidad, de acuerdo con la información recopilada.

Gerente y
Secretaría Ejecutiva

Actas de Trabajo y
Planillas o Formatos de
Análisis Fortalezas y
Debilidades

3.4. Hacer análisis de Oportunidades y Amenazas de la entidad, de acuerdo con la información recopilada.

Gerente y
Secretaría Ejecutiva

Actas de Trabajo y
Planillas o Formatos de
Análisis Oportunidades y
Amenazas

3.5. Utilizar las herramientas de análisis que se estimen convenientes, u otras técnicas que a criterio de las personas encargadas del estudio, estimen adecuadas, como por ejemplo:

Matriz DOFA, Matriz Causa Efecto y Alternativas de Solución, Matriz de

Gerente y
Secretaría Ejecutiva

Actas de Trabajo y
Planillas o Formatos o
Matriz de Análisis

Portafolio de Productos, Análisis de la Posición Estratégica y Evaluación de Acciones (PEEA), Diagrama Espina de

Pescado, análisis

Copa de Arbol, Gráfico

la Información Procesada



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	4 de 6

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

de Pareto, entre otras, que a criterio de las personas encargadas del análisis de la información, le permitan visualizar las tendencias de aumento o baja en la productividad de la entidad.			
	3.6. Elaborar Papeles de Trabajo y llevar registro de los análisis realizados.	Gerente y Secretaria Ejecutiva	Papeles de Trabajo y Registro de Análisis Realizados
	4. Diagnosticar		
	4.1. Tener en cuenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y las amenazas, con el fin de estimar la situación real de la entidad, en cuanto a causas, efectos y posibles alternativas de solución a la necesidad o problema planteado. <ul style="list-style-type: none">• ¿Dónde estamos?• ¿Cómo se encuentra nuestra entidad?• ¿Dónde queremos llegar?• ¿Cómo Llegarlo?	Gerente y Secretaria Ejecutiva	Actas de Trabajo
4.2. Realizar Diagnóstico Institucional, teniendo en cuenta el análisis de la información, y las conclusiones a que llegaron las personas encargadas del estudio. En éste, se debe especificar, si es viable o no, la alternativa o las alternativas propuestas para dar solución a la necesidad (es) o el problema (s) planteado (s).			
4.3. Elaborar un informe o Acta de Trabajo que		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Actas de Trabajo
4.3. Elaborar un informe o Acta de Trabajo que		Gerente y	Informe o Acta de Trabajo



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	5 de 6

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

	contenga, un resumen de las actividades realizadas en el proceso de recopilación, clasificación, análisis y tabulación de la información, donde se haga una síntesis del desarrollo del estudio y la conclusión o conclusiones a que se llega, como resultado final del trabajo de investigación, con los Anexos que lo soportan.	Secretaría Ejecutiva	
3. Planeación Institucional de la Entidad, de conformidad con la normatividad vigente	3.1. Formular los Planes, Programas o Proyectos que requiera la entidad, para el cumplimiento de su Misión, Visión y Objetivos Institucionales de conformidad con las Metodologías e Instructivos cumpliendo con las normas vigentes que le aplican, para: ➤ Plan Estratégico Corporativo – PEC, ➤ Plan Cuatrenal de Inversiones, ➤ Plan de Acción – PA, ➤ Plan Operativo Anual de Inversiones – POI, ➤ Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, ➤ Plan de Comunicaciones, entre Otros. 4.1. Analizar y Evaluar de conformidad con la normatividad vigente que le aplican, la necesidad de elaborar y/o actualizar: Formatos, Planillas Guías, Manuales, Procesos, Procedimientos, Mapas de Riesgos Administrativos y de Corrupción, Objetivos, Fichas de Indicadores, Políticas, Estrategias, Modelo Estándar de Control	Gerente y secretaria ejecutiva.	Actas de trabajo, Planes, Programas o Proyectos Formulados
4. Desarrollo Institucional		Gerente y secretaria ejecutiva.	Actas de trabajo, Formatos, Planillas Guías, Manuales, Procesos, Procedimientos, Mapas de Riesgos Administrativos y de Corrupción, Objetivos,



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	6 de 6

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

	Interno – MECI 1000, Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, entre otros.			Fichas de Indicadores, Políticas, Estrategias, Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000, Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, entre otros, Elaborados y/o Actualizados
5. Aprobación	5.1. Aprobar por Acto Administrativo los Productos resultantes de la Planeación y Desarrollo Institucional. (Actividad 3 y 4)		Junta Directivo o Gerente, según la Competencia. (Ver Proceso de Direccionamiento Estratégico)	Productos resultantes de la Planeación y Desarrollo Institucional Aprobados

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°02: Comunicaciones

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 4

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°01: Direccionamiento Estratégico

PROCEDIMIENTO N°02: Comunicaciones

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente y Secretaria Ejecutiva

OBJETIVO: Gestionar la comunicación organizacional e informativa de FONDESER, a través de medios de comunicación que permitan suministrar información institucional clara, concisa y pertinente, en aras de fortalecer las relaciones con sus funcionarios y la comunidad.

DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Diagnóstico de Necesidades de Comunicación	1. Elaborar el diagnóstico anual de necesidades de comunicación organizacional, informativa y rendición de cuentas a la comunidad, acordes las situaciones de la entidad y la normatividad vigente que le aplican.		Gerente, Secretaria Ejecutiva.	Acta de trabajo
2. Estructuración y Programación de Comunicaciones	1. Definir o Actualizar o Adecuar anualmente, las Políticas de Comunicación Interna y externa para la entidad. 2. Estructurar Plan anual de Comunicación Interna y Externa de la Entidad. 3. Obtener y Brindar información clara, concisa y pertinente para la divulgación en los medios de comunicación. 4. Socializar permanentemente con los funcionarios y asesores de la entidad, las comunicaciones relacionadas con la misión y el buen funcionamiento administrativo de Fondeser, a		Gerente, Secretaria Ejecutiva. Gerente, Secretaria Ejecutiva. Gerente	Acta de trabajo Acta de trabajo Oficio, Memorando o Contrato



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°02: Comunicaciones

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 4

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

través de reuniones, carteleras, e-mail y dispositivos electrónicos u otros.		Gerente y Contratista.	Acta de Trabajo
5. Coordinar la divulgación de campañas y/o estrategias publicitarias internas. Comunicación Informativa Externa		Gerente y Contratista.	Acta de Trabajo
6. Diseñar las campañas publicitarias y contenidos a emitir en los canales de comunicación institucionales para promover los productos y servicios que brinda la entidad, para la Comunidad.		Gerente y Contratista.	Acta de Trabajo
7. Diseñar las estrategias de comunicación institucional en medios físicos, informáticos, electrónicos, redes sociales y pagina web.		Gerente y Contratista.	Acta de Trabajo
8. Definir contenidos, grabaciones y formatos a publicar en los diferentes medios de comunicación seleccionados.		Gerente y Contratista.	Acta de Trabajo
9. Ordenar envío y publicación de contenidos, grabaciones y formatos a los medios de comunicación seleccionados.		Gerente.	Oficio y Anexos.
10. Recibir contenidos, grabaciones y formatos a publicar y firmar Planilla de recibido.		Contratistas.	Oficio y Anexos.
11. Coordinar la divulgación de campañas y/o estrategias publicitarias externas. Participación Ciudadana y Acceso a la Información		Gerente y Contratista.	Acta de Trabajo
12. Realizar campañas de difusión por los diferentes medios de comunicación Interna y Externa disponibles en la entidad, sobre: a) Mecanismos de Participación Ciudadana en la Rendición de Cuentas e Informes de Gestión.		Gerente, Secretaria Ejecutiva y Contratistas.	Planillas de Registro



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°02: Comunicaciones

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 4

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

- b) Mecanismos para realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – **PARS**.
c) Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.
d) Encuestas Satisfacción del Cliente.
e) Otros.

Control y Evaluación

10. Elaboración de archivos fotográficos, de prensa, de piezas gráficas, e-mail, whatsapp, Facebook, otros, de la comunicación Interna y Externa.

11. Realizar el seguimiento de los eventos en Planilla de Control.

12. Hacer una verificación final de cumplimiento de acciones, anexando las evidencias.

13. Realizar el análisis de la información emitida y divulgada por los diferentes medios de comunicación.

14. Llevar Base de Datos de los medios de información utilizados y de las campañas e información divulgada por los diferentes medios de comunicación utilizada.

