

**INFORMACIÓN GENERAL**

<b>LÍDER</b>	- 2000000057 - 039(3) GERENTE - 39457364 LUISA FERNANDA VARGAS OSPINA
<b>REQUISITOS ISO 9001:2015 y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG POLÍTICAS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Financiar los proyectos de inversión adelantados por los Clientes del IDEA y atender sus necesidades de liquidez temporal bajo parámetros de eficacia, eficiencia y responsabilidad social; así mismo, capacitar y asesorar a los Clientes Públicos en temas que contribuyan al mejoramiento de su gestión institucional.
<b>ALCANCE</b>	La financiación de proyectos inicia cuando se recibe una solicitud de crédito en el Instituto y finaliza con el acompañamiento y asesoría permanente después de efectuado el desembolso de los recursos.

**ACTIVIDADES DEL PROCESO (PHVA)**

CICLO PHVA	ACTIVIDAD
PLANEAR	Definir los planes, políticas, directrices y estrategias para el proceso de colocación y asesoría.
PLANEAR	Establecer metas, proyecciones y actividades planeadas en el PEI con relación al objetivo y alcance del proceso. Elaborar Cronograma de asesoría
PLANEAR	Definir los indicadores, metas y responsables para realizar la medición del proceso. Documentar los procedimientos que conforman el proceso.
HACER	Elaborar la evaluación técnica y financiera de las solicitudes de crédito presentadas por los clientes del Instituto. Acompañar al Cliente en el trámite del crédito y desembolso de los recursos. Otorgar el crédito con oportunidad y efectividad. Acompañar y asesorar de manera permanente al cliente en temas que mejoren su gestión institucional. Implementar los Procedimientos Otorgamiento de crédito y Asesoría Cliente Externo
HACER	Desarrollar anualmente el Programa de Capacitación Cliente Externo orientado a mejorar los conocimientos y habilidades de los funcionarios públicos municipales. Gestionar los Riesgos del proceso
VERIFICAR	Realizar el seguimiento a los planes del área para evaluar el cumplimiento de los objetivos del proceso, mediante el análisis de los indicadores definidos para el proceso. Medir el avance de la ejecución de las tareas y compromisos establecidos en el PEI Evaluación de las Asesorías
VERIFICAR	Identificar y gestionar los riesgos del proceso. Responder las PQRSDF que son competencia del proceso.

VERIFICAR	Atender los requerimientos de organismos de control. Revisar los hallazgos de auditoría de control interno y realizar las correcciones necesarias que garanticen el cumplimiento de los diferentes planes del proceso.
ACTUAR	Ejecutar planes de mejoramiento derivados de las evaluaciones y del seguimiento y medición del proceso.
ACTUAR	Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora con el fin de dar cumplimiento a la mejora continua.

PROVEEDOR	NECESIDAD O EXPECTATIVA	INSUMOS O ENTRADAS	PRODUCTOS O SERVICIOS	NECESIDAD O EXPECTATIVA	CLIENTE
Cliente Externo Alcalde o Representante Legal y Secretarios de Despacho municipal	Aprobación oportuna de créditos y atención a las asesorías.	Solicitud de Crédito y Asesorías	Colocación de Recursos Asesorías al Cliente Externo	Cumplimiento de acuerdos suscritos Fidelización del cliente y reciprocidad en los depósitos.	Alcalde o Representante Legal y Secretarios de Despacho municipal Cliente Externo
Proceso financiero Proceso Gestión de Información Financiera Gerente Financiero Director Financiero	Ejecución del: Marco Fiscal, Presupuesto y Plan Operativo Anual de Inversiones	Recursos Financieros, información de Depósitos. Reportes e información financiera	Informes y balances financieros Rendición de cuentas	Disponibilidad presupuestal para las colocaciones.	Gerente Financiero Director Financiero Proceso de Gestión Financiera Proceso Gestión de la información financiera
Proceso de Comunicación Estratégica y Mercadeo Jefe Oficina de Comunicaciones	Divulgar a través de medios masivos y alternativos, los servicios de crédito y asesoría e información institucional y generar posicionamiento de marca	Divulgación del Portafolio de Servicios y de la imagen Institucional	Documentos y volantes con el portafolio de servicios	Divulgación de Información clara, veraz y oportuna sobre la gestión institucional.	Jefe Oficina de Comunicaciones Proceso de Comunicación Estratégica y Mercadeo
Proceso Sistema de Gestión Institucional Proceso de Planeación Institucional Representante de la Dirección	Establecer la documentación del procesos y cumplir con los parámetros de calidad y modelos de gestión  Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, enfatizando en las directrices y políticas determinadas en este.  Cumplimiento de las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Gestión MIPG	Parámetros y documentación de procesos. PEI Manual Operativo de MIPG	Cumplimiento de las metas y objetivos del PEI	Informes de desempeño del proceso en cumplimiento del PEI.	Jefe Oficina de Planeación Estratégica Proceso Sistema de Gestión Institucional Proceso de Planeación

