

 <p><b>Fondeser</b> Alcaldía de El Retiro</p>	<p><b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>  <b>“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</b></p>	<p><b>CÓDIGO ARCHIVISTICO:</b> 200.24.01 <b>VERSION:</b> Página 1 de 4</p>
--	--	--

## 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.



 <p><b>Fondeser</b> Alcaldía de El Retiro</p>	<p><b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b></p> <p><b>“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</b></p>	<p><b>CÓDIGO ARCHIVISTICO:</b> 200.24.01</p> <p><b>VERSION:</b></p> <p><b>Página 2 de 4</b></p>
--	--	---

**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.



 <p><b>FONDESER</b> Alcaldía de El Retiro</p>	<p><b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>  <b>“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</b></p>	<p><b>CÓDIGO ARCHIVISTICO:</b> 200.24.01</p> <p><b>VERSION:</b></p> <p>Página 3 de 4</p>
--	--	--

- 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



 <p><b>Fondeser</b> Alcaldía de El Retiro</p>	<p><b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b></p> <p><b>“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</b></p>	<p><b>CÓDIGO ARCHIVISTICO:</b> 200.24.01</p> <p><b>VERSION:</b></p> <p>Página 4 de 4</p>
--	--	--

**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.**

 <p><b>FONDESER</b> Acelerando el Retiro</p>	<p><b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b></p> <p><b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b></p> <p><b>Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos</b></p>	<p><b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th><th>00</th></tr> <tr> <th>Versión</th><th>00</th></tr> <tr> <th>Fecha</th><th>12/12/2017</th></tr> </thead> </table>	Código	00	Versión	00	Fecha	12/12/2017
Código	00								
Versión	00								
Fecha	12/12/2017								
<p><b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Administración y Gestión de los Recursos.</p> <p><b>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.</b></p>	<p><b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Gerente.</p> <p><b>ALCANCE:</b> 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.</p>	<p><b>Copia Controlada</b></p>							
<p><b>REQUISITOS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN</b></p> <p>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.</p> <p>Acuerdo Municipal 010 DE 2012</p> <p>Acuerdo Municipal 03 de 2012</p> <p>Acuerdos de Junta Directiva</p>	<p><b>REQUISITOS NTCGP 1000:2009</b></p> <p>4.1 Requisitos Generales</p> <p>4.2.3 Control de Documentos</p> <p>4.2.4 Control de Registros</p> <p>5.6.2 Información de entrada para la revisión</p> <p>8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</p> <p>8.2.2 Auditoría interna</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio</p> <p>8.4 ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>8.5 MEJORA</p>	<p><b>REQUISITOS MECI 1000:2014</b></p> <p>1.1.1 Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos</p> <p>1.1.2 Desarrollo del Talento Humano</p> <p>1.2.1 Planes, Programas y Proyectos</p> <p>1.2.2. Modelo de Operación por Procesos</p> <p>1.2.3. Estructura Organizacional</p> <p>1.2.4. Indicadores de Gestión</p> <p>1.2.5. Políticas de Operación</p> <p>1.3.1 Políticas de Administración de Riesgos</p> <p>1.3.2 Identificación de Riesgos</p> <p>1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo</p> <p>2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión</p> <p>2.2.1 Auditoría Interna</p> <p>2.3.1 Plan de Mejoramiento</p> <p>3. Eje Transversal de Información y Comunicación.</p>	<p><b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b></p> <p><b>ENTES GUBERNAMENTALES DEPARTAMENTAL Y NACIONAL:</b> Presentar los informes correspondientes de ley antes de la fecha estipulada y con los requerimientos de presentación solicitados.</p> <p><b>CONCEJO MUNICIPAL:</b> presentar informes anuales o por solicitud de la corporación en secciones ordinarias o extraordinarias con indicadores, ejecución presupuestal y gestiones.</p> <p><b>JUNTA DIRECTIVA:</b> Presentar información bajo los formatos con comparativos años anteriores y con indicadores.</p> <p><b>CONTROL INTERNO:</b> Tener la información al día tanto</p>						



**Fondenaser**  
Alcaldía de El 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**

**Copia Controlada**

**Código**

**Versión**

**Fecha**

**Página**

**00**

**12/12/2017**

**2 de 7**

**financiera como documental  
bajo los formatos y codificación  
que cumplen 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.

**INFRAESTRUCTURA**

**AMBIENTE DE TRABAJO**

**Oficinas, Puestos de Trabajo, en adecuadas condiciones  
de ventilación e iluminación para trabajo individual y en  
equipo.**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>					
<b>QUIÉN SUMINISTRA (Cliente)</b>	<b>ENTRADAS (Insumos)</b>	<b>CICLO P-H-V-A</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDAS (Producto)</b>
Procesos: Análisis de la Gestión, Administración y Gestión de los Recursos, Direccionalamiento Estratégico, Grupos de Interés y Comunidad.	Informes de Seguimiento y Evaluación a los Procesos: Análisis de la Gestión, Direccionalamiento 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 tecnológico.

*Puertas*

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

		Fondo de Desarrollo Social del Retiro		
		Código	Versión	00
		Fecha	12/12/2017	
Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017		Copia Controlada		
Plan Estratégico Corporativo – PEC, y Plan Pluriannual de Inversiones del Cuatrienio Anterior.	Estratégico Corporativo – PEC, Planes de Acción, Plan Pluriannual de Inversiones, Auditorías de Seguimiento de Control Interno, del Cuatrienio anterior.	PEC, Planes de Acción, Plan Pluriannual de Inversiones, Auditorías de Seguimiento de Control Interno, del Cuatrienio anterior.	Presupuesto con las necesidades internas de Administración, de recursos físicos, financieros, talento humano, y tecnológico.	Presupuesto para la vigencia.
Junta Directiva.	2. Aprobación del Presupuesto para la vigencia.	Junta Directiva.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	Gerente, Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico corporativo, Plan de Acción, POAI.
Gerente, Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico corporativo, Plan de Acción, POAI.	3. Distribución Presupuestal. H	Gerente, Secretaria 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	4. Ejecución de las etapas precontractual, contractual y pos vigencia.	Gerente, Secretaria Ejecutiva,	Contratos	Personas Naturales y/o Jurídicas. Control Interno.

**Esllogan de la Entidad:** "Somos Oportunidades para el Desarrollo" **Página Web:** [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) **E-Mail:** [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co)

**Dirección y Teléfonos de la Entidad:** carrera 20 N°18-28, **Teléfono:** 541 09 34

**Asesor Técnico:** Ing-Esp: Rubén Antonio Castaño Serna. Cel: 310 447 57 03. E-Mail: [lucaiser@live.com](mailto:lucaiser@live.com)

<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Código</b>
	<b>00</b>
	<b>12/12/2017</b>
	<b>Página</b>
	<b>4 de 7</b>

<b>Copia Controlada</b>			
-------------------------	--	--	--

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.	Gerente	Plan de Capacitación y Bienestar Social. Informes de Implementación.
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	Gerente, Secretaria Ejecutiva.	Registros de la Correspondencia. Control Documentos. Tablas de Retención Documental. Inventario de Documentos.
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	Gerente, Secretaria Ejecutiva.	Proceso Administración y Gestión de los Recursos. Control Interno.
7. Custodia de los bienes muebles e inmuebles.	Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles.	Gerente, Secretaria Ejecutiva.	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.	Gerente, Secretaria Ejecutiva, Asesor Contable.	Junta Directiva, Gerente, Control Interno, Proceso Administración y Gestión de los Recursos Organismos Estatales del Orden
<i>Ruasen</i>			

Fondo de Desarrollo Social del Retiro		Código
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014		Versión
Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos		Fecha
Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017		Página
<b>Copia Controlada</b>		
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	Nacional, Departamental y Municipal.
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	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.	Contratos.
Proceso Administración y Gestión de los Recursos, Plan estratégico Corporativo, Plan de Acción, POAI.	Presupuesto Aprobado para la vigencia.	Personas Naturales y/o Jurídicas. Control Interno.
11. Gestión jurídica.	Gerente y Asesor Jurídico.	Junta Directiva, Gerente y Control Interno.
12. Realizar Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a la ejecución de los recursos físicos, financieros, talento humano y tecnológico.	Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a la ejecución de los recursos físicos, financieros, talento humano y tecnológico.	Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal. Proceso Análisis de la Gestión. Control Interno.
Procesos de: Administración y Gestión de los Recursos.	Presupuesto Aprobado para la vigencia. V	Rulaser

Eslogan de la Entidad: "Somos Oportunidades para el Desarrollo", Página Web: [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) E-Mail: [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co) Página 5 de 7

Dirección y Teléfonos de la Entidad: carrera 20 N°18-28, Teléfono: 541 09 34  
Asesor Técnico: Ing-Esp: Rubén Antonio Castaño Serna. Cel: 310 447 57 03. E-Mail: [ruccaser@live.com](mailto:ruccaser@live.com)



Fondeser  
Alcaldía de El Retiro

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017		Fondo de Desarrollo Social del Retiro		Código Versión Fecha Página	
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014		Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos			
				Copia Controlada	

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 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, Dirección, Estratégico. Control Interno.
--	--	---	--	--------------------------------	---	---

### CONTROL PROCESO

FRECUENCIA - PERIODICIDAD		MONITOREO, CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PROCESO	
REGISTROS - EVIDENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS - EVIDENCIA	RESPONSABLE
Cuatrimestral	Papeles y Actas de Trabajo, Informes		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)

Elogan de la Entidad: "Somos Oportunidades para el Desarrollo" Página Web: [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) E-Mail: [fondestereltretilo@gmail.com.co](mailto:fondestereltretilo@gmail.com.co)  
Dirección Y Teléfonos de la Entidad: carrera 20 N°18-28, Teléfono: 541 09 34  
Asesor Temático: Ing-Esp: Rubén Antonio Castaño Serna, Cel: 310 447 57 03 E-Mail: [luasaser@live.com](mailto:luasaser@live.com)

*Chu*

*guasen*

 <b>FONDESER</b> Alcaldía de El Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>	<b>Código</b>	
	<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000-2014</b>	<b>Versión</b>	<b>00</b>
	<b>Caracterización Proceso Administración y Gestión de los Recursos</b>	<b>Fecha</b>	<b>12/12/2017</b>
		<b>Página</b>	<b>7 de 7</b>

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

**DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO**

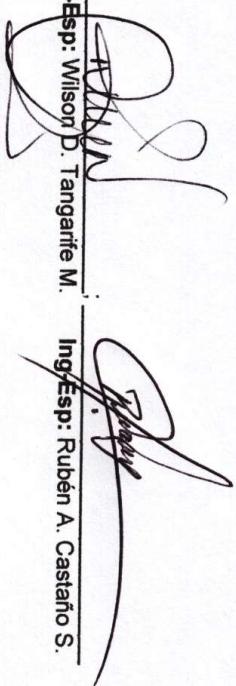
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
Procedimiento, Formatos, Planillas, Guías, Manuales, Plataformas Tecnológicas, Otros. (Describirlos)		00	12/12/2017
1. Procedimiento Presupuesto		00	12/12/2017
2. Procedimiento Tesorería		00	12/12/2017
3. Procedimiento Contabilidad		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. Tanganife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.