15. Entregar informe Mensual en cumplimiento de las tareas realizadas.

16. Definir contenidos, grabaciones y formatos a publicar en página web de la entidad.

13. Ordenar envío y publicación de contenidos,

Administración Página Web

16. Definir contenidos, grabaciones y formatos a publicar en página web de la entidad.

13. Ordenar envío y publicación de contenidos,



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°02: Comunicaciones

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	4 de 4

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

grabaciones y formatos para montar en página web.			
14. Recibir contenidos, grabaciones y formatos a publicaren página web y firmar planilla de recibido.	Secretaría Ejecutiva o Contratistas	Oficio con Anexos Físicos y Electrónicos, Firma Constancia de Recibido.	
15. Publicar en la Página Web de FONDESER.	Administrador Página Web	Publicación Página Web	
16. Solicitar autorización al Gerente de FONDESER, para depurar contenidos en la página Web de acuerdo a la capacidad de almacenamiento registrado o disponible y anexar listado de contenidos actuales publicados.	Administrador de la Página Web	Oficio con Listado de Contenidos Actuales de Página Web.	
17. Recibir y analizar listado de contenidos actuales publicados en página web y definir depuración de información.	Gerente	Oficio con Listado de Contenidos Actuales de Página Web.	
18. Autorizar por escrito depuración de contenidos actuales de página web.	Gerente	Oficio con Listado de Contenidos Actuales de Página Web a Eliminar.	
19. Depurar página web de contenidos actuales autorizados.	Administrador de Página Web.	Página Web Depurada.	

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014
Procedimiento N°03: Medir Satisfacción del Cliente

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°01: Direccionamiento Estratégico

PROCEDIMIENTO N°03: Medir Satisfacción del Cliente

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente y Secretaria Ejecutiva

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción de los clientes del Fondo de Desarrollo Social del Retiro - FONDESER, como insumo para la formulación de planes que garanticen el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados por la entidad.

DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Realizar Encuestas	1. Realizar encuesta de Satisfacción por Líneas de Créditos y/o Servicios solicitados o Prestados o por Rendición Pública de Cuentas e Informes de Gestión o Eventos Realizadas a los clientes internos y externos de la entidad, a través de medios físicos o electrónicos o página web.		Secretaría Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Formato Encuesta General de Satisfacción del Cliente.
	2. Recibir Encuesta e medio físico.		Secretaría Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Encuesta Diligenciada.
	3. Revisar dispositivos electrónico y página web con las encuestas diligenciadas.		Secretaría Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Planilla o Formato de Registros.
	4. Revisar el Buzón de Sugerencias.		Secretaría Ejecutiva o	Planilla o Formato de Registros.

Rubén



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°03: Medir Satisfacción del Cliente

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

			Contratistas de Apoyo.	
2. Clasificación Encuestas	1. Clasificar las Encuestas recibidas a través de los diferentes medios de la entidad por Líneas de Créditos y/o Servicios solicitados o Prestados o por Rendición Pública de Cuentas e Informes de Gestión o Eventos Realizadas.		Secretaría Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Encuestas Clasificadas.
3. Tabulación Encuestas	1. Tabular las Encuestas recibidas a través de los diferentes medios de la entidad por Líneas de Créditos y/o Servicios solicitados o Prestados o por Rendición Pública de Cuentas e Informes de Gestión o Eventos Realizadas. 2. Consolidar los Resultados de las Encuestas por Líneas de Créditos y/o Servicios Solicitados o Prestados o por Rendición Pública de Cuentas e Informes de Gestión o Eventos Realizadas.		Secretaría Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Encuestas Tabuladas. Encuestas Consolidadas.
	3. Elaborar Consolidado General de las Encuestas realizadas, por Periodos y Total.		Secretaría Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Consolidado General de Encuestas.
4. Análisis de Resultados	1. Medir el nivel de satisfacción del cliente por Líneas de Créditos y/o Servicios solicitados o Prestados o por Rendición Pública de Cuentas e Informes de Gestión o Eventos Realizadas. de acuerdo a los resultados del consolidado de las encuestas.		Gerente	Planilla o Formato de Análisis.

Quian



Fondeser
Asociada con El Retiro

Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°03: Medir Satisfacción del Cliente

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 3

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

4. Acciones de Mejora	2. Medir el nivel de satisfacción Global del cliente y consolidarlo por periodos y Total.	Gerente	Planilla o Formato de Análisis y Medición.
	3. Elaborar Informe de Resultados y Socializarlo con los funcionarios y asesores de la entidad.	Gerente	Informe de Resultados, Acta de Trabajo.
	1. Analizar los resultados de la medición de las Encuestas de Satisfacción.	Gerente	Acta de Trabajo.
	2. Analizar las expectativas de mejora que requieren de los clientes internos y externos de la entidad.	Gerente	Acta de Trabajo.
	3. Establecer las acciones correctivas para mejorar los Servicios de la entidad.	Gerente	Plan de Mejora.