Procesos de Evaluación Independiente Jefe de Oficina de Control Interno	Cumplimiento y mejora en las acciones de los informes de auditoría y evaluación	Informes de auditoría y planes de mejoramiento Parámetros de autocontrol	Cumplimiento de los indicadores de gestión	Informes y resultados en cumplimiento de las metas y objetivos de la colocación y la asesoría.	Miembros de Junta, Gerente General, Miembros de Comité de Gerencia, Comité de Crédito Junta Directiva, Gerente General, Comité de Gerencia, Comité de Crédito
Procesos Talento Humano Gerente Administrativo, Director de Talento Humano	Suministro de personal competente Cumplimiento de los planes de bienestar	Recursos de Personal, Estudio clima organizacional, Capacitación, Bienestar y Salud Ocupacional y Evaluación del desempeño	Personal calificado para la prestación de los servicios del IDEA	Cumplir las normas establecidas en materia de transparencia y Anticorrupción.  Divulgación de información, clara y oportuna, para cumplir con la normatividad vigente de transparencia y rendición de cuentas.	Entidades Legisladoras, Regulatoras y de Control
Proceso Gestión de Tecnología de la Información TI Gerente de TI Director de TI	Funcionamiento, mantenimiento y mejoramiento de hardware y software	Tecnología de Información y Comunicaciones	Página WEB y Sucursal virtual actualizadas	Cliente satisfecho con los servicios virtuales del IDEA	Alcalde o Representante Legal y Secretarios de Despacho municipal Cliente Externo
Proceso Gestión Administrativa Gerente Administrativo	Instalaciones, equipos e infraestructura adecuada para el desarrollo de las funciones del proceso.  Contratación de pólizas	Recursos logísticos y documentales  Adiciones, Prorrogas, Contratos y demás.	Infraestructura y equipos en funcionamiento	Cliente satisfecho con la atención logística	Alcalde o Representante Legal y Secretarios de Despacho municipal Cliente Externo
Proceso Gestión Jurídica Secretaria (o) General Director Jurídico	Oportunidad y conformidad en la contratación pública.	Conceptos y asesoría Jurídica y contratación estatal	Conceptos y decisiones jurídicas oportunas	Negocios con solidez jurídica y financiera	Alcalde o Representante Legal y Secretarios de Despacho municipal Cliente Externo
Entidades Legisladoras, Regulatoras y de Control	Cumplimiento y aplicación de la normatividad legal vigente. Oportunidad en la presentación y/o entrega de informes. Oportunidad y Transparencia en la rendición de cuentas	Normativa, Requerimientos doctrina y jurisprudencia	Cumplimiento por parte del IDEA de las normas y regulaciones jurídicas	Servicios con solidez jurídica y financiera	Alcalde o Representante Legal y Secretarios de Despacho municipal Cliente Externo
Gestión de Riesgos Gerente de Gestión de Riesgos Comité de Riesgos Miembros de Comité	Directrices para la gestión del riesgo y efectiva gestión de los mismos.	Directrices para la gestión del Riesgo Directrices y políticas Definidas	Negocios y servicios con los riesgos identificados y controlados	Aseguramiento de los riesgos inherentes al negocio	Alcalde o Representante Legal y Secretarios de Despacho municipal Cliente Externo

Junta Directiva, Gerente General, Comité de Gerencia Comité de Crédito Miembros de Junta, Miembros de Comité	Cumplimiento de los objetivos Institucionales y ejecución de las directrices.	Políticas y Directrices financieras y administrativas	Entidad con Políticas claras de operación y servicios	Alta percepción de la imagen del IDEA	Alcalde o Representante Legal y Secretarios de Despacho municipal Cliente Externo
--	---	---	---	---------------------------------------	---

RECURSOS	DESCRIPCIÓN RECURSOS
LOGÍSTICOS	Equipos de Oficina, Vehículos
TECNOLOGICOS	Hardware, Microsoft Office, correo electrónico Outlook, software Financiero, software del SGI, software de Gestión Documental Tableros de Control Power Bi.
INFRAESTRUCTURA	Instalaciones del IDEA
PERSONAS	Junta Directiva, Gerente General, Gerentes , Secretaría General, Director de Cartera, Director Jurídico, Gerente de Riesgos, Profesionales Universitarios, Auxiliares Administrativos, Secretarias, Comité de Crédito
CONOCIMIENTOS	Presupuesto y Endeudamiento público Contratación Estatal Identificación de proyectos susceptibles de financiación Gerencia de Proyectos Matemática financieras Atención al cliente Prevención de lavados de activos y prevención de la financiación del terrorismo Relaciones Comerciales Ventas

