

# PROCEDIMIENTOS PARA TOMA DE DECISIONES

## PROCESO - PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACION

Tipo	Proceso	Responsable	Objeto	Alcance	Indicadores	Procedimientos Asociados	Manuales, Reglamentos y Documentos asociados
Estratégico	Planeación Estratégica	Gerente de Planeación y Gestión	Liderar la definición, ejecución, seguimiento, alineación y comunicación del plan estratégico de la entidad, con el fin de contar con un marco de referencia para la toma de decisiones y la ejecución de políticas, planes e iniciativas estratégicas dirigidas al logro de los objetivos y metas.	El proceso inicia con un análisis del entorno, el sector y los resultados históricos de la entidad, con el fin de identificar oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades. Se realiza la definición del plan estratégico a nivel corporativo y se hace la alineación de las dependencias. Se inicia el seguimiento y monitoreo a la estrategia y se comunica el plan estratégico a la organización. Termina con la revisión y ajuste a la estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento del bsc corporativo</li> <li>Cumplimiento del cronograma de proyectos inscritos en la p.m.</li> <li>Generación de Informes de Investigación.</li> <li>Nivel de acuerdo de las proyecciones macroeconómicas</li> <li>Gestión del proceso de planeación estratégica</li> <li>Nivel de difusión de la estrategia</li> </ul>	PES-PR-01 FORMULACIÓN, DESARROLLO, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO PES-PR-02 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PES PES-DA-03 MATRIZ RACI PES PES-DA-04 GUÍA METODOLÓGICA GERENCIA DE PROYECTOS PES-DA-05 MANUAL OPERATIVO SIGEP - PORTAL DE PROYECTOS FINDETER. PES-DA-06 PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO. PES-DA-07 ANÁLISIS DEL ENTORNO SECTORIAL. PES-DA-08 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO. PES-DA-09 INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PES-DA-10 CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDAD	PES-DA-01 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA PES PES-DA-02 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PES PES-DA-03 MATRIZ RACI PES PES-DA-04 GUÍA METODOLÓGICA GERENCIA DE PROYECTOS PES-DA-05 MANUAL OPERATIVO SIGEP - PORTAL DE PROYECTOS FINDETER. PES-DA-06 PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO. PES-DA-07 ANÁLISIS DEL ENTORNO SECTORIAL. PES-DA-08 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO. PES-DA-09 INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PES-DA-10 CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDAD
Estratégico	Planeación Financiera y Presupuestal	Vicepresidente de Planeación	Liderar la gestión financiera de la entidad mediante la generación de cifras, análisis y conceptos oportunos y eficaces, que faciliten la toma de decisiones encaminada a incrementar la rentabilidad y mantener la sostenibilidad financiera de la entidad.	Inicia con la proyección financiera de la entidad dando lineamientos para aumentar la rentabilidad y mantener la sostenibilidad financiera. Planificación del presupuesto, se generan informes de seguimiento tanto de proyecciones como de rentabilidad a nivel macro (ROE) y micro (Rentabilidad por regionales), se analiza y conceptualizan regiones tanto de productos individuales como de venta integral, medición de los indicadores alineados con el plan estratégico, se actualizan proyecciones incorporando cambios del entorno y de la estrategia, se generan conceptos que facilitan la toma de decisiones por parte de la alta gerencia y termina con la implementación de acciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Margen financiero contable</li> <li>Cumplimiento en generación de conceptos financieros</li> <li>Cumplimiento proyecciones financieras</li> </ul>	PT-PR-001 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PLANEACION Y GESTION DEL TERRITORIO PFP-PR-002 ELABORACION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE FONDEO	PT-DA-001 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PT PT-DA-004 PLAN DE FONDEO. PT-DA-005 MATRIZ COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PFP. PFCM-006 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA PFP
Estratégico	Comunicación Corporativa	Gerente de Comunicaciones, Mercado y Acción Responsable	Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación eficaces para transmitir a los grupos de interés el valor diferencial de la gestión de la Entidad y aportar a su posicionamiento como Banca de Desarrollo Territorial.	Inicia con la planeación de las actividades del proceso, pasando por el análisis de las estrategias de comunicación interna y externas previstas en el plan de comunicaciones, hasta la identificación de contingencias al plan de comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectividad en la comunicación interna</li> <li>Free press</li> <li>Índice de involucramiento en redes sociales</li> </ul>	CCOM-PR-001 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA. CCOM-PR-002 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA. CCOM-PR-003 APOYO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES CORPORATIVO CCOM-PR-004 ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	CCOM-DA-001 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA CCOM-DA-002 POLÍTICA DE PUBLICACIONES EN CANALES DIGITALES CCOM-DA-003 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES CCOM-DA-004 MODELO DE REPUTACIÓN. CCOM-DA-005 MATRIZ DE CANALES Y MEDIOS CCOM-DA-006 IMPA DE PÚBLICOS CCOM-DA-007 MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA CCOM-DA-008 MATRIZ DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA E INFORMATIVA CCOM-DA-009 PLAN DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA CCOM-DA-010 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA CCOM CCOM-DA-011 MATRIZ RACI CCOM