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico. Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Crédito y Cartera

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 6

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

NOMBRE DEL PROCESO: CREDITOS Y CARTERA	RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente y Junta Directiva
OBJETIVO DEL PROCESO: colocar los recursos económicos suficientes para satisfacer la demanda por líneas de crédito a la comunidad Guarceña.	ALCANCE: satisfacer la demanda de la comunidad Guarceña en las líneas de crédito tales como universitarios, vivienda, industria y comercio, flexibles y blandos y Microfranquicias.

Copia Controlada

REQUISITOS - NORMAS			
REQUISITOS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN	REQUISITOS NTCGP 1000:2009	REQUISITOS MECI 1000:2014	REQUISITOS DEL CLIENTE
Constitución Política artículos 2°, 4°, 15°, 23°, 29°, 51°, 66°, 209°, 311°, Ley 80 de 1993, Ley 489 de 1998, Ley 734 de 2002, Ley 909 de 2004, Ley 951 de 2005, Ley 1066 de 2006, Ley 1150 de 2007, Ley 1266 de 2008, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 1555 de 2012, Ley 1564 de 2012, Ley 1712 de 2014, Ley 1748 de 2014, Ley 1793 de 2015 y sus Decretos Reglamentarios. Acuerdo Municipal 010 DE 2012 Acuerdo Municipal 03 de 2012 Acuerdos de Junta Directiva	4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de Documentos 4.2.4 Control de Registros 5.6.2 Información de entrada para la revisión 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA 8.2.2 Auditoría interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA	1.1.1 Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos 1.1.2. Desarrollo del Talento Humano 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos 1.2.3. Estructura Organizacional 1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de Operación 1.3.1 Políticas de Administración de Riesgos 1.3.2 Identificación de Riesgos 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.2.1. Auditoría Interna 2.3.1 Plan de Mejoramiento 3. Eje Transversal de Información y Comunicación.	ENTES GUBERNAMENTALES DEPARTAMENTAL Y NACIONAL: Presentar los informes correspondientes de ley antes de la fecha estipulada y con los requerimientos de presentación solicitados. CONCEJO MUNICIPAL: presentar informes anuales o por solicitud de la corporación en secciones ordinarias o extraordinarias con indicadores, ejecución presupuestal y gestiones. JUNTA DIRECTIVA: Presentar información bajo los formatos, con comparativos años anteriores y con indicadores. CONTROL INTERNO: Tener la información al día tanto financiera como documental bajo los formatos y codificación que



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Crédito y Cartera

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 6

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

direccionamiento estratégico.	créditos y cartera		Asesor Contable y Financiero	rotación de cartera.	
Junta directiva.	Diagnóstico de proyección de créditos y rotación de cartera.	3. Elaborar plan de créditos	Gerente, Secretaria Ejecutiva y Asesor Contable y Financiero	Plan de créditos para cada vigencia.	Junta Directiva.
Junta directiva	Plan de créditos para cada vigencia.	4. Aprobación plan de créditos.	Junta directiva.	Plan de créditos aprobados por resolución y/o actas de junta.	Gerencia Administrativa Grupos de Interés. Proceso de crédito y cartera.
Gerencia administrativa. Procesos de direccionamiento estratégico, crédito y cartera.	Análisis detallado de ingresos y egresos por créditos y cartera	5. Elaborar plan estratégico para rotación y recuperación de cartera.	Gerente. Secretaria Ejecutiva. Asesor Contable, Asesor Jurídico.	Plan estratégico elaborado.	Junta Directiva. Procesos de crédito y cartera y administración y gestión de los recursos.
Junta Directiva. Procesos de crédito y administración y gestión de los recursos.	Plan estratégico elaborado.	6. Aprobación plan de cartera.	Junta directiva.	Plan estratégico para rotación y recuperación de cartera aprobado por resolución y/o actas de junta.	Gerencia Administrativa Grupos de Interés. Procesos de crédito y cartera y administración y gestión de los recursos.
Junta Directiva.	Plan de créditos aprobados por resolución y/o actas de junta.	7. Divulgación plan de créditos.	Gerente. Secretaria Ejecutiva.	Plan de créditos divulgado y cronograma de colocación.	Grupos de Interés. Comunidad y Procesos de crédito y cartera y administración y gestión de los recursos.