OBJETIVO INSTITUCIONAL RELACIONADO	ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PRODUCTOS O SERVICIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo 2. El IDEA como Banca Aliada de fomento al desarrollo trabaja para fortalecer la relación con sus clientes, entendiéndolos como soporte de estabilidad, rentabilidad, progreso y desarrollo.</li> <li>- Objetivo 3. El IDEA es una entidad sólida financieramente con capacidad de recursos para apalancar el desarrollo y con buenas prácticas financieras.</li> </ul>	

**METODOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

NOMBRE	ÍNDICE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE ANALISIS	RESPONSABLE
Indicador - Calificación de la asesoría cliente externo	Valoración de asesorías mediante la Encuesta de satisfacción del cliente externo	Anual	Anual	Gerente Comercial y de Fomento, Director Comercial y Oficina de Comunicaciones
Indicador - Contratos de Empréstito Realizados en el Instituto	Sumatoria del número de contratos de empréstito realizados al año	Mensual	Mensual	Profesional Universitario
Indicador - Créditos de Infraestructura Vial en Asocio con la Secretaría de Infraestructura con Recursos FINDETER	Sumatoria del número de Créditos de infraestructura vial	Anual	Anual	Profesional Universitario
Indicador - Incrementar el Número de Clientes Actuales para Créditos (Sin Exempleados - Municipios y Entidades)	(sumatoria del número de clientes actuales del IDEA para crédito al año - número de clientes año anterior del IDEA para crédito )/número de clientes año anterior del IDEA para crédito	Mensual	Mensual	Profesional Universitario
Indicador - incrementar el Valor en Pesos de la Cartera Colocada por el Instituto en Diferentes Clientes (Nueva Colocación)	(Sumatoria de nueva cartera colocada al año - nueva cartera colocada año anterior)/ nueva cartera colocada año anterior	Mensual	Mensual	Profesional Universitario
Indicador - Municipios Acompañados con Crédito para Catastro Multipropósito	Total municipios acompañados con crédito para catastro multipropósito	Anual	Anual	Gerente Comercial y de Fomento, Director Comercial
Control del tiempo en el trámite de estudio de crédito y en el desembolso	Plantilla Control de trámite de crédito y desembolso	Periódico	Periódico	Auxiliar Administrativo
Seguimiento Cronograma de Asesoría Cliente Externo	Cronograma de Asesoría Cliente Externo	Trimestral	Trimestral	Gerente Comercial y de Fomento, Director Comercial
Evaluar Cronograma de Asesoría Cliente Externo desembolso	Cronograma de Asesoría Cliente Externo	Anual	Anual	Gerente Comercial y de Fomento, Director Comercial
Evaluar Mapa de Riesgo de procedimientos	Mapa de Riesgo	Anual	Anual	Gerente Comercial y de Fomento, Director Comercial y Líder de Procedimiento

**Documento**

**PROCEDIMIENTO**

[P-CA-001 - ASESORÍA CLIENTE EXTERNO](#)

[P-CA-002 - OTORGAMIENTO DE CRÉDITO](#)

[P-CA-003 - OPERACIONES DE CRÉDITO COMERCIAL CON DESCUENTO DE FLUJOS FUTUROS](#)

[P-CA-004 - CREDITO PARA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA \(ENERGIA, VIVIENDA, VÍAS\)](#)

[I-CA-001 - INSTRUCTIVO ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD AMPLIACIÓN PLAZO CRÉDITO FOMENTO ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[I-CA-002 - INSTRUCTIVO ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD CRÉDITO CORTO PLAZO ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[I-CA-003 - INSTRUCTIVO ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD CRÉDITO FOMENTO ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[I-CA-004 - INSTRUCTIVO ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA UTILIZACIÓN DE CRÉDITO DE FOMENTO A ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS](#)

[I-CA-005 - INSTRUCTIVO ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD CAMBIO DESTINACIÓN CRÉDITO DE FOMENTO A ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[I-CA-006 - INSTRUCTIVO ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD DE CRÉDITO DE CORTO PLAZO A ENTIDADES PUBLICAS Y/O PRIVADAS](#)

[I-CA-007 - INSTRUCTIVO ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD DE CRÉDITO FOMENTO A ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS](#)