El Retiro, Diciembre de 2017

 <b>Fondenaser</b> <small>Alcaldía del El Retiro</small>	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b> <b>Procedimiento N°01: Presupuesto</b>			
	<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Código</b>		
	<b>PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos</b>	<b>Versión</b>	00	
	<b>PROCEDIMIENTO N°01: Presupuesto</b>	<b>Fecha</b>	12/12/2017	
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gerente, Asesor Contable y Secretaria Ejecutiva.  <b>OBJETIVO:</b> Controlar los recursos de ingresos y egresos garantizando la buena ejecución de los mismos por períodos fiscales.				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Planeación de Presupuesto	1.1. Análisis de la ejecución presupuestal actual y de períodos anteriores. 1.2. Elaborar proyecto de presupuesta para la vigencia fiscal.	2 Días.	Gerente y Asesor Contable	<b>Registro de:</b> Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros.
2. Presentación y Aprobación de Presupuesto	2.1. Presentación proyecto de presupuesto a junta directiva. 2.2. Análisis proyecto de presupuesto ajuste y aprobación.	2 Horas	Gerencia	Proyecto de Resolución Presupuestario Proyecto Presupuesto
3. Ejecución Presupuestal.	<b>INGRESOS.</b> 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 Diarias	Secretaria Ejecutiva.	Ingresos en Plataforma Presupuestal. Indicadores.
	<b>EGRESOS</b>	1 Hora Diaria	Gerente.	Solicitud de Disponibilidad
	3.3. Analizar plan de compras y solicitar	1 Hora	Gerente	

 <b>Fondeser</b> Acolchado del El Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b> <b>Procedimiento N°01: Presupuesto</b>	<b>Código</b> <b>Versión</b> <b>Fecha</b> <b>Página</b>
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>		<b>Copia Controlada</b>
3.4. Analizar la disponibilidad presupuestal.	1 Hora 15min	Secretaria Ejecutiva Sec. Ejec.
3.5. Generar los certificados presupuestales.	1 Hora	Secretaria Ejecutiva Sec. Ejec.
<b>PAGOS</b>		
3.6. Verificación de soportes para aprobación orden de pago.	5 Min	Secretaria Ejecutiva Sec. Ejec.
3.7. Realizar orden de pago.	5 Min	Gerente.
3.8. Aprobar orden de pago.	5 Min	Orden de Pago Aprobada.
3.9. Elaboración comprobante de egreso.	2 Horas	Secretaria Ejecutiva Sec. Ejec.
3.10. Realizar el pago a través de transferencia electrónicas o cheques.		Comprobante de Egresos.
<b>ADICIONES, REDUCCIONES Y TRASLADOS</b>		
3.11. Adicionar al presupuesto cuando los ingresos superen los valores del presupuesto aprobado.	2 Horas	Resolución de Adición al Presupuesto.
3.12. Disminuir al presupuesto cuando los ingresos no superen los valores aprobados.	2 Horas	Resolución de Reducción al Presupuesto.
3.13. Realizar traslados presupuestales en los diferentes rubros de conformidad a las		Resolución de Traslado Presupuestal.

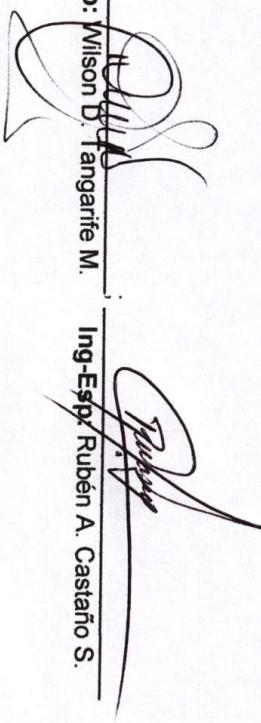
	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>	<b>Código</b>	
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>	<b>Versión</b>	00	
<b>Procedimiento N°01: Presupuesto</b>	<b>Fecha</b>	12/12/2017	
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			
	facultades otorgadas por la junta directiva o solicitarles la autorización respectiva.	Ejecutiva y/o Autorización Junta Directiva	Copia Controlada
<b>4. Liquidación y Cierre de Presupuesto.</b>	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. Tanganife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.



El Retiro, Diciembre de 2017



FONDESER  
Alcaldía de El Retiro

FONDESER  
Alcaldía de El Retiro

**Fondo de Desarrollo Social del Retiro**

**SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014**

<b>Código</b>	
<b>Versión</b>	00
<b>Fecha</b>	12/12/2017

**Página**

1 de 3

**Copia Controlada**

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

**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**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TAREAS</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CONTROL ACTIVIDAD</b>
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	Secretaria 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.	Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria 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	Secretaria Ejecutiva.	Lista de Chequeo.

Estoigan de la Entidad: "Somos Oportunidades para el Desarrollo", Página Web: [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) E-Mail: [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co)

Dirección y Teléfonos de la Entidad: Carrera 20 N°18-28, Teléfono: 541 09 34  
Asesor Técnico: Ing-Esp. Rubén Antonio Castaño Serna. Cel: 310 447 57 03. E-Mail: [rucauser@live.com](mailto:rucauser@live.com)

E-Mail: [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co) Página 1 de 3

<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>	<b>Código</b>	
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>	<b>Versión</b>	<b>00</b>
<b>Procedimiento N°02: Tesorería</b>	<b>Fecha</b>	<b>12/12/2017</b>

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

**Copia Controlada**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos de Prestación de Servicios.</li> <li>• créditos aprobados por junta directiva</li> <li>• Servicios Públicos y otros pagos que se requieren para el normal funcionamiento de la Entidad.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nominas</li> <li>• Seguridad Social de los empleados</li> <li>• Prestaciones Sociales de los empleados.</li> <li>• Devolución de dinero por pagos indebidos o excedentes</li> </ul>			
2.2. Se realiza en el sistema contable de la entidad, el registro del CDP, CRP, ORDEN, EGRESO.	5 Minutos por ítem	Secretaria Ejecutiva.	Comprobantes.
2.3. Se firman los comprobantes CDP, CRP, ORDEN, EGRESO y se autoriza el desembolso.	15 Minutos por ítem	Gerente	Comprobantes Firmados
2.4. Se procede hacer el desembolso del dinero a la cuenta especificada en la autorización del solicitante.	30 Minutos por ítem	Secretaria Ejecutiva	Comprobante Transferencia.
2.5. Se escanea la documentación del crédito desembolsado y se ingresa en archivo.	15 Minutos por ítem	Secretaria Ejecutiva o Contratista	Documentación Escaneada, Planilla de Registro de Archivo
<b>3. Boletín Diario de Tesorería. – Cierre de Tesorería.</b>	5 Min	Secretaria Ejecutiva o Contratista	Carpeta Electrónica con Boletines Diarios de Tesorería.
<b>4. Conciliaciones Bancarias</b>	4. 1. Recibir y analizar mensualmente en los	2 Horas por Cuenta	Asesor Contable, Secretaria
			Formato de Conciliación

 <b>FONDESER</b> Acolchada de El Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b> <b>Procedimiento N°02: Tesorería</b>	<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Código</b> 00
			<b>Versión</b> 12/12/2017
			<b>Página</b> 3 de 3

**Copia Controlada**

primeros 5 (cinco) hábiles del mes siguiente, los estratos bancarios por cuentas para cotejar y ajustar con los saldos contables de la entidad, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- 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 tesorería.
- Aplicar novedad en el software de tesorería o contable.

**Elaboró:** Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

**Revisó y Aprobó:** Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp:  ; Ing-Esp: 

El Retiro, Diciembre de 2017

**Estlogan de la Entidad:** "Somos Oportunidades para el Desarrollo", **Página Web:** [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) **E-Mail:** [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co) **Página 3 de 3**

**Dirección y Teléfonos de la Entidad:** Carrera 20 N°18-28, **Teléfono:** 541 09 34

**Asesor Técnico:** Ing-Esp: Rubén Antonio Castaño Serna, Cel: 310 447 57 03, **E-Mail:** [rucaseri@live.com](mailto:rucaseri@live.com)

<b>Código</b>	
<b>Versión</b>	00
<b>Fecha</b>	12/12/2017

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

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

**PROCEDIMIENTO N°03: Contable**

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

<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TAREAS</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CONTROL ACTIVIDAD</b> Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
<b>1. Ingresos</b>	<p>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 intereses moratorios.</p> <p>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.</p> <p>1.3. Realizar los ajustes incurridos por diferencias en conciliaciones tanto en las partidas corrientes como no corrientes</p>	2 Días.	Asesor Contable	Informes de Estados Financieros Electrónicos y Físicos.
<b>2. Egresos</b>	<p>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.</p>	3 Horas	Asesor Contable.	Informes de Estados Financieros Electrónicos y Físicos.

 <p><b>FONDESER</b> Alcaldía de El Retiro</p> <p><b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b></p> <p>Procedimiento N°03: Contable</p>		<p><b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Código</td><td>00</td></tr> <tr> <td>versión</td><td>00</td></tr> <tr> <td>Fecha</td><td>12/12/2017</td></tr> <tr> <td>Página</td><td>2 de 2</td></tr> </table>	Código	00	versión	00	Fecha	12/12/2017	Página	2 de 2
Código	00									
versión	00									
Fecha	12/12/2017									
Página	2 de 2									
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>										
2.2. Realizar los ajustes incurridos por diferencias en conciliaciones tanto en las partidas corrientes como no corrientes.	PROPIEDAD EQUIPO, MUEBLES Y ENSERES	Copia Controlada								
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	Asesor Contable	Informes Magnéticos y Físicos.								
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.										