Fulcan

[Signature]



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Crédito y Cartera

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	4 de 6

Copia Controlada

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Junta directiva.	Plan de créditos aprobados por resolución y/o actas de junta.	8. Aprobación y Colocación de créditos.	Junta directiva Gerencia.	Créditos aprobados y colocados por líneas y destinación.	Gerencia Administrativa. Grupos de Interés. Comunidad. Procesos de crédito y cartera y administración y gestión de los recursos.
Gerencia Administrativa. Junta directiva. Procesos de crédito y cartera y administración y gestión de los recursos.	Créditos aprobados y colocados por líneas y destinación. Normatividad vigente para recuperación de cartera.	9. Implementación del plan estratégico para rotación y recuperación de cartera.	Gerente. Secretaría Ejecutiva.	Plan estratégico para rotación y recuperación de cartera implementado.	Gerencia Administrativa. Grupos de Interés. Asesor C.I. Procesos de crédito y cartera y administración y gestión de los recursos.
Gerencia Administrativa. Procesos de crédito y cartera y administración y gestión de los recursos.	Plan estratégico para rotación y recuperación de cartera implementado.	10. Realizar seguimiento y evaluación al plan estratégico para rotación y recuperación de cartera	Gerente. Asesor contable	Informe de Seguimiento, evaluación y análisis a los Indicadores de rotación y recuperación cartera.	Junta directiva; Gerencia Administrativa; Asesor C.I. Procesos de: crédito y cartera; administración y gestión de los recursos; y análisis de la gestión.
Junta directiva. Gerencia Administrativa. Asesor C.I. Junta directiva. Gerencia Administrativa; Asesor C.I. Procesos de: crédito	Informe de Seguimiento, evaluación y análisis a los Indicadores de rotación y recuperación cartera.	11. Realizar seguimiento y evaluación al plan estratégico para rotación y recuperación de cartera y análisis a los Indicadores.	Asesor C.I.	Informes de auditoría de seguimiento, evaluación y análisis al plan estratégico para rotación y recuperación de cartera e indicadores.	Gerencia Administrativa. Procesos de: crédito y cartera; administración y gestión de los recursos; y análisis de la gestión.

[Handwritten signature]



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Crédito y Cartera

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	5 de 6

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

y cartera: administración y gestión de los recursos; y análisis de la gestión.				acciones preventivas y/o correctivas a implementar.	
Junta directiva Gerencia Administrativa. Procesos de: crédito y cartera; administración y gestión de los recursos; y análisis de la gestión.	Informe de Seguimiento, evaluación y análisis a los indicadores de rotación y recuperación cartera.		12. Elaborar e implementar acciones preventivas y/o correctivas al plan de estratégico rotación y recuperación de cartera e indicadores.	Plan de mejoramiento Administrativo.	Junta directiva. Gerencia Administrativa. Asesor contable, asesores jurídicos, Asesor C.I Proceso análisis de la gestión.
Junta directiva. Gerencia Administrativa. Asesor contable, asesores jurídicos, Asesor C.I Proceso análisis de la gestión.	Plan de mejoramiento Administrativo.	A	13. Realizar Seguimiento al plan de mejoramiento administrativo y a las acciones preventivas y/o correctivas dejadas como hallazgos de los informes de auditoría de control interno.	Actas de seguimiento de Junta directiva, gerencia administrativa asesores contable y jurídicos. Informes de auditorías de seguimiento de C.I.	Junta directiva. Gerencia Administrativa. Control interno. Grupos de interés. Procesos análisis de la gestión; direccionamiento estratégico.

Fuentes

CONTROL PROCESO			
MONITOREO, CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PROCESO		RESPONSABLE	
FRECUENCIA - PERIODICIDAD	REGISTROS - EVIDENCIA		
Cuatrimestral	Papeles y Actas de Trabajo, Informes	Gerente, Secretaría Ejecutiva y Asesores.	



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Caracterización Proceso Crédito y Cartera

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	6 de 6

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

INDICADORES DEL PROCESO
(Ver Ficha de Indicadores por Procesos)

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO
(Ver Ficha Políticas de Operación por Procesos)

RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO
(Ver Mapa de Riesgos de Gestión y de Corrupción por Procesos)

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

NOMBRE DEL DOCUMENTO			
Procedimiento, Formatos, Planillas, Guías, Manuales, Plataformas Tecnológicas, Otros. (Describirlos)	CÓDIGO	VERSION	FECHA
1. Procedimiento Créditos		00	12/12/2017
2. Procedimiento Cartera		00	12/12/2017

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Temático, Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°01: Créditos

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 4

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°02: Crédito y Cartera

PROCEDIMIENTO N° 01: Créditos

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente y Secretaria Ejecutiva

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades económicas de la comunidad, que cumplan con los requisitos mínimos exigidos por FONDESER.