[I-CA-008 - INSTRUCTIVO ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD DE DESEMBOLSO CORTO PLAZO A ENTIDADES PÚBLICAS, PRIVADAS Y TERRITORIALES](#)

[I-CA-009 - INSTRUCTIVO ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD DE DESEMBOLSO FOMENTO ENTIDADES PUBLICAS Y/O PRIVADAS](#)

[I-CA-010 - INSTRUCTIVO ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD DE DESEMBOLSO FOMENTO ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[I-CA-011 - INSTRUCTIVO ESTUDIO TÉCNICO SOLICITUD AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA UTILIZACIÓN DE CRÉDITO DE FOMENTO A ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS](#)

[I-CA-012 - INSTRUCTIVO ESTUDIO TÉCNICO SOLICITUD CAMBIO DESTINACIÓN CRÉDITO DE FOMENTO A ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[I-CA-013 - INSTRUCTIVO ESTUDIO TÉCNICO SOLICITUD CRÉDITO CORTO PLAZO ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[I-CA-014 - INSTRUCTIVO ESTUDIO TÉCNICO SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO Y DESEMBOLSO DE CRÉDITO DE FOMENTO A ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[I-CA-015 - INSTRUCTIVO ESTUDIO TÉCNICO SOLICITUD DE CRÉDITO DE CORTO PLAZO A ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS](#)

[I-CA-016 - INSTRUCTIVO ESTUDIO TÉCNICO SOLICITUD DE CRÉDITO FOMENTO A ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS](#)

[I-CA-017 - INSTRUCTIVO ESTUDIO TÉCNICO SOLICITUD DE CRÉDITO FOMENTO A ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[I-CA-018 - INSTRUCTIVO ESTUDIO TÉCNICO SOLICITUD DE DESEMBOLSO FOMENTO ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS](#)

[N-CA-001 - RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA No. 034-2003](#)

[N-CA-003 - DECRETO 610](#)

[N-CA-004 - DECRETO 2303](#)

[N-CA-005 - LEY 152 DE 1994](#)

[N-CA-006 - LEY 617 DE 2000](#)

[N-CA-007 - LEY 715 DE 2001](#)

[N-CA-008 - LEY 781 DE 2002](#)

[N-CA-009 - LEY 819](#)

[N-CA-010 - DECRETO 111 DE 1996](#)

[N-CA-011 - DECRETO 1222 DE 1986](#)



## CARACTERIZACIÓN COLOCACIONES Y ASESORÍA

Código: C-CA-001

### CARACTERIZACIÓN

Versión: 09

Colocaciones y Asesoría

Fecha: 25-09-2023

[N-CA-012 - LEY 80 DE 1993](#)

[N-CA-013 - LEY 42 DE 1993](#)

[N-CA-014 - RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA 085-2000](#)

[N-CA-015 - ORDENZA NÚMERO 13 DE 1964](#)

[N-CA-016 - Decreto 403 de 2020](#)

[N-CA-017 - Resolución Interna 006 de 2014](#)

[N-CA-018 - Código Civil artículo 1501](#)

[N-CA-019 - Código de Comercio artículo 891](#)

[N-CA-020 - Decreto 1575 de 2022](#)

[N-CA-021 - Decreto Ley 1333 de 1986](#)

[N-CA-022 - Ley 1676 de 2013](#)

[N-CA-023 - Ordenanza 04 de 1986](#)

[N-CA-024 - Ordenanza 34 de 2017](#)

[N-CA-025 - Ley 358 de 1997](#)

[N-CA-026 - Decreto 2681 de 1993](#)

[N-CA-027 - Ley 533 de 1999](#)

[N-CA-028 - Decreto 2283 de 2003](#)

[N-CA-029 - Ley 2155 de 2021](#)

[N-CA-030 - Ley 2200 de 2022](#)

[N-CA-031 - Concepto CGA](#)

[N-CA-032 - Resolución Interna 016 de 2009](#)

[N-CA-033 - Resolución 0567 de 2018](#)

[F-CA-001 - PROGRAMACION DE COMISION](#)

[F-CA-002 - EVALUACIÓN CAPACITACIÓN CLIENTE EXTERNO IDEA](#)

[F-CA-003 - INFORME ASESORIA CLIENTE EXTERNO](#)

[F-CA-004 - ESTUDIO TÉCNICO SOLICITUD CREDITO DE FOMENTO A ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[F-CA-005 - ESTUDIO TECNICO SOLICITUD DESEMBOLSO DE FOMENTO A ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS](#)

[F-CA-006 - ESTUDIO TECNICO SOLICITUD CREDITO DE CORTO PLAZO ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[F-CA-007 - ESTUDIO TECNICO SOLICITUD CREDITO DE FOMENTO A ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS](#)