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

 <p><b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>  <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b></p> <p><b>Procedimiento N°04:</b> Contratación e Interventoría o Supervisión</p>		<p><b>Código</b></p> <p><b>Versión</b></p> <p><b>Fecha</b></p>	<p>00</p> <p>12/12/2017</p>	
<p><b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b></p>		<p><b>Página</b></p>	<p>1 de 3</p>	
<p><b>PROCESO ASOCIADO N°03:</b> Administración y Gestión de los Recursos</p>			<p><b>Copia Controlada</b></p>	
<p><b>PROCEDIMIENTO N°04:</b> Contratación e Interventoría o Supervisión</p>				
<p><b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gerente, Asesor Jurídico y Secretaría Ejecutiva.</p>				
<p><b>OBJETIVO:</b> Cumplir con los objetivos y metas propuestas dentro del plan estratégico corporativo y el plan de acción por vigencias.</p>				
<p><b>DESCRIPCIÓN</b></p>				
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
<p><b>1. Etapa</b>  <b>Precontractual y Requisitos</b></p>	1.1. Determinación de la necesidad	1 Día	Gerente – Asesor Jurídico	Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
	1.2. Selección del mecanismo de contratación (directa - mínima cuantía - selección abreviada - licitación pública)	1 Día	Gerente – Asesor Jurídico	Plan de Adquisiciones
	1.3. Presentación de documentación precontractual	3 Días	Contratista	Plan de Adquisiciones y Normas de Contratación Vigentes.
	1.4. Elaboración de estudios previos y firma soporte de legalidad.	2 Días	Asesor Jurídico	Lista de Chequeo
	1.5. Elaboración de Matriz de riesgos y análisis del sector y firma soporte de legalidad.	2 Días	Asesor Jurídico	Estudio Previo.
	1.6. Elaboración de la minuta y firma soporte de legalidad.	2 Días	Asesor Jurídico	Matriz de Riesgos y Análisis del Sector
	1.7. Delegación de supervisión	1 Día	Gerente	Minuta del Contrato y Acta u Oficio.
<p><b>2. Etapa</b>  <b>Contractual y Requisitos.</b></p>	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

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017	Código	
	Versión	00
	Fecha	12/12/2017
	Página	2 de 3

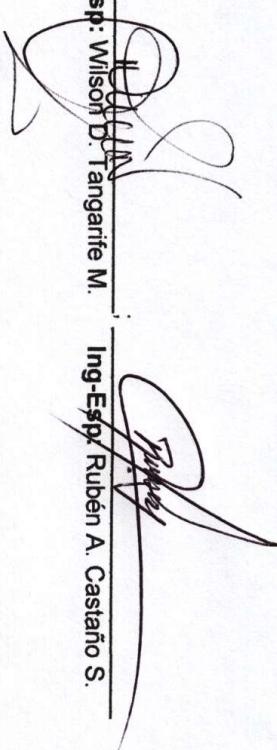
		Contratista	Copia Controlada
2.3. Presentación de Pólizas de cumplimiento, responsabilidad civil extracontractual, pago de salarios	3 Días	Contratista	N/A
2.4. Presentación de informes y cuenta de cobro		Contratista	Informe de Actividades y Cuenta de Cobro con los Soportes de Actividades y Seguridad Social.
2.5. Revisión y aprobación de Informes		Interventor o Supervisor	Informe de Recibido a Satisfacción.
3. Etapa pos Contractual y Requisitos.	3 Días	Asesor Jurídico	Acta de Liquidación.
3.1. Suscripción del acta de liquidación del contrato y firma soporte de legalidad.		Asesor Jurídico	Estudios Previos Otrosí.
4. Otrosí de los Contratos y Requisitos.		Asesor Jurídico	Minuta Otrosí.
4.1. Elaboración de estudios previos y firma soporte de legalidad.	2 Días	Asesor Jurídico	Estudios Previos Otrosí.
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.
<b>Por Incumplimiento del Contratista</b>			
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	Código	00
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>	Versión	00	
<b>Procedimiento N°04: Contratación e Interventoría o Supervisión</b>	Fecha	12/12/2017	
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			
<b>Copia Controlada</b>			
<b>Por Mutuo Acuerdo</b>			
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 <b>Mutuo Acuerdo</b> .	Gerente	Resolución	
<b>Por Muerte del Contratista</b>			
5.7 Iniciar los Trámites Administrativos y Legales a que dicre 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 <b>Muerte del Contratista</b> .	Gerente	Resolución	

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

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



El Retiro, Diciembre de 2017

 <p><b>FONDESER</b> Asociadas de El Retiro</p> <p><b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b></p> <p><b>Procedimiento N°05: Asesoría y Representación Legal</b></p>		<p><b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b></p> <table border="1"> <tr> <td><b>Código</b></td><td></td></tr> <tr> <td><b>Versión</b></td><td>00</td></tr> <tr> <td><b>Fecha</b></td><td>12/12/2017</td></tr> <tr> <td><b>Página</b></td><td>1 de 2</td></tr> </table> <p><b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b></p> <p><b>PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos.</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO N°05: Asesoría y Representación Legal</b></p> <p><b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gerente y Asesor Jurídico</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Garantizar que la entidad y los funcionarios actúe y cumplan de conformidad con las normas legales vigentes.</p>				<b>Código</b>		<b>Versión</b>	00	<b>Fecha</b>	12/12/2017	<b>Página</b>	1 de 2
<b>Código</b>													
<b>Versión</b>	00												
<b>Fecha</b>	12/12/2017												
<b>Página</b>	1 de 2												
<b>DESCRIPCIÓN</b>													
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TAREAS</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CONTROL ACTIVIDAD</b>									
1. <b>Solicitar Conceptos Jurídicos.</b>	<p>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.</p> <p>1.2. Solicitar <b>Concepto de tipo legal por escrito</b>, al Asesor Jurídico de FONDESER, detallando la necesidad de asesoría requerida.</p>	1 Día	Gerente o Junta Directiva.	Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)									
2. <b>Emitir Conceptos Jurídicos.</b>	<p>2.1. Analizar la solicitud y los documentos soportes de asesoría legal requerida y proyectar respuesta de ésta.</p> <p>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 personalizada al Gerente o Secretaria Ejecutiva de FONDESER.</p>	3 Días	Asesor Jurídico	<i>Gerente</i> N/A									

**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			
3.1. 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. Tánganife M. Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017



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

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

**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, Secretaría 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.	Cuatrimestral	Gerente, Secretaría Ejecutiva o Contratista.	Acta de Seguimiento y Evaluación
2. PRODUCCION DOCUMENTAL	2.1. Diseño y elaboración de formatos y documentos	Mensual	Gerente, Secretaría Ejecutiva o Contratista o asesores.	Formatos y Documentos
	2.2. Adopción y aprobación de formato o documento	A demanda	Gerente,	Acta o Resolución



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

<b>Código</b>	00
<b>Versión</b>	00
<b>Fecha</b>	12/12/2017
<b>Página</b>	<b>2 de 5</b>

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

para su implementación.

**Copia Controlada**

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

**Estlogan de la Entidad:** "Somos Oportunidades para el Desarrollo", **Página Web:** [www.fondenaser.com.co](http://www.fondenaser.com.co) **E-Mail:** [fondenaserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondenaserelretiro@gmail.com.co) **Página 2 de 5**

**Dirección y Teléfonos de la Entidad:** Carrera 20 N°18-28, **Teléfono:** 541 09 34  
**Asesor Técnico:** Ing-Esp: Rubén Antonio Castaño Serna, Cel: 310 447 57 03. **E-Mail:** [lucaser@live.com](mailto:lucaser@live.com)

*CC*

*lucasen*

Page 18

	<p><b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>  <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>  <b>Procedimiento N°06: Gestión Documental</b></p>								
<b>Resolución N°0024 de Diciembre 12 de 2017</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Versión</th> <th>Fecha</th> <th>Página</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00</td> <td>12/12/2017</td> <td>3 de 5</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Código	Versión	Fecha	Página	00	12/12/2017	3 de 5	
Código	Versión	Fecha	Página						
00	12/12/2017	3 de 5							

Copia Controlada

			Contratista.	
5.1. Clasificar los documentos según TRD	Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista	TRD e inventario Documental	
5.2. Ordenar los Documentos de Archivo en Series y Subseries según TRD	Diario	Secretaria Ejecutiva o Contratista	TRD e inventario Documental	
5.3. Foliación	Mensual	Secretaria Ejecutiva o Contratista	N/A	
5.4. Clasificar los documentos en, documentos de apoyo. (por temas o áreas)	Mensual	Secretaria Ejecutiva o Contratista	TRD e inventario documental	
5.5. Identificar y describir cada una de las carpetas. – Marcación de contra carátulas.	Mensual	Secretaria Ejecutiva o Contratista	TRD e inventario Documental	
5.6. Diligenciar el Inventario Documental	Anual	Secretaria Ejecutiva o Contratista	Inventario 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	Secretaria Ejecutiva o Contratista	TRD e inventario Documental	
6.2. Transferir los documentos al archivo central e histórico según TRD.	Anual	Secretaria Ejecutiva o Contratista	TRD e inventario Documental	
6.3. Actualizar inventario documental	Anual	Secretaria Ejecutiva o Contratista	Inventario Documental	
7.1. Garantizar espacios físicos y electrónicos	Trimestral	Gerente,	Actas de Comité, Planillas	
7. PRESERVACION				

Releaser

Fondo de Desarrollo Social del Retiro		Código	00
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000-2014		versión	00
Procedimiento N°06: Gestión Documental		Fecha	12/12/2017
		Página	4 de 5
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			
<b>DOCUMENTAL</b>	adecuados a la normatividad vigente, que permitan la conservación de los documentos en la entidad.	Secretaría Ejecutiva o Contratista.	Copia Controlada 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.
<b>8. VALORACION DOCUMENTAL</b>	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.
<b>9. DISPOSICION FINAL DE LOS DOCUMENTOS</b>	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.
<b>CONSULTA INTERNA</b>		Diario	Secretaría Ejecutiva o Contratista. <b>N/A</b>
<b>10. CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS DE LOS ARCHIVOS</b>	10.1. Solicitud verbal de los documentos requeridos de la entidad, por gerente, personal administrativo, asesores y contratistas.	Diario	Secretaría Ejecutiva o Contratista.
	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
	<b>CONSULTA EXTERNA</b>		
	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
<b>11. ELIMINACION DE DOCUMENTACION</b>	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

	Fondo de Desarrollo Social del Retiro		
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>			<b>Código</b>
<b>Procedimiento N°06: Gestión Documental</b>			<b>Versión</b>
			<b>Fecha</b>
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			
<b>12. DIGITALIZACION</b>	12.1. Digitalizar la documentación de forma legible, clasificar y agruparla según su valor documental para su digitalización y su conservación.	Mensual	Contratista.
<b>13. CONSERVACION DOCUMENTACION EN EL ARCHIVO CENTRAL</b>	13.1. Transferir los documentos del archivo de gestión al archivo central para su custodia y conservación según TRD.	Anual	Copia Controlada

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

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

El Retiro, Diciembre de 2017

 <b>FONDESER</b> Acompañando en El Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b> <b>Procedimiento N°07: Gestión del Talento Humano</b>		
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Código</b>		00
<b>PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos</b>	<b>Versión</b>		00
<b>PROCEDIMIENTO N°07: Gestión del Talento Humano</b>	<b>Fecha</b>		12/12/2017
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gerente y Secretaría Ejecutiva  <b>OBJETIVO:</b> 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.			
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TAREAS</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Realizar Plan de Capacitación y Bienestar Social	1.1. Diagnosticar necesidades de organización y del personal para fortalecer la formación profesional.	Gerente y Secretaría Ejecutiva y Asesores	Acta de Diagnóstico
	1.2. Documentar cronograma de capacitación y bienestar social anual con base a las necesidades de FONDESER.	Gerente y Secretaría Ejecutiva y Asesores	Cronograma de Capacitación y Bienestar Social.
	1.3. Socializar y adoptar cronograma o plan de capacitación y bienestar social.	Gerente y Secretaría 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 saymír para liquidar nómina y prestaciones sociales	Gerente y Secretaría Ejecutiva y Asesores	Resolución, Soportes Sistematizado de saymír.
	2.2. Realizar CDP, CRP y Egresos de nómina y	Secretaría	CDP, CRP y Egresos