DESCRIPCIÓN				
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Asesoría	1.1 Identificar la línea de crédito solicitada.		Secretaría Ejecutiva o Contratista	Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
	1.2 Entrega de solicitudes por línea solicitada.		Secretaría Ejecutiva o Contratista	Diligenciar Planilla Soporte de Entrega Solicitad.
	1.3 Explicarle al solicitante el monto, tasas y plazos establecidos por líneas solicitadas y garantías y requisitos para el desembolso del crédito.		Secretaría Ejecutiva o Contratista	Entrega Formato de Línea Crédito
	1.4 Entrega de solicitud y límite de entrega de la documentación del crédito solicitado.		Secretaría Ejecutiva o Contratista	Tablas y Plazos y Requisitos Establecidos por el Fondo.
	2.1 Recibir y Revisar la solicitud diligenciada y la documentación soporte para línea de crédito requerida.		Secretaría Ejecutiva o Contratista	Firma del Solicitante en Planilla.
2. Revisión	2.2 Entrega de documentos y solicitud diligenciada al Asesor Jurídico.		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Diligenciar Planilla Soporte de Entrega Documentos.
	3.1 Recibir y Revisar la documentación soporte para la línea de crédito solicitada		Asesor Jurídico.	Oficio Remisorio
3. Análisis de Créditos	3.2 Analizar las garantías necesarias para el		Asesor Jurídico	Constancia de Recibido
				Informe General del

Praceta



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°01: Créditos

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	2 de 4

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada
Estudio del Crédito

desembozo del crédito por línea requerida que cumpla con los requisitos establecidos como: Deudores solidarios, estudios de títulos para hipotecas, pagares, centrales de riesgo otros...) 3.2.1. Deudores Solidarios: Tiempo laborado en la empresa, salario devengado, fecha de terminación del contrato, bienes del deudor solidario 3.2.2. Garantías Reales: Modo de adquisición, Gravámenes, Limitaciones y afectaciones al dominio, Condiciones resolutorias, medidas cautelares, pleitos judiciales, 3.2.3. Título Valor Pagaré: Se verifica que contenga Suma determinada, pago incondicional a FONDESER o a quien haga sus veces, forma o fecha de vencimiento, indicación de pagadero a la orden o al portador y que no esté tachado o manipulado. 3.2.4. Títulos Ejecutivos: Todo documento que tenga una obligación clara, expresa y exigible y que mencione "Presta Merito Ejecutivo" 3.2.5. Centrales de Riesgo: Consulta a PROCREDITO para verificar comportamientos crediticios del ámbito comercial, a través del semáforo de SCORE 3.2.6. Verificación de Necesidad y materiales: Visita al lugar de adquisición o mejoramiento del inmueble (Viviendas, locales o lotes) o muebles (Cultivos o vehículos entre otros) 3.2.6.1. Análisis de la cotización para las mejoras suministradas por el solicitante 3.3. Entrega de documentación por líneas de créditos requerida con su respectivo análisis. Y		Asesor Jurídico	Oficio Remisorio a Gerente de Fondeser.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------	-----------------------------------------