Estratégico	Acción Responsable y Gestión Social	Gerente de Comunicaciones, Mercado y Acción Responsable	Diseñar y ejecutar el modelo de acción responsable para transmitir a los grupos de interés las buenas prácticas de sostenibilidad de la Entidad y aportar a su posicionamiento como Banca de Desarrollo Territorial.	Inicia con la planeación de las actividades del proceso, pasando por el análisis y revisión de la gestión social dentro de las líneas de negocio de la empresa que incluye la identificación de programas insignia, hasta la identificación de células de trabajo para fortalecer las mejores prácticas para sostenibilidad corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de cumplimiento de la estrategia de acción responsable</li> <li>Índice de cumplimiento de gestión social</li> </ul>	ARE-PR-002 MODELO DE GESTIÓN SOCIAL	ARE-DA-007 LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y REPUTACIONAL. ARE-DA-008 POLÍTICA DE ACCIÓN RESPONSABLE. ARE-DA-009 GUÍA METODOLÓGICA PARA IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERES Y SUS REQUISITOS ARE-DA-011 MATRIZ RACI ARE ARE-DA-012 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA ARE ARE-DA-013 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA ARE ARE-DA-014 LINEAMIENTOS DE SOSTENIBILIDAD ARE-MA-003 MANUAL DEL GESTOR SOCIAL ARE-MA-004 MANUAL OPERATIVO ACCIÓN RESPONSABLE SOSTENIBILIDAD
Estratégico	Gestión de la Innovación	Vicepresidente de Planeación	Liderar la definición, ejecución y seguimiento de las actividades de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación (I+D+I) en Findeiter, a través de la implementación eficiente de su modelo de innovación.	Desde planear las actividades del proceso hasta tener la aprobación de la solución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apropiación de la Innovación.</li> <li>Lead Time de innovación.</li> <li>Número de colaboraciones involucradas en actividades de innovación</li> <li>Productos de la Unidad I+D+I desarrollados.</li> <li>Tasa de éxito de innovación.</li> </ul>	GDI-PR-001 GESTIÓN DE INNOVACIÓN	GDI-MA-001 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN GDI-DA-001 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GDI-DA-002 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GDI-DA-003 MATRIZ RACI GDI
Estratégico	Gestión Integral de Riesgos	Vicepresidente de Riesgos	Establecer las directrices de la gestión del riesgo, a través de la definición y aplicación de modelos de gestión oportunos, objetivos, eficientes, efectivos y eficaces dentro del marco técnico y legal aplicable a la naturaleza de la entidad.	Inicia con la definición de las políticas de administración de riesgos y termina con el monitoreo y control a la gestión del riesgo de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>BackTesting riesgo estructural</li> <li>Capacidad de funcionarios en ser</li> <li>Cobertura (U) de los auditores de reaseguro.</li> <li>Cumplimiento del cronograma de pruebas del plan de continuidad del negocio.</li> <li>Días transcurridos entre fecha de activación de la alerta y la determinación como operación sospechosa</li> <li>Días transcurridos entre fecha de determinación de operación sospechosa y reporte a suaf.</li> <li>Efectividad en los controles de la entidad.</li> <li>Evaluación rotunda en seguridad de la información.</li> <li>Generación oportuna de matrices de riesgo e imprevistos para productos y servicios.</li> <li>Gestión de boletines de seguridad reportados por terceros.</li> <li>Gestión de vulnerabilidades de seguridad.</li> <li>Gestión de eventos e incidentes de riesgo de la VP de riesgos.</li> <li>Gestión de incidentes de seguridad de la información.</li> <li>Gestión de la Solvencia.</li> <li>Gestión de vulnerabilidades de seguridad.</li> <li>Informes entregados a tiempo.</li> <li>Margen promedio de actualización de la calificación de los intermediarios vis e infra.</li> <li>Nivel de sensibilización en seguridad de la información.</li> <li>Pérdida tolerada.</li> <li>Sig-capacidad interna y externa en riesgos ambientales y sociales- saras.</li> <li>Valor en riesgo de portafolio.</li> <li>Valor en riesgo en moneda extranjera.</li> </ul>	GR-PR-006 IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, MONITOREO Y CONTROL DE LOS RIESGOS SARLAF GR-PR-008 CONOCIMIENTO DEL MERCADO GR-PR-009 DETERMINACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE OPERACIONES INUSUALES Y SOSPECHOSAS GR-PR-010 MEDICIÓN Y CONTROL DEL RIESGO DE MERCADO GR-PR-011 MEDICIÓN Y CONTROL DEL RIESGO DE LIQUIDEZ GR-PR-012 ASIGNACIÓN DEL VALOR DE MÁXIMA EXPOSICIÓN DE CONTRAPARTE, SEGUIMIENTO Y CONTROL GR-PR-013 ASIGNACIÓN DEL VME DE CONTRAPARTE, SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA ENTIDADES VIGILADAS POR LA SFC GR-PR-014 ASIGNACIÓN DEL VME DE CONTRAPARTE, SEGUIMIENTO Y CONTROL A ENTIDADES NO VIGILADAS POR LA SFC. GR-PR-016 GESTIÓN DE CRISIS GR-PR-017 IDENTIFICACIÓN, MONITOREO Y CONTROL DEL RIESGO DE SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN GR-PR-020 DENUNCIAS Y SEGUIMIENTO A EVENTOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN GR-PR-021 GESTIÓN DE VULNERABILIDADES GR-PR-022 GESTIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN GR-PR-023 AUDITORÍAS EXTERNAS PARA OPERACIONES DE REDESCUENTO GR-PR-024 CONTROL Y MONITOREO DE CERTIFICACIÓN AMV GR-PR-026 CONTROL PATRIMONIAL A DIRECTIVOS Y EMPLEADOS GR-PR-027 MONITOREO DEL RIESGO OPERACIONAL GR-PR-028 IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL RIESGO OPERACIONAL GR-PR-029 INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON TERCEROS GR-PR-030 CONTROL DE GARANTÍAS PARA FIDUCIARIO GRANTIA FINDETER GR-PR-031 IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN OPERACIONES DE CRÉDITO - SARAS GR-PR-032 GESTIÓN DE IDENTIDAD	GR-DA-003 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GR GR-MA-012 COMUNICACIÓN EN CRISIS GR-DA-028 METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS GR-DA-033 GAP DE LIQUIDEZ GR-DA-004 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GR GR-DA-005 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - BCP GR-MA-013 MANUAL DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP) GR-MA-011 MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD GR-DA-024 GUÍA DE CUENTAS Y TOMAR PARA CALCULAR LOS INDICADORES DE LOS INTERMEDIARIOS GR-DA-012 ALINEACIÓN SARAS CON ESTÁNDARES DEL INTERNETIONAL FINANCE CORPORATION GR-DA-036 DECLARACIÓN DE APLICABILIDAD GR-DA-040 GUÍA SARAS PARA LA REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS Y RESPALDO DOCUMENTAL PARA IFC GR-DA-026 CATEGORIZACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL, INHERENTE POR SUBSECTOR PARA ANÁLISIS SARAS GR-DA-025 CATEGORIZACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL POR ACTIVIDAD CIU PARA ANÁLISIS SARAS GR-DA-023 METODOLOGÍA PARA VALIDACIÓN DE SARAS DE INTERMEDIARIOS FINANCIEROS GR-DA-032 MONITOREO Y CONTROL DEL RIESGO DE MERCADO GR-MA-010 MANUAL OPERATIVO PARA EL MONITOREO DE RIESGO DE LIQUIDEZ GR-MA-007 MANUAL OPERATIVO FINAC ALM GR-DA-039 ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y RIESGOS EN APLICACIONES BVC GR-MA-019 LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD PARA DESARROLLO/SEGURIDAD