Eslogan de la Entidad: "Somos Oportunidades para el Desarrollo", Página Web: [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) E-Mail: [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co) Página 1 de 2

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: [rucaiser@live.com](mailto:rucaiser@live.com)

 <b>FONDESER</b> Alcaldía de El Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b> <b>Procedimiento N°07: Gestión del Talento Humano</b>	<b>Código</b> 00
		<b>Fecha</b> 12/12/2017
		<b>Página</b> 2 de 2
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>		
		<b>Copia Controlada</b>
	de prestaciones sociales.	Ejecutiva
	2.3. Autorización y firma de comprobantes.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.
	2.4. Desembolsar pagos a cuentas bancarias de los empleados y de las entidades de prestaciones sociales.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.
	3.1. Solicitar por escrito con base a las necesidades del funcionario.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.
3. Actos Administrativos Relacionados al Personal. (Nombramientos, Vacaciones, Licencias, Certificados otros).	3.2. Remitir solicitud al asesor jurídico para estructurar resolución.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.
	3.3. Aprobar y firmar resolución para la aceptación.	Gerente y/o Secretaria Ejecutiva.
	3.4. Cumplir y aplicar lo establecido por resolución.	Junta Directiva
		Resolución y/o acta de junta
		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

 <b>FONDESER</b> Alcaldía de El Retiro	Fondo de Desarrollo Social del Retiro			
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>			<b>Código</b>	00
<b>Procedimiento N°08: Custodia de los Bienes Muebles</b>			<b>Versión</b>	00
			<b>Fecha</b>	12/12/2017
			<b>Página</b>	1 de 3
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>				
<b>PROCESO ASOCIADO N°03: Administración y Gestión de los Recursos</b>				
<b>PROCEDIMIENTO N°08: Custodia de los Bienes Muebles</b>				
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gerente y Secretaría Ejecutiva				
<b>OBJETIVO:</b> Garantizar el cuidado y el buen manejo de bienes muebles para fomentar la transparencia de FONDESER.				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
<b>1. Ingreso de Bienes Muebles Devolutivos y Codificación.</b>	1.1. Diagnosticar los bienes muebles que requiere FONDESER.		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
	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
<b>2. Llevar Inventario</b>	<b>a. Registrar los ingresos en planilla de inventario físico.</b>		Secretaria Ejecutiva	Planilla de Inventario y Acta
	<b>b. Registrar las salidas de productos bienes</b>			

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

		<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>	<b>Código</b>	
			<b>Versión</b>	<b>00</b>
			<b>Fecha</b>	<b>12/12/2017</b>
			<b>Página</b>	<b>2 de 3</b>
			<b>Copia Controlada</b>	

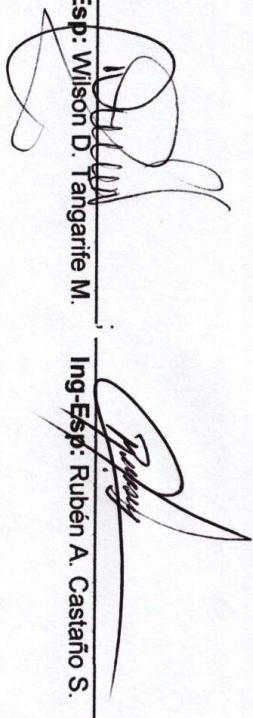
		muebles en planillas.		
		c. Hacer conteo físico cada cuatrimestre y documentar el resultado.		
		<b>Inventario Electrónico</b>		
		d. Registrar paralelamente con el inventario físico en el sistema de la entidad.		
		e. Registrar las salidas paralelamente con el inventario físico.		
		f. Realizar los ajustes necesarios en el programa saymir para actualizar la información magnética.		
		3. 1. Diagnosticar productos o equipos que requieren dar de baja.		
		3.2. Realizar listado de bienes muebles para 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.		
		3.4. Solicitar a la junta directiva la autorización para dar de baja a los bienes muebles.		
		3.5. Hacer reunión con el Comité Institucional para determinar la destinación de los bienes muebles que salen por baja.		
		3.6. Proyectar Resolución para dar de baja a los		

	Fondo de Desarrollo Social del Retiro	Código	00
	SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014	Versión	00
	Procedimiento N°08: Custodia de los Bienes Muebles	Fecha	12/12/2017
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			
	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	

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

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



*FONDESER*

El Retiro, Diciembre de 2017

 <b>FONDESER</b> Alcaldía de El Retiro	Fondo de Desarrollo Social del Retiro			
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>			<b>Código</b>	
<b>Procedimiento N°09: Apoyo Informático y Soporte Técnico</b>			<b>Versión</b>	00
<b>RESOLUCIÓN N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			<b>Fecha</b>	12/12/2017
<b>PROCEDIMIENTO N°09: Apoyo Informático y Soporte Técnico</b>			<b>Página</b>	1 de 2
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gerente y Secretaría Ejecutiva			<b>Copia Controlada</b>	
<b>OBJETIVO:</b> 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.				
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
<b>1. Planificación de Apoyo Y Soporte Técnico.</b>	1.1. Realizar diagnóstico de estado los sistemas electrónicos de FONDESER.		Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores Y Contratistas	Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
	1.2. Documentar plan de soporte técnico para los sistemas de información, equipos de cómputo y electrónicos de FONDESER.		Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores Y Contratistas	Acta o Documentos de Diagnóstico.
	1.3. Adoptar y aprobar plan de soporte técnico por el comité.		Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores Y Contratistas	Plan de Soporte Técnico
<b>2. Mantenimiento Preventivo de Soporte Técnico a Plataformas o Equipos.</b>	2.1. Desarrollar un cronograma de mantenimiento preventivo.		Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores Y Contratistas	Resolución y Plan de Soporte Técnico.
	2.2. Adoptar e implementar el mantenimiento preventivo de soporte técnico a plataformas o equipos con el personal calificado.		Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores Y Contratistas	Cronograma.
	3.1. Tener un contrato de soporte técnico para satisfacer las necesidades del mantenimiento correctivo en programas y equipos.		Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores Y Contratistas	Resolución, Actas de Trabajo
<b>3. Mantenimiento Correctivo de Soporte Técnico a Plataformas</b>			Gerente y Secretaría Ejecutiva.	Contrato

Eslogan de la Entidad: "Somos Oportunidades para el Desarrollo", Página Web: [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) E-Mail: [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co)

Dirección y Teléfonos de la Entidad: Carrera 20 N°18-28, Teléfono: 541 09 34  
Asesor Técnico: Ing-Esp. Rubén Antonio Castaño Serna. Cel: 310 47 57 03. E-Mail: [lucaser@live.com](mailto:lucaser@live.com)

 <p><b>FONDESER</b> Alcaldía de El Retiro</p>	
<p><b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000·2014</b></p>	
<p><b>Procedimiento N°09: Apoyo Informático y Soporte Técnico</b></p>	
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Código</b>
	00
	<b>Fecha</b>
	12/12/2017
	<b>Página</b>
	2 de 2
	<b>Copia Controlada</b>
4.1. Diagnosticar las necesidades de Mantenimiento y Administración de la Página Web de FONDESER.	Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores y Contralistas
4.2. Implementar un contrato con personas o instituciones que cumplan el objeto contractual de mantenimiento técnico y administración de la página web.	Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores
4.3. Cumplir con los requerimientos de mantenimiento, publicación o eliminación de información solicitada por el Gerente o el Comité Institucional de FONDESER.	Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores
4.4. Documentar el 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 D. Mangarife M. Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017

**Eslogan de la Entidad:** "Somos Oportunidades para el Desarrollo", **Página Web:** [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) **E-Mail:** [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co)

**Dirección y Teléfonos de la Entidad:** Carrera 20 N°18-28, **Teléfono:** 541 09 34 **Asesor Técnico:** Ing-Esp: Rubén Antonio Castaño Serna. Cel: 310 447 57 03. **E-Mail:** [luccaseti@live.com](mailto:luccaseti@live.com) **Página 2 de 2**

 <p><b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b></p> <p><b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b></p> <p><b>Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico</b></p>	
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Código</b> <b>00</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico	<b>Versión</b> <b>00</b>
Desarrollo y Evaluación, el Sistema de Gestión Institucional del Fondo de Desarrollo Social del Retiro - FONDESER.	<b>Fecha</b> <b>12/12/2017</b>
	<b>Página</b> <b>1 de 8</b>
<b>Copia Controlada</b>	

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Direccionamiento Estratégico	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Gerente.
OBJETIVO DEL PROCESO: Direccionar mediante la Planificación, Desarrollo y Evaluación, el Sistema de Gestión Institucional del Fondo de Desarrollo Social del Retiro - FONDESER.	<p><b>ALCANCE:</b> Inicia desde el análisis del Contexto Estratégico, la Formulación y/o Actualización y Aprobación del Plan Estratégico Corporativo, Plan Pluriannual 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.</p>

<b>REQUISITOS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>REQUISITOS – NORMAS</b>	<b>REQUISITOS NTCGP 1000:2009</b>	<b>REQUISITOS MECI 1000:2014</b>	<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>
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.		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.	<p><b>ENTES GUBERNAMENTALES DEPARTAMENTAL Y NACIONAL:</b> Presentar los informes correspondientes de ley antes de la fecha estipulada y con los requerimientos de presentación solicitados.</p> <p><b>CONCEJO MUNICIPAL:</b> presentar informes anuales o por solicitud de la corporación en secciones ordinarias o extraordinarias con indicadores ejecución presupuestal y gestiones.</p> <p><b>JUNTA DIRECTIVA:</b> Presentar información bajo los formatos, con comparativos años anteriores y con indicadores.</p>
Acuerdo Municipal 010 DE 2012 Acuerdo Municipal 03 de 2012				
Acuerdos de Junta Directiva Resoluciones administrativas.				