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°01: Créditos

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 4

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

4. Estudio Previo y Factibilidad	3.4 Recibe documentación por líneas de créditos requerida con su respectivo análisis y recomendaciones e imprime y pasa al Gerente.		Secretaría Ejecutiva o Contratista	Registro en Planilla
	4.1 Revisa y analiza las recomendaciones remitidas por el Asesor Jurídico e ingresa en planilla, para socializar con la Junta Directiva.		Secretaría Ejecutiva o contratista	Planilla Estudios Previos y Factibilidad
5. Aprobación o Rechazo de Créditos	4.2 Socializar con la Junta Directiva todos los créditos por líneas solicitadas y debidamente estudiados por el asesor jurídico.		Gerente	Acta de Junta Directiva
	5.1 Se analiza cada uno de los créditos por línea solicitados y la disponibilidad económica del Fondo.		Junta Directiva	Acta de Junta Directiva
	5.2 Se somete a votación el crédito solicitado por línea y se Aprueba o Rechaza		Junta Directiva	Acta de Junta Directiva y Planilla de Aprobación
	5.3 Firma de planilla de Aprobación de créditos por líneas.		Secretaría Ejecutiva o Contratista	Registro de Llamadas
6. Desembolso Créditos con Garantía Hipotecaria	6.1 Se contacta a los solicitantes para informales de la Aprobación o Rechazo del crédito por línea requerido.		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Carta Aprobación
	6.2 Se elabora carta de Aprobación para los créditos que requieren constitución de hipoteca y se firma por el Gerente		Solicitante y Notaria	Hipoteca
	6.3 El Solicitante Recibe Carta de Aprobación e inicia el Proceso de Notarial de Constitución de Garantía Hipotecaria A Favor De FONDESER		Solicitante	Hipoteca
	6.4 Presenta Garantía Hipotecaria a favor de Fondeser.		Solicitante	Pagaré
	6.5 Se hace pagaré a nombre del solicitante para su firma y la de los codeudores y se le pide al solicitante una carta de autorización de desembolso.			



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°01: Créditos

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	4 de 4

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

6.6 Se hace firmar por el solicitante la póliza de seguro de vida	Secretaría Ejecutiva	Póliza de Seguro
7.1 Se realiza en el sistema contable de la entidad, el registro del CDP, CRP, ORDEN, EGRESO.	Secretaría Ejecutiva.	Comprobantes.
7.2 Se firman los comprobantes CDP, CRP, ORDEN, EGRESO y se autoriza el desembolso.	Gerente	Comprobantes Firmados
7.3 Se procede hacer el desembolso del dinero a la cuenta especificada en la autorización del solicitante.	Secretaría Ejecutiva	Comprobante Transferencia.
7.4 Se escanea la documentación del crédito desembolsado y se ingresa en archivo.	Secretaría Ejecutiva o Contratista	Documentación Escaneada Planilla de Registro de Archivo
7. Desembolso Créditos con Pagaré		

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Langarite M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014
Procedimiento N°02: Cartera

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	1 de 5

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

PROCESO ASOCIADO N°02: CREDITOS Y CARTERA

PROCEDIMIENTO N°02: Cartera

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente, Secretaría Ejecutiva y Asesores Jurídicos

OBJETIVO: Proporcionar los medios necesarios para la recuperación de cartera garantizando mayor flujo de caja para nuevos créditos.

DESCRIPCIÓN				
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Diagnóstico de Cartera por Edades.	1.1. Diagnosticar e identificar las obligaciones vencidas por edades.	4 horas	Gerente, Secretaria Ejecutiva y Contratista.	Indicadores de Cartera por Edades Documentados.
	1.2. Documentar y clasificar las obligaciones por edades.	2 horas		
	1.3. Implementar indicadores que identifiquen el # de casos, valor de cartera en mora por edades y el porcentaje de cartera por edades	2 horas.		
	1.4. Realizar seguimiento mensual de indicadores.	3 horas		
	PARA CARTERA VENCIDA DE 1 A 30 DÍAS			
2. Cobro Persuasivo.	2.1. Identificar y realizar listado de casos de cartera entre 1 y 30 días.	3 días	Gerente, Secretaria Ejecutiva y Contratista.	Llamadas Telefónicas, Mensajes de Texto.
	2.2. Actualizar indicador de cartera entre 1 y 30 días.	3 días		
	2.3. Realizar llamada o dejar mensaje a cada caso de cartera entre 1 y 30 días.	3 días		
	PARA CARTERA VENCIDA DE 31 A 60 DÍAS			
		3 días	Gerente,	Llamadas Telefónicas.



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD - MECI 1000:2014
Procedimiento N°02: Cartera