GR-MA-004 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y O FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO - SARLAF GR-DA-005 PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN / CIBERSEGURIDAD GR-DA-021 CRITERIOS SELECCIÓN PARA LA MUESTRA DE OPERACIONES DE REDESCUENTO A REVISAR GR-DA-018 GUÍA PARA EL INVENTARIO Y LA CLASIFICACIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN GR-DA-022 POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A GR-DA-029 METODOLOGÍA RIESGOS DE PROYECTOS GR-DA-038 SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN PROVEEDORES GR-DA-017 MATRIZ RACI POR PROCESO GR GR-MA-022 MANUAL INTERNO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES GR-DA-039 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD GR-MA-021 SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS SAR GR-DA-041 METODOLOGÍA ASOCIADA A LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO GR-DA-020 GUÍA PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
Misional	Planeación Territorial	Vicepresidente Comercial	Formular e implementar herramientas de planeación y gestión territorial, a través de la metodología que permitan identificar y priorizar propuestas que respondan a la realidad territorial, orientadas al desarrollo sostenible desde su escala municipal, supramunicipal, regional, departamental y nacional.	Inicia con la planeación de los proyectos, levantamiento de información, diseño de las herramientas de planeación territorial y finaliza con la socialización y entrega de la herramienta de planeación y/o gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectividad de los instrumentos de planeación territorial</li> <li>Tiempo de desempeño del cronograma de los proyectos.</li> </ul>	PTF-PR-001 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS PLANEACION Y GESTION DEL TERRITORIO	PTF-DA-002 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PTF PTF-DA-001 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA PTF PTF-DA-003 MATRIZ RACI PTF
Misional	Gestión Comercial - Servicio al Cliente	Vicepresidente Comercial	Atender y brindar información oportuna y efectiva a los clientes internos, externos y grupos de interés.	Inicia con la recepción de la pregunta, sugerencia, petición, queja o reclamo hasta la medición de la satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad en competencia de servicio.</li> <li>Cumplimiento de la gestión a las solicitudes de PQRS por el defensor del consumidor financiero.</li> <li>Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.</li> <li>Nivel de Satisfacción del cliente externo</li> <li>Oportunidad de respuesta de servicio al cliente - consultas</li> <li>Oportunidad de respuesta de servicio al cliente - derechos de información</li> <li>Oportunidad de respuesta de servicio al cliente - peticiones, quejas y reclamos</li> <li>Oportunidad de respuesta de servicio al cliente - sugerencia.</li> <li>Satisfacción del cliente interno de la V. Planeación.</li> <li>Satisfacción del cliente interno de la V. Riesgos.</li> <li>Satisfacción del cliente interno de Secretaría General.</li> <li>Satisfacción del cliente interno de la V. Operaciones.</li> <li>Satisfacción del cliente pers.</li> </ul>	GC-PR-049 ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS GC-PR-005 SERVICIO AL CLIENTE	GC-MA-003 MANUAL ATENCIÓN CONSUMIDOR FINANCIERO GC-DA-003 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GC GC-DA-004 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GC GC-DA-037 MATRIZ RACI POR PROCESO GC GC-DA-045 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE
Misional	Gestión Comercial - Gestión de Ventas	Vicepresidente Comercial	Ofrecer el portafolio de productos de Findeiter al cliente de acuerdo a sus necesidades y expectativas para de esta manera cumplir las metas de ingresos y de financiación	Inicia con la planeación de las actividades del proceso, ejecución del plan de negocio, y termina con la implementación de acciones de mejora del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de desembolso por regional</li> </ul>	GC-PR-010 GESTIÓN DE VENTAS GC-PR-013 VENTA A BENEFICIARIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS GC-PR-016 VINCULACIÓN DE INTERMEDIARIOS GC-PR-048 GESTIÓN Y EVALUACIÓN OPORTUNIDADES DE NEGOCIO GC-PR-017 ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE NEGOCIO GC-PR-025 FORMULACIÓN DE CONTRATO O CONVENIO GC-PR-047 VINCULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN CRÉDITO DIRECTO	GC-DA-040 MANUAL DE POLÍTICAS DE REDESCUENTO DE LA VICEPRESIDENCIA COMERCIAL GC-DA-039 ACUERDO NIVEL GC-DA-044 GUÍA DE CREACIÓN DE CÓDIGOS PARA LÍNEAS ESPECIALES, TASAS COMPENSADAS Y TASAS MIXTAS EN FINANCIAMET
Misional	Gestión Comercial - Mercado	Vicepresidente Comercial	Conocer e interpretar las necesidades de los clientes para ofrecer productos y servicios que respondan a sus expectativas y contribuyan a incrementar la participación de FINDETER en el mercado.	Inicia desde la investigación de mercados hasta la medición de la satisfacción del cliente y el posicionamiento de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento Plan de Mercados Por Grupos de Interes</li> </ul>	GC-PR-023 ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE MERCADERO GC-PR-029 DISEÑO, DESARROLLO Y MODIFICACIÓN DE PRODUCTOS GC-PR-048 DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO Y GESTIÓN DE RECURSOS TASAS COMPENSADAS - NACIÓN Y CONVENIO	GC-DA-046 PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO GC-DA-005 PLAN DE MERCADERO

Tipo	Proceso	Responsable	Objeto	Alcance	Indicadores	Procedimientos Asociados	Manuales, Reglamentos y Documentos asociados
Misional	Gestión Comercial - Inteligencia de Mercado	Jefe de Inteligencia de Negocio	Investigar, analizar, realizar estudios de la competencia, pronósticos e interpretación de mercados, sectores y necesidades de los clientes, con el fin de dar insumo para el diseño y Desarrollo de productos y servicios	Inicia con la participación en la definición de las estrategias comerciales y el plan de negocio hasta la implementación de acciones de mejora del proceso.	• Cumplimiento de desembolo por regional	GC-PR-012 DEFINICIÓN DEL MODELO FORECASTING GC-PR-018 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN COMERCIAL GC-PR-041 GESTIÓN OPERATIVA DE LOS DESEMBOLOS DE REDESCUENTO CON INTERMEDIARIOS FINANCIEROS GC-PR-042 ELABORACIÓN PROYECCIÓN DE DESEMBOLOS Y DISTRIBUCIÓN DE PRESUPUESTO GC-PR-043 ELABORACIÓN PLAN DE NEGOCIOS GC-PR-044 ESTUDIO BASE INTELIGENCIA DE NEGOCIO	EEP-DA-001 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA EEP EEP-DA-002 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA EEP EEP-DA-003 MATRIZ RACI EEP EEP-DA-004 GUÍA PARA LA COMPLETITUD DE INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS
Misional	Estructuración y Evaluación de Proyectos	Vicepresidente Financiero	Prestar el servicio de asistencia técnica a entidades públicas y privadas para la estructuración y evaluación técnica, legal y financiera de proyectos de infraestructura en etapas de Prefactibilidad (fase 1), Factibilidad (fase 2) y Estudios y Diseños a detalle (fase 3) de manera completa, estándar y oportuna, de acuerdo con la normatividad nacional y subnacional aplicable.	Inicia con la programación y planeación del proceso y finaliza con la entrega de los estudios y diseños y la implementación de acciones de mejora para el proceso	• Efectividad en la planeación de la Estructuración. • Índice de crecimiento de proyectos en estructuración. • Ingreso por estructuración de proyectos.	EEP-PR-001 EVALUACIÓN O VALIDACIÓN APP EEP-PR-002 ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	GES-DA-001 GUÍA DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR E INTERVENOR GES-DA-002 GUÍA DEL USUARIO HERRAMIENTA PRISA GES-DA-003 MATRIZ COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GES GES-DA-004 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GES GES-DA-005 MATRIZ RACI GES GES-DA-006 PROTOCOLO DE ENTREGA PROGRAMA DE AGUA PARA LA PROSPERIDAD
Misional	Gestión y Supervisión de Servicios para Terceros	Vicepresidente Técnico	Prestar el servicio de Asistencia Técnica a las entidades públicas del orden nacional, territorial y sector privado, a través de la gestión y supervisión de contratos con eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de contribuir al desarrollo en las regiones, cumpliendo con las políticas establecidas por la Entidad.	Inicia con un contrato Interadministrativo suscrito resultado de una gestión comercial realizada por Findeber, el cual busca atender las necesidades de un sector enmarcado en las políticas del Gobierno Nacional y finaliza con la entrega de los productos y servicios al cliente.	• Índice de proyectos de agua y saneamiento básico sin alertas • Índice de proyectos de infraestructura sin alertas • Índice de proyectos de vivienda y desarrollo urbano sin alertas • Ingreso por ejecución de proyectos.	GES-PR-002 SUPERVISIÓN VIVIENDA GRATUITA GES-PR-003 SUPERVISIÓN PROGRAMA VIVIENDA DE INTERÉS GES-PR-004 GESTIÓN DE INGRESOS POR ASISTENCIA TÉCNICA DE LA VICEPRESIDENCIA TÉCNICA GES-PR-005 SEGUIMIENTO LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA CIVD GOA-PR-003 GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS MARCO	GOA-MA-001 GESTIÓN OPERATIVA COMITÉ DE CRÉDITO ADMINISTRATIVO GOA-DA-001 REGLAMENTO OPERACIONES DE REDESCUENTO GOA-DA-002 MATRIZ RACI POR PROCESO GOA GOA-DA-003 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GOA GOA-DA-004 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GOA
Misional	Gestión de las Operaciones Activas	Vicepresidente de Operaciones	Recibir, registrar, analizar, evaluar y aprobar las solicitudes de las operaciones de redescuento en el marco de los requisitos legales aplicables y el Reglamento de Operaciones de Redescuento, garantizando la adecuada generación de la cartera para la entrega de los recursos a los intermediarios financieros de manera oportuna y de acuerdo a las condiciones solicitadas.	Inicia desde la recepción de solicitudes de operaciones de redescuento hasta el giro de los recursos financieros.	• Agilidad en el desembolo de las solicitudes de redescuento GOA. • Índice de cumplimiento de reservas de recursos de redescuento.	GOA-GR-PR-001 RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA SOLICITUD DE REDESCUENTO GOA-GR-PR-002 EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REDESCUENTO GOA-GR-PR-003 APROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REDESCUENTO GOA-GR-PR-004 LIQUIDACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE REDESCUENTO Y GENERACIÓN DE LA CARTERA DE REDESCUENTO GOA-GR-PR-005 PLAN DE CONTINGENCIA GESTIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS GOA-PL-PR-001 PLANEACIÓN DE LAS OPERACIONES DE REDESCUENTO GOA-SC-PR-001 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS OPERACIONES DE REDESCUENTO	GOA-MA-001 GESTIÓN OPERATIVA COMITÉ DE CRÉDITO ADMINISTRATIVO GOA-DA-001 REGLAMENTO OPERACIONES DE REDESCUENTO GOA-DA-002 MATRIZ RACI POR PROCESO GOA GOA-DA-003 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GOA GOA-DA-004 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GOA
Misional	Crédito Directo	Vicepresidente de Operaciones	Gestionar las solicitudes de crédito directo de los potenciales clientes para el otorgamiento de las operaciones con eficiencia, aplicando las políticas, procedimientos, condiciones, criterios y metodologías establecidos por la entidad.	Inicia con la planeación de las actividades del proceso, pasando por el análisis de las solicitudes de crédito hasta la liquidación y generación de cartera de los créditos otorgados, seguimiento y desempeño del proceso.	• Gestión de las operaciones de crédito directo para entidades territoriales • Índice de cumplimiento de reservas de recursos de crédito directo	CD-PR-001 SOLICITUD EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITO DIRECTO CD-PR-002 CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS CRÉDITO DIRECTO CD-DA-003 REEMBOLSO CRÉDITO DIRECTO	CD-DA-001 REGLAMENTO OPERACIONES CRÉDITO DIRECTO CD-DA-002 METODOLOGÍA MODELO DE CRÉDITO PARA PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS CD-DA-003 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA CD CD-DA-004 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA CD CD-DA-005 MATRIZ RACI CD