 <p><b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b></p> <p><b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b></p> <p><b>Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico</b></p>		<p><b>Código</b></p> <p><b>Versión</b></p> <p><b>Fecha</b></p> <p><b>Página</b></p>
<p><b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b></p>		<p><b>Copia Controlada</b></p>
<p><b>CONTROL INTERNO:</b> Tener la información al día tanto financiera como documental bajo los formatos y codificación que cumplan con la normatividad vigente de ley.</p> <p><b>COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE EL RETIRO:</b> tener la información al día de las obligaciones, reportar la información solicitada física o verbal.</p>		

<b>RECURSOS</b>					
<b>QUIÉN SUMINISTRA</b> (Cliente)	<b>ENTRADAS</b> (Insumos)	<b>CICLO P-H-V-A</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDAS</b> (Producto)
Gerente, Secretaria Ejecutiva, Asesores y Contratistas de Apoyo a la Gestión	Archivadores, escritorios, sillas, papelería, 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.	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>					
<b>QUIÉN SUMINISTRA</b> (Cliente)	<b>ENTRADAS</b> (Insumos)	<b>CICLO P-H-V-A</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDAS</b> (Producto)
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

Fondo de Desarrollo Social del Retiro		Código	00
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014		Fecha	12/12/2017
Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017		Página	3 de 8
Corporativo – PEC Y Plan Pluriannual de Inversiones del Cuatrienio Anterior.	Estratégico Corporativo – PEC, Planes de Acción, Plan Pluriannual de Inversiones, Auditorías de Seguimiento de Control Interno del Cuatrienio anterior.	comunidad y grupos de interés.	Copia Controlada
Junta Directiva.	Informe analizado del diagnóstico Institucional con las necesidades internas y de la comunidad.	2. Formular Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Pluriannual de Inversiones para el Cuatrienio.	Gerente.
Junta Directiva.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Pluriannual de Inversiones Formulado.	3. Aprobar Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Pluriannual de Inversiones para el Cuatrienio.	Junta Directiva.
Proceso de Direccionamiento Estratégico.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Pluriannual de Inversiones Aprobado, Informes de Seguimiento y Evaluación	4. Formular los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, por vencimientos durante el Cuatrienio.	Gerente.

Esllogan de la Entidad: "Somos Oportunidades para el Desarrollo", Página Web: [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) E-Mail: [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co) Dirección y Teléfonos de la Entidad: Carrera 20 N°8-28, Teléfono: 541 09 34, Asesor Técnico: Ing-Esp: Rubén Antonio Castaño Serna, Cel: 310 447 57 03, E-Mail: [rucaiser@live.com](mailto:rucaiser@live.com)

*Alv*

*Fondeser*

	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>	<b>Código</b>	
	<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>	<b>Versión</b>	<b>00</b>
	<b>Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico</b>	<b>Fecha</b>	<b>12/12/2017</b>
		<b>Página</b>	<b>4 de 8</b>

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

**Copia Controlada**

	Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, realizados.		
	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 Cuatrienio.	Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Aprobados.
	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	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.		Gerente.	Planes y Modelos de Gestión Institucional Elaborados, Ajustados, Actualizados y Aprobados.

		Fondo de Desarrollo Social del Retiro		Código	00
		SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014		Fecha	12/12/2017
		Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017		Página	5 de 8
		Copia Controlada			
Junta Directiva.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Pluriannual de Inversiones Aprobado para el Cuatrienio.	7. Implementar el Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Pluriannual de Inversiones.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Pluriannual de Inversiones. Implementado.	Procesos de: Crédito y Cartera, Administración y Gestión de los Recursos. Grupos de Interés y Comunidad en General.
Junta Directiva.	Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones – POAI, Aprobados.	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, Actualizados y Aprobados.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Planes y Modelos de Gestión Institucional Implementados.	Proceso Direccionamiento Estratégico.

Esllogan de la Entidad: "Somos Oportunidades para el Desarrollo", Página Web: [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) E-Mail: [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co) 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 Castaño Serna. Cel: 310 447 57 03. E-Mail: [ruccaser@live.com](mailto:ruccaser@live.com)

 <b>Fondeser</b> Instituto de Desarrollo		<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>		<b>Código</b> <b>Versión</b> <b>Fecha</b> <b>Página</b>
		<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>		
<b>Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico</b>		<b>Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico</b>		
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>		<b>Actualizados y Aprobados.</b>		<b>Copia Controlada</b>
<b>Procesos de:</b> <b>Crédito y Cartera, Administración y Gestión de los Recursos.</b> <b>Grupos de Interés y Comunidad en General.</b>	<b>Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones, Implementado.</b>	<b>10. Realizar Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados al Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones, Implementado.</b>	<b>Gerente y Secretaria Ejecutiva.</b>	<b>Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Plurianual de Inversiones.</b> <b>Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal.</b> <b>Proceso Análisis de la Gestión.</b> <b>Control Interno.</b>
<b>Procesos de:</b> <b>Crédito y Cartera, Administración y Gestión de los Recursos.</b> <b>Grupos de Interés y Comunidad en General.</b>	<b>Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Implementados durante la vigencia.</b>	<b>11. Realizar Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes de Acción Y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Implementados durante la vigencia.</b>	<b>Gerente y Secretaria Ejecutiva.</b>	<b>Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, Implementados durante la vigencia.</b> <b>Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal.</b> <b>Proceso Análisis de la Gestión.</b> <b>Control Interno.</b>
<b>Proceso</b> <b>Direccionalamiento Estratégico.</b>	<b>Planes y Modelos de Gestión Institucional Implementados.</b>	<b>12. Realizar Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes y Modelos de Gestión Institucional Implementados.</b>	<b>Gerente y Secretaria Ejecutiva.</b>	<b>Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes y Modelos de Gestión Institucional Implementados.</b> <b>Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal.</b> <b>Analisis de la Gestión.</b> <b>Control Interno.</b>

 <b>Fondeser</b> <i>Facilitando tu Retiro</i>		<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>		<b>Código</b> <b>Versión</b> <b>Fecha</b> <b>Página</b>
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b> <b>Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico</b>				
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>				<b>Copia Controlada</b>
		<b>Institucional.</b>		
<b>Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal.</b> <b>Proceso Análisis de la Gestión.</b> <b>Control Interno.</b>	<b>Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones.</b> <b>Implementados durante la vigencia.</b>	<b>13. Realizar ajustes al Plan Estratégico Corporativo – PEC y Plan Pluriannual de Inversiones.</b>	<b>Gerente y Secretaria Ejecutiva.</b>	<b>Plan de mejoramiento. Acciones preventivas y/o correctivas.</b> <b>Procesos Análisis de la Gestión, Direccionamiento Estratégico. Control Interno.</b>
<b>Junta Directiva, Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal.</b> <b>Proceso Análisis de la Gestión.</b> <b>Control Interno.</b>	<b>Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones.</b> <b>Implementados durante la vigencia.</b>	<b>14. Realizar ajustes a los Planes de Acción y Planes Operativo Anual de Inversiones - POAI, implementados durante la vigencia.</b>	<b>Gerente y Secretaria Ejecutiva.</b>	<b>Plan de mejoramiento. Acciones preventivas y/o correctivas.</b> <b>Procesos Análisis de la Gestión, Direccionamiento Estratégico. Control Interno.</b>
<b>Entes Gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Municipal.</b> <b>Área de Análisis de la Gestión.</b> <b>Control Interno.</b>	<b>Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de Resultados a los Planes y Modelos de Gestión Institucional.</b>	<b>15. Realizar Ajustes a los Planes y Modelos de Gestión Institucional.</b>	<b>Gerente y Secretaria Ejecutiva.</b>	<b>Plan de mejoramiento. Acciones preventivas y/o correctivas.</b> <b>Procesos Análisis de la Gestión, Direccionamiento Estratégico. Control Interno.</b>

Eslogan de la Entidad: "Somos Oportunidades para el Desarrollo." Página Web: [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) E-Mail: [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co)

Dirección y Teléfonos de la Entidad: Carrera 20 N°18-28. Teléfono: 541 09 34  
Asesor Técnico: Ing-Esp: Rubén Antonio Castaño Serna. Cel: 310 447 57 03. E-Mail: [rucaser@live.com](mailto:rucaser@live.com)

	Fondo de Desarrollo Social del Retiro					
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>	<b>Código</b>	00				
<b>Caracterización Proceso Direccionamiento Estratégico</b>	<b>Versión</b>	00				
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Fecha</b>	12/12/2017				
<b>CONTROL PROCESO</b>						
<b>FRECUENCIA - PERIODICIDAD</b>	<b>REGISTROS - EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>				
Cuatrimestral	Papeles y Actas de Trabajo, Informes	Gerente, Secretaría Ejecutiva y Asesores.				
<b>MONITOREO, CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PROCESO</b>						
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>						
(Ver Ficha de Indicadores por Procesos)						
<b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO</b>						
(Ver Ficha Políticas de Operación por Procesos)						
<b>RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>						
(Ver Mapa de Riesgos de Gestión y de Corrupción por Procesos)						
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>						
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>			
Procedimiento, Formatos, Planillas, Guías, Manuales, Plataformas Tecnológicas, Otros. (Describirlos)						
1. Procedimiento Planeación y Desarrollo		00	12/12/2017			
2. Procedimiento Comunicaciones		00	12/12/2017			
3. Procedimiento Medir Satisfacción del Cliente		00	12/12/2017			

**Elaboró:** Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

**Revisó y Aprobó:** Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. F. Angarite M. Ing-Esp: Ruén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017

 <p><b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b></p> <p><b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b></p> <p><b>Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional</b></p>	<p><b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b></p> <p><b>PROCESO ASOCIADO N°01: Direccionamiento Estratégico</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO N° 01: Planeación y Desarrollo Institucional</b></p> <p><b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gerente</p> <p><b>OBJETIVO:</b> 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.</p>	<p><b>Código</b></p> <p><b>Versión</b></p> <p><b>Fecha</b></p> <p><b>Página</b></p>	<p>00</p> <p>12/12/2017</p> <p><b>Copia Controlada</b></p> <p>1 de 6</p>
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<p><b>ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>TAREAS</b></p>	<p><b>TIEMPO ESTIMADO</b></p>	<p><b>RESPONSABLE</b></p>
<p><b>1. Diagnóstico de Necesidades de Planeación y Desarrollo</b></p>	<p><b>1. Recopilar Información.</b></p> <p>1.1. Recopilar la información relacionada con el Sistema de Gestión Institucional, como se detalla a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan Estratégico Corporativo del periodo anterior y del vigente.</li> <li>2. Informe consolidado de seguimiento al Plan Estratégico Corporativo del periodo anterior y del vigente.</li> <li>3. Informe consolidado de seguimiento a los Planes de Acción del periodo anterior y del vigente.</li> <li>4. Informes consolidados de Gestión, por Semestres y anualizados.</li> <li>5. Informes de las Evaluaciones de Control Interno.</li> <li>6. Informes sobre el seguimiento al Plan</li> </ol>		<p><b>CONTROL ACTIVIDAD</b></p> <p>Registro de: Plantillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)</p> <p>Gerente y Secretaria Ejecutiva.</p> <p>Actas de Trabajo, Listado de Información Recopilada</p>

<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Copia Controlada</b>
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000-2014</b>	<b>Código</b>
<b>Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional</b>	<b>Versión</b> 00
	<b>Fecha</b> 12/12/2017

<b>Página</b>	<b>2 de 6</b>
---------------	---------------

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Mapas de Riesgos de Gestión y de Corrupción, Presupuesto actual y el proyecto para la siguiente vigencia.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Actas de Trabajo, Planillas o Formatos de Consolidación de la Información Recopilada
7. Informes consolidados con los Resultados de los Análisis Estadísticos que se llevan en la entidad.		
8. Informes sobre el cumplimiento del Calendario de Obligaciones Legales y Administrativas.		
9. Informes sobre el cumplimiento del Calendario de Obligaciones Legales y Administrativas.		
10. Entre Otros.		
<b>2. Procesar Información.</b>		
2.1. Consolidar la información recopilada (si no se tiene consolidada), por períodos de análisis o los requeridos para el estudio, teniendo en cuenta su clasificación; y establecer los indicadores cuantitativos o cualitativos de variación entre dichos períodos.	Gerente y Secretaria Ejecutiva.	Actas de Trabajo, Planillas o Formatos de Consolidación de la Información Recopilada
2.2. Elaborar cuadros de comparación estadísticos por períodos 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 períodos 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



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

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

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

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

la Información Procesada

**3. Analizar Información.**

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

Gerente y  
Secretaria 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  
Secretaria Ejecutiva

Actas de Trabajo y  
Planillas o Formatos de  
Análisis Comparativo

3.3. Hacer análisis de Fortalezas y Debilidades

Gerente y  
Secretaria Ejecutiva

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

de la entidad, de acuerdo con la  
información recopilada.