[F-CA-008 - ESTUDIO TECNICO SOLICITUD CREDITO DE CORTO PLAZO A ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS](#)

[F-CA-009 - ESTUDIO TECNICO SOLICITUD CAMBIO DESTINACION CREDITO DE FOMENTO A ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[F-CA-010 - ESTUDIO TECNICO SOLICITUD AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA UTILIZACION CREDITO DE FOMENTO A ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS](#)

[F-CA-011 - ESTUDIO FINANCIERO SOLICITUD CREDITO DE CORTO PLAZO ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[F-CA-012 - ESTUDIO SOLICITUD DE AMPLIACION DE PLAZO Y DESEMBOLSO DE CREDITO DE FOMENTO A ENTIDADES TERRITORIALES](#)

[F-CA-013 - INFORME ASESORIA CLIENTE EXTERNO](#)

[F-CA-014 - MODELO DE ANÁLISIS - PCHs](#)

[F-CA-015 - MODELO ANÁLISIS VIVIENDA](#)

[F-CA-016 - MODELO ANÁLISIS CONCESIONES VIALES](#)

[M-CA-001 - Manual Guía para Proyectos - Línea Energía PCH](#)

[M-CA-002 - Manual Guía Instructivo Para Proyectos de Vivienda](#)

[M-CA-003 - Manual Guía para concesiones viales IDEA](#)

**MEDICIÓN INDICADORES**

[Calificación de la asesoría cliente externo](#)

[Contratos de Empréstito Realizados en el Instituto](#)

[Créditos de Infraestructura Vial en Asocio con la Secretaría de Infraestructura](#)

[Incrementar el Número de Clientes Actuales para Créditos de los Municipios y Entidades \(Sin Exempleados\)](#)

[Incrementar el Valor en Pesos de la Cartera Colocada por el Instituto en Diferentes Clientes \(Nueva Colocación\)](#)

[Municipios Acompañados con Crédito para Catastro Multipropósito](#)

**ACCIÓN A TOMAR PARA EL TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

SALIDAS NO CONFORMES	REPROCESO	RECHAZO	CONCESIÓN	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	REGISTRO
Oportunidad en la aprobación del crédito en los tiempos establecidos en el proceso despues de recibida toda la documentación completa y conforme.			Comunicarle al cliente que la aprobación se retrasará, indicándole las razones.	Gerente Comercial y de Fomento	Notificación
Oportunidad en la soicitud del desembolso del crédito en los tiempos establecidos en el procedimiento	Solicitar nueva o actualización de información al cliente		Comunicarle al cliente que el desembolso se retrasa indicándole las razones.	Gerente Comercial y de Fomento	Notificación
Condiciones financieras acordes	Presentar nuevas condiciones en		Aceptación de las condiciones del	Gerente Comercial y de Fomento	Acta Comité de Crédito o Junta



a la reglamentación (Plazo, Cuantía, Tasas de Interés, Forma de Pago, Garantías)	el estudio del crédito a consideración del Gerente o Junta Directiva.		crédito por parte del Cliente	Gerente o Junta Directiva, comité financiero	Directiva
Obtención de calificación inferior a 90% en cada uno de los ítems de la encuesta de satisfacción cliente externo para el producto asesoría, política establecida en el procedimiento	Definir acción correctiva para el plan de asesoría del año siguiente			Gerente Comercial y de Fomento	Acción correctiva

**NOTAS**

<b>NOTAS</b>	1. La caracterización es mejorada y actualizada en que se ajusta en la matriz insumo producto describiendo un campo de necesidad o expectativa tanto en la entrada proveedores como en la salida cliente, así también se ajusta en la denominación de cargos conforme a la nueva planta de cargos del instituto de acuerdo a la Resolución 0459 del 22 de junio de 2023 y a ajustes presentados por la Universidad de Antioquia en el estudio de reestructuración administrativa. La caracterización fue validada y trabajada con el líder del proceso y fue revisada por el Comité Técnico del Sistema de Gestión Institucional el día 25 de septiembre de 2023, como consta en el acta de comité número 5. La caracterización pasa a la versión 9.
--------------	--

Elabora	Revisa	Aprueba
Máximo Enrique Rendon Lopez Profesional Universitario • Dirección Comercial	Luisa Fernanda Vargas Ospina Gerente Comercial y de Fomento	Comité Técnico del Sistema de Gestión Institucional
Máximo Enrique Rendon Lopez Profesional Universitario • Dirección Comercial	Luisa Fernanda Vargas Ospina Gerente Comercial y de Fomento	