Misional	Gestión de Operaciones Pasivas	Vicepresidente Financiero	Captar recursos de los inversionistas a través de títulos valores desmaterializados y obtener recursos de la banca multilateral o entidades financieras nacionales e internacionales a través de créditos con o sin garantía de la Nación con el propósito de garantizar oportunamente el flujo de recursos para desarrollar la operación de la Entidad basando las mejores condiciones de mercado posibles.	Inicia con la información para realizar la captación de recursos financieros de acuerdo con los lineamientos de la entidad y finaliza con el seguimiento de las planes de acción o mejora del Macroproceso	• Índice de riesgo de liquidez - IRL. • Oportunidad en la notificación de emisiones. • Reconocimiento: R Emisión de Valores.	GOP-EOP-PR-002 CAO OPERACIONES PASIVAS GOP-EOP-PR-005 OPERACIONES REPO BANCO DE LA REPUBLICA GOP-EOP-PR-008 CONSECUCIÓN DE RECURSOS DE COOPERACIÓN NO REEMBOLSABLE POR ADJUDICACIÓN RECURSOS BANCAS INTERNACIONALES GOP-EOP-PR-009 CONSECUCIÓN DE RECURSOS NO REEMBOLSABLES POR CONCURSO GOP-EOP-PR-010 EMISIONES DE CDT GOP-EOP-PR-011 EMISIÓN INTERNACIONAL BONOS GOP-EOP-PR-003 EMISIÓN LOCAL BONOS GOP-EOP-PR-004 CONSECUCIÓN DE CRÉDITO CON O SIN GARANTÍA DE LA NACIÓN GOP-SC-PR-001 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS OPERACIONES PASIVAS GOP-SC-PR-002 APOYOS TRANSITORIOS DE LIQUIDEZ, BANCO DE LA REPUBLICA	GOA-DA-001 MATRIZ RACI POR PROCESO GOP GOA-DA-002 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GOP GOA-DA-003 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GOP GOA-DA-005 ÁRBOL DE LLAMADAS DE GESTIÓN DE LAS OPERACIONES PASIVAS
Misional	Operaciones Financieras	Vicepresidente Financiero	Optimizar el manejo y administración de los recursos financieros a la Entidad para lograr el cumplimiento, oportunidad, seguridad y transparencia de sus compromisos contractuales.	Este proceso comprende las actividades de las Operaciones Financieras y de Tesorería, iniciando con el desarrollo de la perspectiva del Plan Estratégico hasta la implementación de acciones de mejora del proceso de Operaciones Financieras.	• Calidad en la ejecución de los pagos. • Cierre oportuno de las operaciones. • Entrega a tiempo y con calidad de los reportes internos y externos. • Gestionar el riesgo cambiario • Nivel de atención al cliente interno y externo, con respecto al servicio prestado por la dirección de operaciones. • Rentabilidad del portafolio de liquidez	OF-PR-001 ADMINISTRACIÓN DE EGRESOS OF-PR-002 ADMINISTRACIÓN DE INGRESOS OF-PR-003 OPERACIONES DE INVERSIÓN OF-PR-006 OPERACIONES CON DERIVADOS OF-PR-005 PLAN DE CONTINGENCIA GESTIÓN DE OPERACIONES PASIVAS OF-PR-015 BANCO AMGO OF-PR-019 RECOPMRA DE CDTs OF-PR-020 CAO OPERACIONES FINANCIERAS OF-PR-021 GESTIÓN DE DEUDA EXTERNA	OF-MA-010 MANUAL OPERATIVO SISTEMA TRANSMISIÓN DE TASAS DIARIAS OF-MA-012 MANUAL OPERATIVO SISTEMA ALFON OF-MA-013 MANUAL OPERATIVO SISTEMA PROFORMAS OF-DA-003 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA OF OF-DA-004 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA OF OF-DA-010 ÁRBOL DE LLAMADAS OPERACIONES FINANCIERAS OF-DA-011 MATRIZ RACI POR PROCESO OF
Apoyo	Ejecución y Control Presupuestal	Vicepresidente de Planeación	Soportar y asesorar la toma de decisiones a los grupos de interés, mediante la generación y análisis de información oportuna y certera del presupuesto de fuentes y aplicaciones de la vigencia, garantizando la correcta ejecución del presupuesto aprobado por la Junta Directiva, de acuerdo con las políticas definidas, con el fin de contribuir al cumplimiento de la eficiencia operativa, ROE y EBITDA-Utilidad neta.	Inicia con la recepción del presupuesto aprobado de la entidad para la vigencia, programación y planeación de las actividades del proceso y termina con el cierre de la vigencia fiscal y la implementación de acciones de mejora al proceso.	• Atención oportuna en el proceso de CDP y RP's novedades. • Nivel de Trabajos Presupuestales.		PRE-DA-001 MATRIZ RACI PRE-DA-002 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIÓN E INFORMATIVA PRE PRE-DA-003 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA PRE PRE-DA-004 GUÍA METODOLÓGICA PARA LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
Apoyo	Gestión de Talento Humano	Jefe de Talento Humano	Soportar los objetivos estratégicos de la entidad a través de la gestión oportuna, eficaz y segura de su capital humano, fortaleciendo sus competencias en un ambiente de trabajo adecuado, que sea verificado en el equilibrio de la vida personal, laboral y familiar de todos los trabajadores.	Inicia desde la planeación del proceso y la selección del colaborador hasta su retiro o desvinculación, incluye la definición de competencias, selección, contratación, formación, remuneración, evaluación del desempeño y competencias y bienestar de los colaboradores.	• Certificación - efr. • Cobertura general plan de formación. • Evaluación gestión de desarrollo. • Hacer hombre merced en formación • Índice de ambiente laboral findeber • Propuesta de valor con la concepción • Satisfacción programas de bienestar • Tasa de ausentismo por causa médica.	GH-PR-001 SELECCIÓN CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN GH-PR-009 FORMACIÓN GH-PR-011 PROTOCOLO DE INCENDIO GH-PR-012 PROTOCOLO DE FUGA DE COMBUSTIBLE Y DERRAME DE PRODUCTOS QUÍMICOS GH-PR-013 PROTOCOLO DE EVALUACIÓN GH-PR-015 PROTOCOLO DE SISMO, TERREMOTO GH-PR-016 PROTOCOLO DE INUNDACIÓN, GRANIZADA - TORMENTA ELÉCTRICA-VENDAVAL GH-PR-019 PROTOCOLO DE PRIMEROS AUXILIOS GH-PR-022 IDENTIFICACIÓN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE NECESIDADES EN MATERIA EFR DE LA ORGANIZACIÓN GH-PR-023 PRESTAMOS TRABAJADORES GH-PR-024 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, VALORACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO GH-PR-025 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO GH-PR-027 EVALUACIÓN DE GESTIÓN DEL DESARROLLO GH-PR-028 GESTIÓN DE NOMINA, PRESTACIONES SOCIALES Y PARAFISCALES GH-PR-029 OREACIÓN ACTUALIZACIÓN O ELIMINACIÓN ROL Y RESPONSABILIDAD	GH-DA-005 GUÍA PARA USO DE LA SALA AMIGAS DE LA FAMILIA LACTANTE GH-DA-004 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GH GH-DA-002 ÁRBOL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA GH-DA-005 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS GH-DA-006 MANUAL DE PERMISOS SISTEMA ALFON GH-DA-021 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE PRIMA VARIANTE ESTRATÉGICA GH-DA-003 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GH GH-DA-004 MATRIZ RACI POR PROCESO GH GH-DA-002 PROTOCOLO GENERAL DE BIENESTAR OCUPACIONAL COVID 19 GH-DA-001 PLAN DE EMERGENCIA GH-DA-005 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO GH-DA-016 PLAN ANUAL DE FORMACIÓN GH-DA-038 ORGANIGRAMA POR AREAS GH-DA-036 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL GH-MA-002 MANUAL DE FUNCIONES REQUISITOS Y COMPETENCIAS GENERALES GH-DA-023 CATALOGO DE MEDIDAS EFR GH-MA-008 MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES GH-DA-014 REGLAMENTO GENERAL PRESTAMOS GH-DA-043 POLÍTICA Y PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS FORMAS DE VIOLENCIA BASADAS EN GÉNERO Y/O DISCRIMINACIÓN Y GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL AMBIENTE LABORAL EN FINDEBER