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

Gerente y  
Secretaria Ejecutiva

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

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

Gerente y  
Secretaria Ejecutiva

Actas de Trabajo y  
Planillas o Formatos o  
Matriz de Análisis

**Matriz DOFA, Matriz Causa Efecto y  
Alternativas de Solución, Matriz de  
Portafolio de Productos, Análisis de la  
Posición Estratégica y Evaluación de  
Acciones (PEEA), Diagrama Espina de  
Pescado, análisis Copia de Árbol, Gráfico**

Gerente y  
Secretaria Ejecutiva

Actas de Trabajo y  
Planillas o Formatos o  
Matriz de Análisis

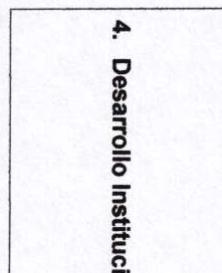
*Oliver*

*Ruasenr*

<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>	<b>Código</b>	<b>00</b>
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>	<b>Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional</b>	<b>Versión</b>	<b>12/12/2017</b>
		<b>Página</b>	<b>4 de 6</b>

**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
<b>4. Diagnosticar</b>			
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.		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Actas de Trabajo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Dónde estamos?</li> <li>• ¿Cómo se encuentra nuestra entidad?</li> <li>• ¿Dónde queremos llegar?</li> <li>• ¿Cómo Lograrlo?</li> </ul>			
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).		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Actas de Trabajo
4.3. Elaborar un informe o Acta de Trabajo que		Gerente y	Informe o Acta de Trabajo

	<p align="center"><b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000-2014</b></p> <p align="center"><b>Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional</b></p>				
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>					
<p><b>3. Planeación Institucional de la Entidad, de conformidad con la normatividad vigente</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Estratégico Corporativo – PEC,</li> <li>➤ Plan Cuatrienal de Inversiones,</li> <li>➤ Plan de Acción – PA,</li> <li>➤ Plan Operativo Anual de Inversiones – POI,</li> <li>➤ Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano,</li> <li>➤ Plan de Comunicaciones, entre Otros.</li> </ul> <p>4. Desarrollo Institucional</p>	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Estratégico Corporativo – PEC,</li> <li>➤ Plan Cuatrienal de Inversiones,</li> <li>➤ Plan de Acción – PA,</li> <li>➤ Plan Operativo Anual de Inversiones – POI,</li> <li>➤ Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano,</li> <li>➤ Plan de Comunicaciones, entre Otros.</li> </ul> <p>4.1. Analizar y Evaluar de conformidad con la normatividad vigente que le aplican, la necesidad de elaborar y/o actualizar Formatos, Planillas Guias, Manuales, Procesos, Procedimientos, Mapas de Riesgos Administrativos y de Corrupción, Objetivos, Fichas de Indicadores, Políticas, Estrategias, Modelo Estándar de Control</p>	<p>Secretaría Ejecutiva</p>	<p>Gerente y secretaria ejecutiva.</p>	<p>Actas de trabajo, Planes, Programas o Proyectos Formulados</p>	<p>Actas de trabajo, Formatos, Planillas Guias, Manuales, Procesos, Procedimientos, Mapas de Riesgos Administrativos y de Corrupción, Objetivos,</p>
				<p><b>Código</b></p> <p><b>Versión</b></p> <p><b>Fecha</b></p> <p><b>Página</b></p>	<p><b>00</b></p> <p><b>12/12/2017</b></p> <p><b>5 de 6</b></p>
					<p align="center"><b>Copia Controlada</b></p>

 <b>FONDESER</b> Alcaldía de El Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b> <b>Procedimiento N°01: Planeación y Desarrollo Institucional</b>	<b>Código</b> 00
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Interno – MECI 1000, Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, entre otros.</b>	<b>Fecha</b> 12/12/2017
		<b>Página</b> 6 de 6

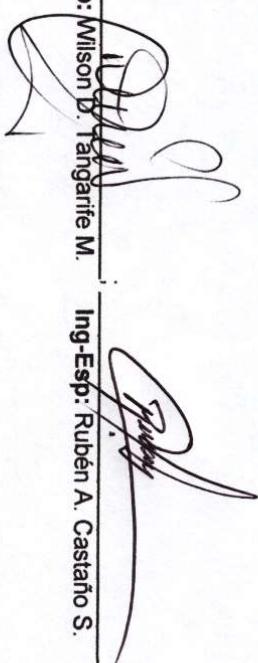
  

		<b>Copia Controlada</b>
<b>5. Aprobación</b>	5.1. Aprobar por Acto Administrativo los Productos resultantes de la Planeación y Desarrollo Institucional. <b>(Actividad 3 y 4)</b>	Fichas de Indicadores, Políticas, Estrategias, Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000, Modelo Integrado de Planeación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

**Elaboró:** Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

**Revisó y Aprobó:** Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson B. Fágarite M. Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.



El Retiro, Diciembre de 2017

 <b>FONDESER</b> Acolchado de El Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b> <b>Procedimiento N°02: Comunicaciones</b>		
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Código</b>	00	
<b>PROCESO ASOCIADO N°01: Direccionamiento Estratégico</b>	<b>Versión</b>	00	
<b>PROCEDIMIENTO N°02: Comunicaciones</b>	<b>Fecha</b>	12/12/2017	
<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gerente y Secretaria Ejecutiva	<b>Página</b>	1 de 4	<b>Copia Controlada</b>
<b>OBJETIVO:</b> 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.			
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE
<b>1. Diagnóstico de Necesidades de Comunicación</b>	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
<b>2. Estructuración y Programación de Comunicaciones</b>	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.		Gerente, Secretaria Ejecutiva. Gerente, Secretaria Ejecutiva. Gerente Oficio, Memorando o Contrato
<b>Comunicación Organizacional Interna</b>	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 Acta de Trabajo y Registro de Publicaciones

 <b>FONDESER</b> <small>Asociada con El Retiro</small>	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>		
	<b>Código</b>	<b>00</b>	
<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000-2014</b>			
<b>Procedimiento N°02: Comunicaciones</b>			<b>Página</b>
			<b>2 de 4</b>
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			<b>Copia Controlada</b>
través de reuniones, carteles, e-mail y dispositivos electrónicos u otros.			
5. Coordinar la divulgación de campañas y/o estrategias publicitarias internas.	Gerente y Contratista.	Acta de Trabajo	
<b>Comunicación Informativa Externa</b>			
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.	Gerente y Contratista.	Acta de Trabajo	
<b>Participación Ciudadana y Acceso a la Información</b>			
12. Realizar campañas de difusión por los diferentes medios de comunicación Interna y Externa disponibles en la entidad, sobre:	Gerente, Secretaria Ejecutiva y Contratistas.	Planillas de Registro	
a) Mecanismos de Participación Ciudadana en la Rendición de Cuentas e Informes de Gestión.			

Fondo de Desarrollo Social del Retiro		Código	00
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000.2014		Fecha	12/12/2017
Procedimiento N°02: Comunicaciones		Página	3 de 4
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			Copia Controlada
b) Mecanismos para realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS.			
c) Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información.			
d) Encuestas Satisfacción del Cliente.			
e) Otros.			
<b>Control y Evaluación</b>			
10. Elaboración de archivos fotográficos, de prensa, de piezas gráficas, e-mail, whatsapp, Facebook, otros, de la comunicación Interna y Externa.	Secretaria Ejecutiva, Contratistas	Planillas de Registros, Actas u Otros.	
11. Realizar el seguimiento de los eventos en Planilla de Control.	Secretaria Ejecutiva, Contratistas	Planillas de Registros, Actas u Otros.	
12. Hacer una verificación final de cumplimiento de acciones, anexando las evidencias.	Secretaria Ejecutiva, Contratistas	Planillas de Registros, Actas u Otros.	
13. Realizar el análisis de la información emitida y divulgada por los diferentes medios de comunicación.	Gerente, Secretaria Ejecutiva, Contratistas	Planillas de Registros, Actas u Otros.	
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.	Secretaria Ejecutiva, Contratistas	Planillas de Registros, Actas u Otros.	
15. Entregar informe Mensual en cumplimiento de las tareas realizadas.	Secretaria Ejecutiva, Contratistas	Informe y Anexos Físicos y/o Electrónicos.	
<b>Administración Página Web</b>	Gerente, Secretaria Ejecutiva, Contratistas	Actas de Trabajo	
16. Definir contenidos, grabaciones y formatos a publicar en página web de la entidad.	Gerente	Oficio con Anexos Físicos	
13. Ordenar envío y publicación de contenidos,			

Estlogan de la Entidad: "Somos Oportunidades para el Desarrollo", Página Web: [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) E-Mail: [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co) Página 3 de 4

Dirección y Teléfonos de la Entidad: Carrera 20 N°18-28, Teléfono: 541 09 34  
Asesor Técnico: Ing-Esp Rubén Antonio Castana Serna. Cel: 310 447 57 03. E-Mail: [rubaser@live.com](mailto:rubaser@live.com)

 <b>FONDESER</b> Acompañando en El Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b> <b>Procedimiento N°02: Comunicaciones</b>	<b>Código</b> <b>Versión</b> <b>Fecha</b> <b>Página</b>	<b>00</b> <b>12/12/2017</b> <b>4 de 4</b>
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			
13. Recibir grabaciones y formatos para montar en página web.			<b>Copia Controlada</b> y Electrónicos.
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 y 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. Tangerite 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			Código Versión
Procedimiento N°03: Medir Satisfacción del Cliente			00
			Fecha
			Página 1 de 3
Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017			
PROCESO ASOCIADO N°01: Direcciónamiento Estratégico			
PROCEDIMIENTO N°03: Medir Satisfacción del Cliente			
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Gerente y Secretaría 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
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.		Secretaria Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Formato Encuesta General de Satisfacción del Cliente.
2. Recibir Encuesta e medio físico.		Secretaria Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Encuesta Diligenciada.
3. Revisar dispositivos electrónico y página web con las encuestas diligenciadas.		Secretaria Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Planilla o Formato de Registros.
4. Revisar el Buzón de Sugerencias.		Secretaria Ejecutiva o	Planilla o Formato de Registros.