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	3 de 5

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

2.17. Pago total de la obligación	30 min	Asesor Jurídico. Titular de crédito.	Refinanciación
2.18. Crédito al día	15 min	Asesor Jurídico.	Oficio de Devolución con Relación de Documentos.
2.19. Elaboración del Acuerdos de pago o refinanciación de deuda (Títulos Ejecutivos)	10 min	Asesor Jurídico.	
2.20. Devolución de documentos a FONDESER.			
PARA CARTERA VENCIDA MAYOR DE 91 DÍAS			
3.1. Sin garantía Real	30 min	Asesor Jurídico	Información
3.1.1. Presentación de la demanda	4 horas	Asesor Jurídico.	Constancia de Radicado.
3.1.2. Libramiento de Pago y decreto de medidas cautelares (Embargos y secuestro)	8 días	Juzgado	Autos Interlocutorios, Oficios y/o Comisorios
3.1.3. Notificación: Personal, Aviso y Embazamiento.	3 días	Asesor Jurídico	Formato de Notificaciones y de Envío por Certificado Judicial
3.1.4. Contestación de la demanda	10 días	Demandado	Contestación de la Demanda
3.1.4.1. Excepciones Previa	10 días	Demandado	Excepciones
3.1.4.2. Excepciones de Merito	10 días	Ambas Partes	Desistimiento Notarial
DESISTIMIENTO DE LAS PRETENSIONES			
3.1.5. Seguir adelante con la ejecución-Sentencia	1 día	Juzgado	Auto de Sentencia
3.6. Liquidación de crédito	1 día	FONDESER	Oficio
3.7. Aprobación de costas y crédito	15 días	Juzgado	Oficio
3.8. Terminación del proceso por pago total	15 días	Juzgado	Auto
3.9. Devolución de documentos y copia del proceso	10 días	Asesor Jurídico	Oficio
3.2. Con Garantía Real	4 horas	Asesor Jurídico	Folios de los Bienes
3.2.1. Presentación de demanda	4 horas	Asesor Jurídico	Constancia de Radicado
3.2.2. Libramiento de pago y decreto de medidas	8 días	Juzgado	Autos Interlocutorios,

3. Cobro Jurídico.



Fondo de Desarrollo Social del Retiro
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014
Procedimiento N°02: Cartera

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	4 de 5

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

cautelares (Embargo y secuestro)		comisarios u oficios	
3.2.3. Notificación y/o citación a acreedores hipotecarios y/o predatarios	30 días	Asesor Jurídico	Formato de notificación
3.2.4. Contestación de la demanda	10 días	Demandados	Oficio
3.2.4.1. Excepciones Previas	10 días	Demandado	Oficio
3.2.4.2. Excepciones de Mérito	10 días	Demandado	Oficio
3.2.5. Orden de seguir adelante con la ejecución-Sentencia	15 días	Juzgado	Auto-Sentencia
3.2.6. Avalúo	3 días	Asesor Jurídico-Avaluados-Secuestro	Informe Pericial
3.2.7. Liquidación del crédito y costas	1 día	FONDESER	Oficio
3.2.8. Intervención de terceros acreedores	5 días	Terceros Interesados	Oficio
3.2.9. Señalamiento de fecha para remate	60 días	Juzgado	Oficio-Estados
3.2.10. Publicación del remate	1 día	Asesor Jurídico	Medio de Publicación Masivo Ordenado por el Juzgado
3.2.11. Depósito para hacer postura	3 días	Oferentes-Juzgado	Consignación en Cuanta de Depósito del Juzgado
TRANSACCION	1 día	Ambas Partes	Transacción Autenticada
3.2.12. Audiencia de remate	4 horas	Juzgado	Presentación de Ofertas
			Suscrita por el Interesado en Sobre Cerrado y el Depósito. Se le Adjudicará al Mejor Postor. Se Levanta Acta
3.2.13. Entrega del bien rematado	4 horas	Secuestrador	Informe
3.2.14. Entrega de títulos	1 hora	Juzgado	Título a Nombre del

[Firma]

[Firma]



Fondo de Desarrollo Social del Retiro

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014

Procedimiento N°02: Cartera

Código	
Versión	00
Fecha	12/12/2017
Página	5 de 5

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017

Copia Controlada

4. Retorno de los Recursos a FONDESER.	3.2. 15. Terminación del proceso por pago	5 días	Juzgado	Auto. Levantamiento de Medidas Cautelares: Embargos y Secuestros Oficio de Entrega de Documentos
	3.3. Devolución de documentos y copia del proceso a FONDESER	1 día	Asesor Jurídico	
	4.1. Asentar en Software financiero los pagos totales o parciales recuperados.			
	4.2. Actualizar Listado e Indicadores de Cartera Recuperada.			
	4.3. Realizar los Trámites pertinentes para el retiro de las Centrales de Riesgos, Refinanciación y/o Paz y Salvo con FONDESER.		Gerente, Secretaria Ejecutiva, Contratistas y Asesores.	Oficios, Actas, Trámites en Sistema y Soporte de Ingresos

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Tangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017