Apoyo	Gestión de Tecnología	Vicepresidente de Operaciones	Impulsar el logro de los objetivos de negocio y la eficiencia operativa de la entidad, por medio de la entrega de soluciones y servicios tecnológicos seguros, de calidad y que soporten la continuidad del negocio.	Inicia desde la identificación y atención de las necesidades tecnológicas de Findeber, continúa con diseño, construcción y entrega de soluciones tecnológicas a la Entidad y finaliza con el monitoreo, evaluación y mejora de los servicios de Tecnología.	• Cumplimiento cronograma del país. • Cumplimiento de requerimientos de software. • Disponibilidad de las plataformas tecnológicas • Índice de uso y apropiación de soluciones • Tiempos de solución de soporte tecnológico	GTR-PR-003 ADMINISTRACIÓN DE LA RED WAN Y LAN GTR-PR-008 CONSTRUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN GTR-PR-010 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD TI GTR-PR-013 ADMINISTRACIÓN PLATAFORMA DE PROCESAMIENTO GTR-PR-015 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO INFRAESTRUCTURA TI GTR-PR-018 ATENCIÓN DE NOVEDADES DE USUARIO GTR-PR-019 GESTIÓN CAPACIDAD Y DISPONIBILIDAD DE TI GTR-PR-024 GESTIÓN DE CAMBIOS EN LOS SERVICIOS DE TI GTR-PR-026 GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DE APLICACIONES GTR-PR-027 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE TI GTR-PR-029 GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI GTR-PR-005 GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE TI GTR-PR-001 GESTIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE GTR-PR-003 USO Y APROPIACIÓN DE TI GTR-PR-004 GESTIÓN DE RESOLUCIÓN PARA DE TI GTR-PR-005 GESTIÓN DE ASIGNACIÓN Y RECOLECCIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO GTR-PR-006 GESTIÓN DE IDENTIDAD DE CUENTAS DE USUARIOS	GT-DA-048 MATRIZ RACI POR PROCESO GT GT-DA-049 METODOS DE CIFRADO HERRAMIENTAS FINDEBER GT-DA-045 DIRECTORES CONTRATACIÓN TI GT-DA-003 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GT GT-DA-004 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GT GT-DA-005 MATRIZ ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN GT-MA-005 MANUAL ADMINISTRACIÓN BASE DE DATOS GT-DA-006 MATRIZ INTERACCIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN GT-DA-050 MATRIZ DE SEGRECIÓN DE ADMINISTRADORES DE INFRAESTRUCTURA GT-MA-041 PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA
Apoyo	Gestión de Contabilidad	Director de Contabilidad	Registrar, consolidar y presentar la información financiera de la Entidad de manera oportuna, confiable y razonable, para la toma de decisiones de la alta dirección y los diferentes grupos de interés, en cumplimiento de las normas aplicables y políticas contables establecidas.	Inicia desde la planeación y mantenimiento del marco contable hasta el análisis y presentación de los estados financieros de la Entidad.	• Calidad de la información recibida por proceso • Cumplimiento de la programación de cierre contables • Cumplimiento en la revisión de la normalidad expedida por Entidades Externas y/o de Control • Oportunidad en la entrega de informes de costos por líneas. • Oportunidad en la generación de estados financieros.	CO-PR-001 GENERACIÓN ESTADOS FINANCIEROS CO-PR-002 GENERACIÓN ORDENES DE PAGO CO-PR-003 PLANEACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL MARCO CONTABLE CO-PR-004 GENERACIÓN Y ENVÍO DE INFORMES TERMINALES, EXTERNOS Y DE CONTROL CO-PR-005 ADMINISTRACIÓN DE FONDOS Y CUENTAS ESPECIALES	CO-DA-010 POLÍTICAS CONTABLES CO-MA-011 ELABORACIÓN, ESTIMACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA Y COMPLEMENTARIOS Y ELABORACIÓN DE DECLARACIONES CO-MA-008 MANUAL OPERATIVO CONTABLE CO-MA-010 MANUAL OPERATIVO FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CO-DA-012 MANUAL OPERATIVO POSICIÓN CAMBIARIA GLOBAL CO-DA-003 MANUAL DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA CO CO-DA-004 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA CO CO-DA-011 MATRIZ RACI POR PROCESO CO CO-DA-014 REPORTE DE INFORMACIÓN Y DE CONTROL DE MARGEN DE SOLVENCIA Y REQUERIMIENTOS DE PATRIMONIO
Apoyo	Gestión de Negocios Fiduciarios	Vicepresidente de Planeación	Gestionar la planeación y ejecución financiera de los recursos de terceros, administrados a través de patrimonios autónomos, en base de la transparencia en el manejo de los recursos públicos y privados controlando su adecuada destinación.	Este proceso comprende desde la planeación de las actividades del proceso, la recepción y revisión del contrato convenio y el contrato de fidejua mercantil, la elaboración de informes de ejecución financiera y presupuestal y finaliza con la implementación de acciones de mejora del proceso.	• Efectividad en la elaboración de órdenes de operación • Oportunidad en la revisión financiera de las actas de liquidación • Remisión de informes de ejecución financiera al cliente	GNF-PR-001 RECEPCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE INFORMACIÓN PARA ADMINISTRACIÓN DE CONTRATO Y/O CONVENIO GNF-PR-002 INFORME DE EJECUCIÓN FINANCIERA GNF-PR-003 GESTIÓN Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS FIDUCIARIOS GNF-PR-004 GESTIÓN DE PAGOS DE CONTRATACIÓN DERIVADA	GNF-DA-001 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GNF GNF-DA-002 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GNF GNF-DA-003 MATRIZ RACI POR PROCESO GNF
Apoyo	Gestión de Cartera	Vicepresidente de Operaciones	Registrar, analizar, evaluar y aprobar las solicitudes de las operaciones de redescuento en el marco de los requisitos legales aplicables y el Reglamento de Operaciones de Redescuento, garantizando la adecuada generación de la cartera para la entrega de los recursos a los intermediarios financieros de manera oportuna y de acuerdo a las condiciones solicitadas.	Inicia con la programación y planeación del proceso y finaliza con la entrega de los estudios y diseños y la implementación de acciones de mejora del proceso.	• Calidad de cartera crédito directo. • Índice de cartera de gestión cartera de ex empleados • Índice de uso y apropiación de soluciones • Oportunidad en el cierre de la cartera. • Oportunidad en la administración de seguros de créditos para empleados y exempleados.	