 <b>FONDESER</b> Acolchado del Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000-2014</b> <b>Procedimiento N°03: Medir Satisfacción del Cliente</b>	<b>Código</b> <b>00</b>	
		<b>Fecha</b> <b>12/12/2017</b>	
		<b>Página</b> <b>2 de 3</b>	
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			
			<b>Copia Controlada</b>
<b>2. Clasificación</b> <b>Encuestas</b>	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.	Contratistas de Apoyo.	
	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.	Secretaria Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Encuestas Clasificadas.
<b>3. Tabulación</b> <b>Encuestas</b>	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.	Secretaria Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Encuestas Tabuladas.
	3. Elaborar Consolidado General de las Encuestas realizadas, por Periodos y Total.	Secretaria Ejecutiva o Contratistas de Apoyo.	Encuestas Consolidadas.
<b>4. Análisis de</b> <b>Resultados</b>	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.

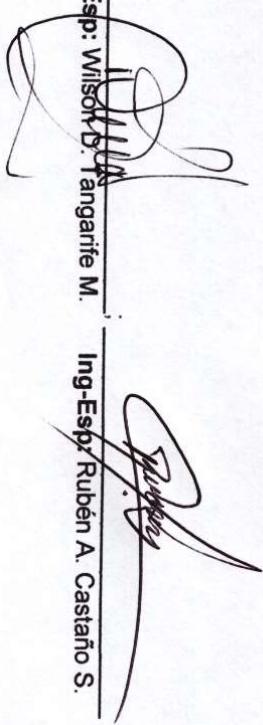
<b>Fondeser</b> Asociación de El Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b>	<b>Código</b>	
	<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>	<b>Versión</b>	<b>00</b>
	<b>Procedimiento N°03: Medir Satisfacción del Cliente</b>	<b>Fecha</b>	<b>12/12/2017</b>
		<b>Página</b>	<b>3 de 3</b>

<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			
<b>Copia Controlada</b>			
2. Medir el nivel de satisfacción Global del cliente y consolidarlo por períodos y Total.	Gerente	Plantilla 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.	
4. <b>Acciones de Mejora</b>			
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: Vilson B. P. Angarife M. ; Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.



El Retiro, Diciembre de 2017

 <p><b>Fondeser</b> Agencia de El Retiro</p>	Fondo de Desarrollo Social del Retiro		
	<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>	<b>Caracterización Proceso Crédito y Cartera</b>	
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> CREDITOS Y CARTERA			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Gerente y Junta Directiva
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> colocar los recursos económicos suficientes para satisfacer la demanda por líneas de crédito a la comunidad Guarceña.			<b>ALCANCE:</b> satisfacer la demanda de la comunidad Guarceña en las líneas de crédito tales como universitarios, vivienda, industria y comercio, flexibles y blandos y Microfranquicias.
<b>REQUISITOS LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>REQUISITOS - NORMAS</b>		
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.	<b>REQUISITOS NTCGP 1000:2009</b>	<b>REQUISITOS MECI 1000:2014</b>	<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>
Acuerdo Municipal 010 DE 2012	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.	<b>ENTES GUBERNAMENTALES DEPARTAMENTAL Y NACIONAL:</b> Presentar los informes correspondientes de ley antes de la fecha estipulada y con los requerimientos de presentación solicitados. <b>CONCEJO MUNICIPAL:</b> presentar informes anuales o por solicitud de la corporación en secciones ordinarias o extraordinarias con indicadores, ejecución presupuestal y gestiones.
Acuerdo Municipal 03 de 2012	<b>CONTROL INTERNO:</b> Tener la información al día tanto financiera como documental bajo los formatos y codificación que		
<b>JUNTA DIRECTIVA:</b> Presentar información bajo los formatos, con comparativos años anteriores y con indicadores.			
<b>REQUISITOS - NORMAS</b>			
<b>REQUISITOS MECI 1000:2014</b>			
<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>			
<b>ENTES GUBERNAMENTALES DEPARTAMENTAL Y NACIONAL:</b> Presentar los informes correspondientes de ley antes de la fecha estipulada y con los requerimientos de presentación solicitados.			
<b>CONCEJO MUNICIPAL:</b> presentar informes anuales o por solicitud de la corporación en secciones ordinarias o extraordinarias con indicadores, ejecución presupuestal y gestiones.			
<b>CONTROL INTERNO:</b> Tener la información al día tanto financiera como documental bajo los formatos y codificación que			

 <b>Fondeser</b> Acelerando el Retiro	<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b> <b>Caracterización Proceso Crédito y Cartera</b> <b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>					
	<b>Código</b>	00				
	<b>Versión</b>	12/12/2017				
	<b>Fecha</b>	2 de 6				
<b>Copia Controlada</b>						
<b>HUMANOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>			
Gerente, Secretaría Ejecutiva, Asesores y Contratistas de Apoyo a la Gestión	Archivadores, escritorios, sillas, papelería, 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.			
QUIÉN SUMINISTRA (Cliente)	ENTRADAS (Insumos)	CICLO P-H-V-A	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS (Producto)	QUÉN RECIBE (Cliente)
Proceso de direcciónamiento estratégico, crédito y cartera, administración y gestión de los recursos y análisis de la gestión.	Informes de programa contables y reportes financieros.	P	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de comportamiento ingresos y egresos de inversión por crédito y cartera.</li> <li>2. Realizar Diagnóstico para proyección de créditos y rotación de cartera.</li> </ol>	Gerente, Secretaria Ejecutiva y Asesor Contable y Financiero	Análisis detallado de ingresos y egresos por créditos y cartera	Gerencia administrativa, FONDESER, Proceso de direcciónamiento estratégico.
Gerencia administrativa.	Ánalisis detallado de ingresos y egresos por			Gerente, Secretaria Ejecutiva y	Diagnóstico de proyección de créditos y	Junta directiva.

Estos son los Oportunidades para el Desarrollo, Página Web: [www.fondeser.com.co](http://www.fondeser.com.co) E-Mail: [fondeserelretiro@gmail.com.co](mailto:fondeserelretiro@gmail.com.co)  
 Dirección y Teléfonos de la Entidad: Carrera 20 N°18-28, Teléfono: 541 09 34  
 Asesor Técnico: Ing-Esp: Rubén Antonio Castaño Seña, Cel: 310 447 57 03. E-Mail: [rubcaser@live.com](mailto:rubcaser@live.com)

Fondo de Desarrollo Social del Retiro		Código	00
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014		Fecha	12/12/2017
Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017		Página	3 de 6
direcciónamiento estratégico.	créditos y cartera		Copia Controlada
Junta directiva.	Diagnóstico de proyección de créditos y rotación de cartera.	Asesor Contable y Financiero	rotación de cartera.
	3. Elaborar plan de créditos para cada cartera.	Gerente, Secretaria Ejecutiva y Asesor Contable y Financiero	Plan de créditos para cada vigencia.
Junta directiva	Plan de créditos para cada vigencia.	4. Aprobación plan de créditos.	Junta directiva.
Gerencia administrativa. Procesos de direcciónamiento estratégico, crédito y cartera.	Analisis detallado de ingresos y egresos por créditos y cartera	Gerente. Secretaria Ejecutiva. Asesor Contable, Asesor Jurídico.	Plan de créditos aprobados por resolución y/o actas de junta.
Junta Directiva. Procesos de crédito y cartera y administración y gestión de los recursos.	Plan estratégico elaborado.	5. Elaborar plan estratégico para rotación y recuperación de cartera.	Junta Directiva. Procesos de crédito y cartera y administración y gestión de los recursos.
		6. Aprobación plan de cartera.	Junta directiva.
Junta Directiva.	Plan de créditos aprobados por resolución y/o actas de junta.	7. Divulgación plan de créditos.	Gerente. Secretaria Ejecutiva.

Fondo de Desarrollo Social del Retiro		Código	0
SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014		Fecha	12/12/2017
Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017		Página	4 de 6
Junta directiva.	Plan de créditos aprobados por resolución y/o actas de junta.	8. Aprobación y Colocación	Junta directiva
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.	Gerente. Secretaria Ejecutiva.	Créditos aprobados y colocados por líneas y destinación.
Gerencia Administrativa. Procesos de crédito y cartera y administración y gestión de los recursos.	Plan estratégico para rotación y recuperación de cartera implementado.	Gerente. Asesor contable	Plan estratégico para rotación y recuperación de cartera implementado.
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 de cartera.	v	10. Realizar seguimiento y evaluación al plan estratégico para rotación y recuperación de cartera
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 de 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 de recuperación de cartera e indicadores.
			Gerencia Administrativa. Procesos de crédito y cartera; administración y gestión de los recursos; y análisis de la gestión.

*Ricarson*



 <b>Fondeser</b> <small>Asociado en El Retiro</small>	Fondo de Desarrollo Social del Retiro	Código	00
	SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014	Versión	00
	Caracterización Proceso Crédito y Cartera	Fecha	12/12/2017
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Copia Controlada</b>		
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>			
<a href="#">(Ver Ficha de Indicadores por Procesos)</a>			
<b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO</b>			
<a href="#">(Ver Ficha Políticas de Operación por Procesos)</a>			
<b>RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>			
<a href="#">(Ver Mapa de Riesgos de Gestión y de Corrupción por Procesos)</a>			
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>			
Procedimiento, Formatos, Planillas, Guías, Manuales, Plataformas Tecnológicas, Otros. (Describirlos)			
1. Procedimiento Créditos	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA
2. Procedimiento Cartera		00	12/12/2017
		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

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

**PROCESO ASOCIADO N°02: Crédito y Cartera**

**PROCEDIMIENTO N° 01: Créditos**

**RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:** Gerente y Secretaría Ejecutiva

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

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

Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017	Código	Versión	Fecha	Página
<p>desembolso del crédito por línea requerida que cumpla con los requisitos establecidos como: Deudores solidarios, estudios de títulos para hipotecas, pagares, centrales de riesgo otros...)</p> <p><b>3.2.1. Deudores Solidarios:</b> Tiempo laborado en la empresa, salario devengado, fecha de terminación del contrato, bienes del deudor solidario</p> <p><b>3.2.2. Garantías Reales:</b> Modo de adquisición, Gravámenes, Limitaciones y afectaciones al dominio, Condiciones resolutorias, medidas cautelares, pleitos judiciales,</p> <p><b>3.2.3. Título Valor Pagaré:</b> 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.</p> <p><b>3.2.4. Títulos Ejecutivos:</b> Todo documento que tenga una obligación clara, expresa y exigible y que mencione "Presta Merito Ejecutivo"</p> <p><b>3.2.5. Centrales de Riesgo:</b> Consulta a PROCREDITO para verificar comportamientos crediticios del ámbito comercial, a través del semáforo de SCORE</p> <p><b>3.2.6. Verificación de Necesidad y materiales:</b> Visita al lugar de adquisición o mejoramiento del inmueble (Viviendas, locales o lotes) o muebles (Cultivos o vehículos entre otros)</p> <p>3.2.6.1. Análisis de la cotización para las mejoras suministradas por el solicitante</p> <p>3.3. Entrega de documentación por líneas de créditos requerida con su respectivo análisis y</p>		Estudio del Crédito	Copia Controlada	2 de 4

Asesor Jurídico	Oficio Remisorio a Gerente de Fondeser.
-----------------	---

 <p><b>Fondeser</b> Acompañando en el Retiro</p>		Fondo de Desarrollo Social del Retiro		Código	00
		SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014		Fecha	12/12/2017
		Procedimiento N°01: Créditos		Página	3 de 4
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>					
		recomendaciones			Copia Controlada
<b>4. Estudio Previo y Factibilidad</b>	3.4 Recibe documentación por líneas de créditos requerida con su respectivo análisis y recomendaciones e imprime y pasa al Gerente.		Secretaria 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.		Secretaria Ejecutiva o contratista	Planilla Estudios Previos y Factibilidad	
<b>5. Aprobación o Rechazo de Créditos</b>	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	
<b>6. Desembolso Créditos con Garantía Hipotecaria</b>	5.2 Se somete a votación el crédito solicitado por línea y se Aprueba o Rechaza		Junta Directiva	Acta de Junta Directiva	
	5.3 Firma de planilla de Aprobación de créditos por líneas.		Junta Directiva	Acta de Junta Directiva y Planilla de Aprobación	
<b>6. Desembolso Créditos con Garantía Hipotecaria</b>	6.1 Se contacta a los solicitantes para informales de la Aprobación o Rechazo del crédito por línea requerido.		Secretaria Ejecutiva o Contratista	Registro de Llamadas	
	6.2 Se elabora carta de Aprobación para los créditos que requieren constitución de hipoteca y se firma por el Gerente		Gerente y Secretaria Ejecutiva	Carta Aprobación	
<b>6.3 El Solicitante Recibe Carta de Aprobación e inicia el Proceso de Notarial de Constitución de Garantía Hipotecaria A Favor De FONDESER</b>	6.3 El Solicitante Recibe Carta de Aprobación e inicia el Proceso de Notarial de Constitución de Garantía Hipotecaria A Favor De FONDESER		Solicitante y Notaria	Hipoteca	
	6.4 Presenta Garantía Hipotecaria a favor de Fondeser.		Solicitante	Hipoteca	
<b>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.</b>	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.		Solicitante	Pagaré	

<b>Fondo de Desarrollo Social del Retiro</b> <b>Fondeser</b> Alcaldía de El Retiro	<b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000.2014</b> <b>Procedimiento N°01: Créditos</b>	<b>Código</b> <b>00</b>
		<b>Fecha</b> <b>12/12/2017</b>
		<b>Página</b> <b>4 de 4</b>
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>		
6.6 Se hace firmar por el solicitante la póliza de seguro de vida	Secretaria Ejecutiva	Póliza de Seguro
7.1 Se realiza en el sistema contable de la entidad, el registro del CDP, CRP, ORDEN, EGRESO.	Secretaria 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.	Secretaria Ejecutiva	Comprobante Transferencia.
7.4 Se escanea la documentación del crédito desembolsado y se ingresa en archivo.	Secretaria Ejecutiva o Contratista	Documentación Escaneada Planilla de Registro de Archivo

**Elaboró:** Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

**Revisó y Aprobó:** Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. Fangarife M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.

El Retiro, Diciembre de 2017

 <b>Fondeser</b> Acompañando en el Retiro	Fondo de Desarrollo Social del Retiro  <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>  Procedimiento N°02: Cartera	<b>Código</b>  <b>Versión</b>  <b>Fecha</b>  <b>Página</b>		
	<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>	<b>Copia Controlada</b>		
	<b>PROCESO ASOCIADO N°02: CREDITOS Y CARTERA</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO N°02: Cartera</b>			
	<b>RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Gerente, Secretaria Ejecutiva y Asesores Jurídicos			
	<b>OBJETIVO:</b> Proporcionar los medios necesarios para la recuperación de cartera garantizando mayor flujo de caja para nuevos créditos.			
		<b>DESCRIPCIÓN</b>		
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	CONTROL ACTIVIDAD
1. Diagnóstico de Cartera por Edades.	1.1. Diagnosticar e identificar las obligaciones vencidas por edades. 1.2. Documentar y clasificar las obligaciones por edades. 1.3. Implementar indicadores que identifiquen el # de casos, valor de cartera en mora por edades y el porcentaje de cartera por edades 1.4. Realizar seguimiento mensual de indicadores.	4 horas 2 horas 2 horas. 3 horas	Gerente, Secretaria Ejecutiva y Contratista.	Registro de: Planillas, Comunicados, Oficios, Actas, Listas de Chequeo, otros)
2. Cobro Persuasivo.	2.1. Identificar y realizar listado de casos de cartera entre 1 y 30 días. 2.2. Actualizar indicador de cartera entre 1 y 30 días. 2.3. Realizar llamada o dejar mensaje a cada caso de cartera entre 1 y 30 días.	3 días	Gerente, Secretaria Ejecutiva y Contratista.	Llamadas Telefónicas, Mensajes de Texto.
	<b>PARA CARTERA VENCIDA DE 31 A 60 DÍAS</b>	3 días	Gerente,	Llamadas Telefónicas,

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

**Copia Controlada**

**2 de 5**

2.4. Identificar y realizar listado de casos de cartera entre 31 y 60 días.

2.5. Actualizar indicador de cartera entre 31 y 60 días.

2.6. Realizar llamada o dejar mensaje a cada caso de cartera entre 31 y 60 días.

2.7. Envío de carta de cobro relacionando el reporte a central de riesgo.

**REPORTE CENTRALES DE RIESGOS.**

2.8. Identificar y realizar listado de casos de cartera entre 61 y 90 días.

2.9. Actualizar indicador de cartera entre 61 y 90 días.

2.10. Realizar reporte a la central de riesgo.

2.11. Si realiza pago se actualiza el reporte y se retira.

**PARA CARTERA VENCIDA DE 61 A 90 DÍAS**

2.12. Traslado de documentación

10min

Gerente y Secretaria Ejecutiva.

2.13. **ANÁLISIS DE DOCUMENTACIÓN Y VALOR ATRAZADO:** Título Valor, Título Ejecutivo, Referencias personales, familiares, laborales y garantías

1 día.

Asesor Jurídico. Título

2.14. Cobro por medios electrónicos y telefónicos

10 min.

Asesor Jurídico. Correo Electrónico

2.15. Visita a las viviendas

2 horas

Asesor Jurídico. Informe de Actividades de Fin de Mes

**NEGOCIACIÓN:**

2.16. Abonos

1 hora

Asesor Jurídico. Titular de crédito. Consignación

PROCEEDINGS IN 02: Call for papers

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014				Página	Copia Controlada
Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017					
2.17. Pago total de la obligación	19999998				
2.18. Crédito al día					
2.19. Elaboración del Acuerdos de pago o refinanciación de deuda (Títulos Ejecutivos)	15 min	Asesor Jurídico. Titular de crédito.		Refinanciación	
2.20. Devolución de documentos a FONDESER.	10 min	Asesor Jurídico.		Oficio de Devolución con Relación de Documentos.	
<b>PARA CARTERA VENCIDA MAYOR DE 91 DÍAS</b>					
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 Comisarios	
3.1.3. Notificación: Personal, Aviso y Emplazamiento.	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	Demandado		Excepciones	
<b>DESISTIMIENTO DE LAS PRETENSIONES</b>					
3.1.5. Seguir adelante con la ejecución-Sentencia	1 día	Ambas Partes		Desistimiento Notarial	
3.6. Liquidación de crédito	1 día	Juzgado		Auto de Sentencia	
3.7. Aprobación de costas y crédito	15 días	FONDESER		Oficio	
3.8. Terminación del proceso por pago total	15 días	Juzgado		Oficio	
3.9. Devolución de documentos y copia del proceso	10 días	Asesor Jurídico		Auto	
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,	

**Eslogan de la Entidad:** "Somos Oportunidades para el Desarrollo", **Página Web:** [www.undp.org.ve](http://www.undp.org.ve)



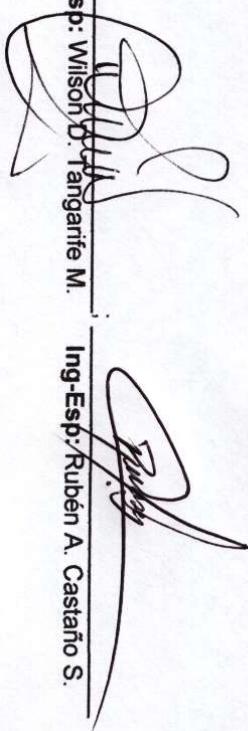
 <b>FONDESER</b> Alcaldía de El Retiro	Fondo de Desarrollo Social del Retiro <b>SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD – MECI 1000:2014</b>	<b>Procedimiento N°02: Cartera</b>	<b>Código</b> 00 <b>versión</b> 00 <b>Fecha</b> 12/12/2017 <b>Página</b> 5 de 5
<b>Resolución N°034 de Diciembre 12 de 2017</b>			
			<b>Copia Controlada</b>
			Demandante
3.2. 15. Terminación del proceso por pago	5 días	Juzgado	Auto. Levantamiento de Medidas Cautelares: Embargos y Secuestros
3.3. Devolución de documentos y copia del proceso a FONDESER	1 día	Asesor Jurídico	Oficio de Entrrega de Documentos
4.1. Asentar en Software financiero los pagos totales o parciales recuperados.		Gerente, Secretaria Ejecutiva, Contratistas y Asesores.	Oficios, Actas, Trámites en Sistema y Soporte de Ingresos
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.			

Elaboró: Gerente, Funcionarios y Asesores de FONDESER.

Revisó y Aprobó: Gerente y Asesor Técnico; Firmas:

Ing-Esp: Wilson D. H. Angarite M.

Ing-Esp: Rubén A. Castaño S.



El Retiro, Diciembre de 2017