CA-PR-001 RECUPERACIÓN DE CARTERA REDESCUENTO CA-PR-002 RECUPERACIÓN CARTERA EMPLEADOS Y EXEMPLEADOS CA-PR-004 ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN DE PASIVOS LEY 590 CA-PR-005 CIERRE DE CARTERA CA-PR-006 AJUSTAMIENTO DE GARANTÍAS CA-PR-007 CONSULTA DE GARANTÍAS CA-PR-008 DEVOLUCIÓN DEFINTIVA DE GARANTÍAS CA-PR-013 REESTRUCTURACIÓN CARTERA EMPLEADOS / EXEMPLEADOS CA-PR-014 ADMINISTRACIÓN PLANA DE SEGUROS DELIÓRES CA-PR-016 COMISIONES DE CONTRATOS CA-PR-018 RECUPERACIÓN DE CARTERA INFSP/APP CA-PR-021 PROTOCOLO CAO GESTIÓN DE CARTERA CA-PR-022 MODIFICACIONES REESTRUCTURACIONES DE CARTERA DE REDESCUENTO CA-PR-023 RECUPERACIÓN DE CARTERA DIRECTA CA-PR-024 SEGUIMIENTO CARTERA CRÉDITO DIRECTO	CA-MA-001 MANUAL DE OPERACIÓN PROCESO GESTIÓN DE CARTERA CA-MA-002 MANUAL INMOVILIZACIÓN DE PAGARES CA-DA-014 MATRIZ DE APROBACIONES DE FINANCIANET CA-DA-018 PAGARES ADMISIBLES PARA OPERACIONES DE REDESCUENTO CA-DA-017 ÁRBOL DE LLAMADAS DIRECCIÓN DE CARTERA CA-DA-016 LINEAMIENTOS PARA LA LIQUIDACIÓN DE INTERESES INDEXADOS DE LA CARTERA EN CONDICIONES FINDEBER CA-DA-019 REGLAMENTO DE CARTERA PARA CRÉDITOS DE EMPLEADOS Y EXEMPLEADOS CA-DA-012 RECUPERACIÓN CARTERA EMPLEADOS CA-DA-015 OPERATIVACIÓN POLÍTICAS Y CALIFICAS DEL REGLAMENTO DE OPERACIONES DE REDESCUENTO Y CONTRATO MARCO CA-DA-003 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA CA CA-DA-004 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA CA

Tipo	Proceso	Responsable	Objeto	Alcance	Indicadores	Procedimientos Asociados	Manuales, Reglamentos y Documentos asociados
Apoyo	Gestión Contractual	Secretario General	Garantizar la adquisición de los bienes, obras y servicios requeridos por Findeiter y sus clientes en forma eficiente y eficaz, para el cumplimiento de su objeto social de conformidad con la constitución, la ley y los lineamientos estratégicos internos de la Entidad.	Inicia desde la preparación y planificación de la contratación que requiere realizar la entidad, de acuerdo con su objeto social, hasta la liquidación o informe final de los contratos con el seguimiento permanente de las diferentes etapas del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento ana contratación (5 días)</li> <li>Cumplimiento de contrataciones del plan de compras</li> <li>Liquidación de contratos</li> <li>Porcentaje del cumplimiento al plan de compras (pct).</li> </ul>	CON-PR-01 ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE COMPRAS CON-PR-02 ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE ESTUDIOS DE NECESIDAD CON-PR-03 ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS CON-PR-04 EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS BY3 FINDEITER CON-PR-05 EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS BY3 TERCEROS CON-PR-06 ELABORACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE CONTRATOS O AOC CON-PR-07 COMPRA GRANDES SUPERFICIES CON-PR-08 AUTORIZACIÓN ORDENACIÓN DEL GASTO CON-PR-09 ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LAS MODIFICACIONES A CONTRATOS Y AOC CON-PR-10 SUPERVISIÓN CONTRATOS O AOC CON-PR-11 LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS O AOC DE BIENES SERVICIOS Y OBRAS SUCRITOS POR FINDEITER CON-PR-12 LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS SERVIDOS PATRONADOS AUTÓMATOS CON-PR-13 LIQUIDACIÓN CONVENIOS O CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	CON-DA-03 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA CDI CON-DA-04 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA CON CON-DA-05 MATRIZ RACI POR PROCESO CON CON-DA-06 POLÍTICA PARA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CON-MA-01 MANUAL DE SUPERVISIÓN E INTERVENORIA CON-DA-08 POLITICA PARA LA CONTRATACIÓN DE ORGANISMOS DE ECONOMÍA SOLIDARIA Y POPULAR BANCO DE PROYECTOS CON-DA-02 POLITICA PARA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA TERCEROS
Apoyo	Gobierno y Gestión de Datos	Asesor de Presidencia	Administrar los servicios de gestión y gobierno de datos de forma oportuna y eficiente, bajo un marco de actuación de principios y políticas, asegurando el cumplimiento normativo y estratégico de la Entidad.	Inicia con la planeación de las actividades del proceso, pasando por la definición de la estrategia de gobierno de datos, administración y prestación del servicio de datos hasta la solución de problemas y excepciones dada en las solicitudes de incidentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de políticas de gobierno y gestión de datos</li> <li>Porcentaje de incidentes de datos resueltos</li> <li>Porcentaje de solicitudes solucionadas</li> </ul>	GGB-PR-01 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS GGB-PR-02 RESOLVER PROBLEMAS Y EXCEPCIONES DE DATOS	GGB-DA-01 POLÍTICA DE GESTIÓN Y GOBIERNO DE DATOS GGB-DA-03 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GGB GGB-DA-04 MATRIZ RACI GGB GGB-DA-04 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GGB
Apoyo	Gestión Administrativa	Jefe de Servicios Generales	Gestionar, suministrar y administrar los recursos de la Entidad, de acuerdo con el marco normativo aplicable, ofreciendo servicios de calidad de manera eficiente, segura y oportuna, para generar mecanismos de bienestar al capital humano.	Inicia desde la recepción de la solicitud del servicio administrativo hasta el control de su ejecución y terminación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia en la atención a solicitudes de consulta.</li> <li>Eficacia en la atención a solicitudes de transferencia al archivo central</li> <li>Oportunidad en la distribución de la correspondencia</li> <li>Porcentaje de satisfacción en la atención de las solicitudes de mantenimiento.</li> <li>Sgs - consumo de energía per-capita sede 103</li> <li>Sgs aprovechamiento de los residuos sólidos no peligrosos sede central 103</li> <li>Sgs consumo de agua per capita sede 103</li> <li>Sgs residuos peligrosos dispuestos adecuadamente en sede calle 103.</li> </ul>	GAPR-003 ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE RECURSOS DOCUMENTALES GAPR-004 MANEJO DE ACTIVOS GAPR-005 MANEJO DE CAJA MENOR GAPR-006 ADMINISTRACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA Y ENVIADA GAPR-007 COORDINACIÓN DE MENSAJEROS DE LA ENTIDAD GAPR-008 ACTUALIZACIÓN MODIFICACIÓN Y APROBACIÓN DE LAS TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL GAPR-010 COMISIONES GAPR-012 MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES GAPR-013 GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS GAPR-018 MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	GA-DA-024 PLAN DE CONSERVACION DOCUMENTAL GA-DA-023 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GA GA-DA-017 CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL GA-DA-004 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GA GA-DA-021 MATRIZ RACI POR PROCESO GA GA-MA-002 MANUAL OPERATIVO CAJA MENOR GA-DA-025 BANCO TERMINOLÓGICO DE SERIES Y SUBSERIES DOCUMENTALES GA-DA-023 SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACION GA-DA-028 PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS GA-DA-026 POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL GA-DA-027 ACTIVIDADES DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA GA-DA-029 LINEAMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS GA-DA-030 PLAN PARA EL CONTROL DE PLAGAS GA-DA-016 PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
Apoyo	Gestión Jurídica	Director Jurídico	Asesorar a la Entidad en todos los aspectos jurídicos, representar judicial y extrajudicialmente de manera oportuna, para la protección integral de los intereses institucionales, y ejercer la administración y el control de los saldos derivados de las liquidaciones de los convenios de cofinanciación.	Inicia con la solicitud de concepto, comunicación para iniciar y/o atender la defensa de la entidad, o solicitud para ejercer la administración y cobro de los convenios de cofinanciación; finaliza con la emisión de concepto, o providencia de terminación del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidad en atención a consultas jurídicas</li> <li>Oportunidad en la gestión de los procesos judiciales</li> <li>Tasa de éxito procesal.</li> <li>Tasa de solicitudes de conciliación prejudicial y judicial en las que el comité de conciliación decide conciliar la vigencia fiscal.</li> <li>Tasa fallos favorables en acciones de tutela que invoquen dp.</li> </ul>	GJ-PR-04 ADMINISTRACIÓN Y GOBRO GJ-PR-05 REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL GJ-PR-08 CONCEPTUALIZACIÓN Y ASESORIA GJ-PR-07 TRÁMITE DE EMBAJOS GJ-PR-08 ADMINISTRACIÓN POLIZAS DE SEGUROS	GJ-MA-02 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES RECIBIDOS EN DACIÓN EN FINDEITER GJ-DA-003 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA GJ GJ-DA-004 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA GJ GJ-DA-010 MATRIZ RACI POR PROCESO GJ GJ-DA-011 POLÍTICAS GENERALES PARA PROVISIONES JUDICIALES GJ-DA-012 POLÍTICAS Y LINEAS DE DEFENSA JURIDICA GJ-DA-014 POLÍTICA ANTIFRAUDE Y CORRUPCIÓN
Control	Control de Gestión Institucional	Jefe Oficina de Control Interno	Evaluar de manera independiente el sistema de control interno en FINDEITER para verificar su eficacia, eficiencia y efectividad, con el fin de generar valor agregado para la mejora continua.	Inicia con la elaboración del programa anual de trabajo y termina con el informe de evaluación al Sistema de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adopción de las Recomendaciones planteadas por la OCJ</li> <li>Cumplimiento en el seguimiento oportuno a los planes de acción.</li> </ul>	CG-PR-01 AUDITORIA INTERNA DEL SGI CG-PR-02 AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN CG-PR-03 ELABORACIÓN INFORMES DE LEY	CG-DA-003 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA CG CG-DA-004 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA CG CG-DA-011 MATRIZ RACI POR PROCESO CG CG-DA-012 ESTATUTO DE AUDITORIA INTERNA DE GESTIÓN CG-DA-013 CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS FUNCIONARIOS, EMPLEADOS Y CONTRATISTAS DE LA AUDITORIA INTERNA DE FINDEITER
Control	Control Disciplinario	Secretario General	Indagar y/o investigar los hechos con el fin de establecer la existencia de conductas disciplinarias por parte de los trabajadores de FINDEITER respetando el debido proceso y el derecho a la defensa, de acuerdo con las directrices de la entidad y demás normas aplicables, así como emitir recomendaciones para el fortalecimiento de los procesos.	Inicia con el recibo de un informe que reporta una posible infracción disciplinaria y finaliza con la decisión de cierre o sanción y la comunicación a la Jefatura de Talento Humano para su aplicación, junto con las recomendaciones a la Gerencia de Planeación y Gestión para la mejora de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectividad en las observaciones de las normas y códigos</li> <li>Mejoras identificadas aplicables a los procesos</li> <li>Oportunidad en la gestión de los procesos</li> </ul>	CDI-PR-001 INDAGACIÓN E INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	CDI-DA-001 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA CDI CDI-DA-003 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA CDI CDI-DA-003 MATRIZ RACI CDI
Control	Gestión del Mapeamiento Continuo	Gerente de Planeación y Gestión	Mantener y fortalecer la gestión de la Entidad, mediante la definición de directrices, el uso de herramientas de mejora continua, y el seguimiento que contribuyan a la optimización de los procesos y al cumplimiento de los requisitos aplicables en la Organización.	Aplica desde la planeación del Sistema Integrado de Gestión hasta su seguimiento e implementación de mejoras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificaciones obtenidas SGI-Innovación.</li> <li>Evolución de la mejora continua.</li> <li>Oportunidad en la revisión de documentos.</li> <li>SGA - consumo de papel promedio en la entidad.</li> <li>SGA - cumplimiento de las campañas ambientales.</li> <li>SGA - Huella de carbono de Findeiter.</li> </ul>	MC-PR-01 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS MC-PR-05 IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES MC-PR-07 CONTROL DE SALUDAS NO CONTINGENTES MC-PR-08 IDENTIFICACIÓN ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES Y DE SST APLICABLES MC-PR-09 GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	MC-DA-024 DISEÑO DE PROCESOS BAJO LA DISCIPLINA BPM MC-DA-027 PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES MC-DA-014 Programa de manejo de residuos y efluentes MC-DA-025 MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES MC-DA-015 Programa de uso eficiente del agua MC-DA-018 Programa Prácticas Sostenibles MC-DA-016 Programa uso eficiente de la energía MC-DA-017 Programa uso eficiente del papel MC-DA-028 ANÁLISIS DEL CICLO DE VIDA MC-DA-004 MATRIZ DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA MC MC-DA-003 MATRIZ DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA MC MC-DA-011 MATRIZ RACI POR PROCESO MC MC-DA-022 METODOLOGÍA PARA LA MEJORA CONTINUA MC-DA-003 POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SGI MC-DA-008 METODOLOGÍA PARA FORMULACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES MC-DA-006 MATRIZ LEGAL AMBIENTAL MC-MA-002 MANUAL DEL SGI MC-DA-029 PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS