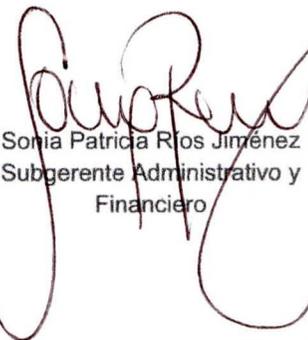


Guía de cargos Trabajadores Oficiales Funciones específicas

Versión 8

abril, 2025

Actualizó:  Mariza Tovar Gutierrez Profesional Talento Humano	Revisado por:  Sonia Patricia Rios Jimenez Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobado por:  Oscar Javier Araque Garzón Gerente Res 137 del 29 de abril de 2025 Acuerdo 05 de marzo de 2025
--	---	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

TABLA DE CONTENIDO

<u>1.</u>	<u>ASESOR.....</u>	<u>4</u>
1.1	ASESOR GERENCIA	4
<u>2.</u>	<u>PROFESIONAL UNIVERSITARIO.....</u>	<u>5</u>
2.1	PROFESIONAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	6
2.2	PROFESIONAL GESTIÓN TALENTO HUMANO	7
2.3	PROFESIONAL PRESUPUESTO.....	8
2.4	PROFESIONAL CONTABILIDAD	9
2.5	PROFESIONAL ADMINISTRADOR DE CRÉDITO.....	10
2.6	PROFESIONAL OPERATIVO DE CREDITO	11
2.7	PROFESIONAL ADMINISTRADOR DE CARTERA.....	11
2.8	PROFESIONAL OPERATIVO DE CARTERA.....	13
2.9	PROFESIONAL OPERATIVO DE CARTERA CONV. 223-2015.....	14
2.10	PROFESIONAL JURIDICO DE CARTERA.....	14
2.11	PROFESIONAL PROGRAMAS Y PROYECTOS.....	15
2.12	PROFESIONAL OPERATIVO OFICINA ASESORA JURIDICA.....	16
2.13	FUNCIONES COMUNES A TODOS.....	17
<u>3.</u>	<u>TECNICO OPERATIVO</u>	<u>19</u>
3.1	TÉCNICO OPERATIVO SISTEMAS	20
3.2	TÉCNICO OPERATIVO GESTION DOCUMENTAL	21
3.3	TÉCNICO OPERATIVO RECURSOS FÍSICOS.....	22
3.4	FUNCIONES COMUNES A TODOS.....	23
<u>4.</u>	<u>AUXILIAR ADMINISTRATIVO.....</u>	<u>24</u>
4.1	AUXILIAR TESORERIA.....	25
4.2	AUXILIAR SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA.....	26
4.3	AUXILIAR GESTIÓN DOCUMENTAL.....	26
4.4	AUXILIAR VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	26
4.5	AUXILIAR SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CREDITO	27
4.6	AUXILIAR CARTERA	28
4.7	AUXILIAR TALENTO HUMANO	29
4.8	FUNCIONES COMUNES A TODOS.....	29
	<u>CONTROL DE CAMBIOS.....</u>	<u>31</u>



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Guías de cargos funciones específicas se fundamenta en la premisa de que el cabal cumplimiento de las responsabilidades y deberes de cada trabajador constituye un aporte esencial para el logro de la misión y objetivos del Instituto Financiero de Casanare.

En tal sentido, se convierte en una herramienta importante para la gestión y cumplimiento de objetivos institucionales que demanda del respaldo de todos los trabajadores del Instituto, no sólo para su aplicación sino también para su permanente actualización, de acuerdo con la dinámicas de cambios generados tanto al interior como las de su entorno.

Igualmente, se constituye en un instrumento de Gestión del Talento Humano por medio del cual se establecen las funciones, las competencias comunes a los Trabajadores Oficiales y los requisitos de estudio y experiencia exigidos para el desempeño del cargo.

Este documento es el producto de un trabajo técnico, verificando las actividades que cada trabajador desempeña en su puesto de trabajo según su nivel jerárquico, se realizó mediante el proceso de levantamiento, revisión y depuración de la información de cada uno de los cargos de la planta de personal de los trabajadores oficiales concatenado con los procedimientos adelantados por las dependencias.

Se constituye en el complemento de la Guía de Cargos funciones Generales Trabajadores Oficiales del Instituto Financiero de Casanare, aprobado en su versión 04 por la Junta directiva mediante Acta 04 y Acuerdo 011 del 27 de septiembre de 2024; su elaboración y aprobación está dada por la facultad concedida a la Gerencia mediante el literal 1 del Artículo 18 del Acuerdo 009 del 16 de agosto de 2022, por medio del cual se modificaron los estatutos de la Entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

TRD_120_66_02

1. ASESOR

1.1 ASESOR GERENCIA



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
DENOMINACIÓN	ASESOR				
NIVEL	ASESOR				
CÓDIGO	105	GRADO	04	CANT. CARGOS	1
DEPENDENCIA	GERENCIA				
GRUPO	GERENCIA				

PROPÓSITO PRINCIPAL

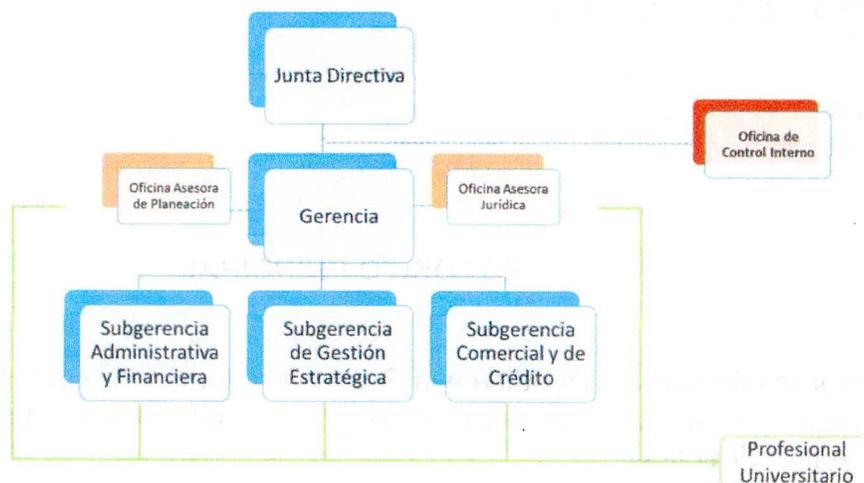
Ejecutar labores de asesoría jurídica a la Gerencia y demás dependencias de la Entidad, velando para que se cumplan las normas y se actué de acuerdo a la legislación y procedimientos vigentes

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Revisar, proyectar y/o consolidar la información para dar respuesta a los requerimientos, conceptos que le sean solicitados por la Gerencia.
2. Recomendar las acciones de mejora continua para el cumplimiento de objetivos o procedimientos en aspectos que sean solicitados por la Gerencia.
3. Asesorar y recomendar a la Gerencia políticas legales que fomenten el cumplimiento de normativas necesarias para el buen funcionamiento de la entidad
4. Generar los conceptos o recomendaciones solicitados relacionados con los aspectos jurídicos adelantados y que sean inherentes a la Gerencia respecto a la gestión del Instituto.
5. Revisar documentos relacionados con trámites administrativos en lo referente a aspectos legales, a fin de garantizar su validez jurídica; de acuerdo a instrucción de la Gerencia.
6. Revisar los diagnósticos en temas o áreas definidos por la gerencia, generando estrategias de mejora o normalización de procesos bajo estándares de efectividad.
7. Interpretar y aplicar la legislación vigente, jurisprudencia y doctrinas con el fin de dar fundamento jurídico a las decisiones de la Gerencia.
8. Prestar apoyo jurídico en las soluciones de temas estratégicos para la Gerencia y demás dependencias del Instituto.
9. Contribuir en la implementación de estrategias de defensa legal del Instituto ante las potenciales afectaciones legales por parte de terceros.
10. Ejercer las demás funciones que se le asignen y que sean afines con la naturaleza del cargo

2. PROFESIONAL UNIVERSITARIO



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
DENOMINACIÓN	PROFESIONAL UNIVERSITARIO				
NIVEL	PROFESIONAL				
CÓDIGO	219	GRADO	10	CANT. CARGOS	1
			05		1
			04		6
			02		1
			01		5
DEPENDENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • GERENCIA • SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FRA. • SUBGERENCIA DE CRÉDITO Y CARTERA • SUBGERENCIA DE GESTIÓN ESTRATEGICA • OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN • OFICINA ASESORA JURÍDICA 				
GRUPO	DONDE SE ASIGNE				

PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejercer las actividades profesionales, de acuerdo a los lineamientos y políticas, encaminados al cumplimiento de objetivos y planes institucionales, con altos estándares de ética y calidad, promoviendo la excelencia en la prestación del servicio.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

2.1 PROFESIONAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

1. Apoyar la elaboración y consolidación el plan estratégico institucional y el plan de acción, en coordinación con el jefe de la dependencia.
2. Liderar y desarrollar las actividades del proceso de atención al cliente y comunicaciones.
3. Formular, diseñar y mantener actualizados los indicadores de gestión de la entidad en coordinación con las dependencias competentes.
4. Socializar de acuerdo a políticas de la dependencia la metodología e instrumentos necesarios para la elaboración de estrategias de la Entidad.
5. Consolidar la evaluación del plan de acción por dependencias, realizando seguimiento a los indicadores estratégicos institucionales y presentar informes a la gerencia.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

6. Participar en la estructuración, actualización e implementación de los sistemas integrados de calidad y del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG y políticas de administración del riesgo.
7. Desarrollar las acciones necesarias para mejorar la calidad de los servicios y el cumplimiento de las funciones de organización y desarrollo administrativo, de simplificación, agilización y modernización de trámites y demás asuntos relacionados con la gestión y métodos de trabajo.
8. Realizar las actividades identificadas en la caracterización de los procedimientos de la dependencia del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la naturaleza del cargo y nivel jerárquico.
9. Realizar en coordinación con el profesional de Presupuesto, bajo la orientación de los jefes de dependencia, el Plan financiero
10. Realizar los informes relacionados con el propósito principal de la dependencia, los solicitados por el jefe de la dependencia, informe de indicadores, seguimiento plan de acción, salidas no conformes y demás que se requieran.

2.2 PROFESIONAL GESTIÓN TALENTO HUMANO

1. Contribuir al cumplimiento de metas, visión y misión de la Entidad a través de la administración y gestión del talento humano.
2. Administrar y ejecutar de acuerdo a su competencia los procedimientos del proceso administración del talento humano del sistema de gestión de calidad, así como los mecanismos de evaluación de los mismos implementando acciones de mejora
3. Ejercer la custodia de las historias laborales durante su permanencia en archivo de gestión y promover su actualización.
4. Controlar el proceso de liquidación de nómina, aportes a la seguridad social, prestaciones sociales y demás derechos legales, convencionales y reglamentarios.
5. Orientar y dirigir la actualización permanente de los Manuales de Funciones y Guías de Cargos de los servidores del IFC.
6. Expedir las certificaciones laborales, de conformidad con la Ley.
7. Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.
8. Elaborar resoluciones, actas, memorandos, circulares, relacionadas con la administración del talento humano y de apoyo a la Subgerencia Administrativa.
9. Administrar el sistema de información y gestión del empleo público – SIGEP de la entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.3 PROFESIONAL PRESUPUESTO

1. Adelantar bajo la supervisión del Subgerente Administrativo y Financiero, en coordinación con las demás áreas de gestión el proyecto anual de presupuesto y asistir a los directivos en el proceso de sustentación.
2. Planificar, organizar y supervisar el proceso de elaboración del proyecto de presupuesto general de la entidad validando su consistencia con el plan financiero en cada vigencia con la finalidad de enviarlo para su aprobación por la junta directiva y el CODFIS en los plazos establecidos.
3. Ejercer el control y seguimiento del presupuesto mediante la expedición de certificados de disponibilidad presupuestal y el registro de las operaciones, traslados y adiciones, de conformidad con el Programa Anual de Caja
4. Realizar análisis mensual de la ejecución activa y pasiva del presupuesto, presentando recomendaciones e informes de ejecución al Subgerente Administrativo y Financiero.
5. Llevar control sobre la ejecución presupuestal de gastos frente a la ejecución de ingresos por fuente de financiación
6. Verificar el cumplimiento del principio de especialización mediante la refrendación de los estudios previos y/o actos administrativos – objeto del gasto
7. Recomendar y proyectar los actos administrativos para las modificaciones, adiciones, traslados y demás actos presupuestales que dentro su competencia deba realizar.
8. Presentar y sustentar ante la Junta Directiva y CODFIS la asunción de obligaciones con cargo a vigencias futuras en la forma y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.
9. Realizar el cierre presupuestal y estado de presupuesto en coordinación con las áreas competentes e incorporar al presupuesto los valores resultantes del mismo.
10. Crear, parametrizar y dar apertura al presupuesto en el software financiero, de conformidad con cada vigencia fiscal.
11. Realizar operaciones de corrección, cancelación de CDP y RP, Anulaciones para liberación de saldos no comprometidos o ejecutados
12. Ejecutar las actividades conforme a los procedimientos del proceso presupuestal y velar por la permanente actualización
13. Realizar en coordinación con el profesional de Planeación, bajo la orientación de los jefes de dependencia, el Plan financiero
14. Preparar los informes presupuestales para la toma de decisiones y elaborar los reportes a entidades de control, previendo la entrega de los mismos en los términos ordenados por cada autoridad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.4 PROFESIONAL CONTABILIDAD

1. Ejecutar los procesos necesarios para la elaboración de los estados financieros y las demás actuaciones relacionadas con el área contable para obtener el resultado del ejercicio
2. Responder por el registro contable de las operaciones, los ajustes y la conciliación contable.
3. Verificar e informar mensualmente las diferencias presentadas en los registros contables, para que se hagan los respectivos ajustes según corresponda, con las áreas de tesorería y cartera principalmente.
4. Certificar los Estados Financieros en los términos oportunos.
5. *Analizar los estados financieros del Instituto y proyectar los informes contables para ser presentados a la gerencia, a la junta directiva y a las entidades de control dentro de los términos y condiciones por ellas establecidos.*
6. Velar por la permanente actualización y aplicación de los manuales de procedimientos y legislación vigente del proceso contable, así como de las normas nacionales e internacionales en materia contable.
7. Proyectar y presentar dentro de los plazos previstos la declaración de Reteica y exógenas a los municipios.
8. Proyectar y presentar dentro de los plazos previstos la declaración de exógena y las declaraciones e información requerida por la DIAN, UGPP y las entidades territoriales.
9. Revisar, viabilizar y refrendar la información contable, financiera y administrativa de los fondos municipales y de los convenios y contratos interadministrativos.
10. *Revisar la codificación y liquidación de las cuentas por pagar dentro de los términos más oportunos posibles, haciendo las advertencias necesarias para evitar costos de mora a la entidad.*
11. Preparar y presentar los informes a su cargo sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas para permitir evaluar la gestión de la Entidad.
12. Garantizar que la información de los Fondos Municipales se realice y se emitan los informes correspondientes.
13. Realizar el control, seguimiento y manejo efectivo del comité de Sostenibilidad Contable.
14. Velar por el cumplimiento de las políticas internas del Instituto y la normatividad con especial atención y estudio de los índices de rentabilidad.
15. Aplicar las políticas y normas contables según lo establecido en la ley y aplicarlo a la entidad generando el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos.
16. Registrar y crear los parámetros que en materia contable deban generarse en el software financiero, de conformidad con cada vigencia fiscal.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

17. Atender todas las situaciones que en materia tributaria se requieran, advirtiendo a quien competa, las acciones necesarias para mantener al Instituto indemne de los posibles riesgos que en esta materia se puedan presentar.
18. Realizar actividades de apoyo y/o operativas del procedimiento ejecución presupuesto de gastos cuando sea requerido, por el Subgerente Administrativo y Financiero de acuerdo a la necesidad del servicio.

2.5 PROFESIONAL ADMINISTRADOR DE CRÉDITO

1. Dirigir, organizar, ajustar y controlar el procedimiento recepción, estudio y aprobación de crédito.
2. Direccionar al Profesional Operativo de Crédito asignado las solicitudes de crédito IFC y crédito FESCA para dar trámite de asesoría o análisis, según corresponda.
3. Coordinar y apoyar la ejecución de las actividades programadas en el plan de acción anual de la dependencia
4. Ejecutar las actividades operativas establecidas para el Profesional administrador de Crédito en los procedimientos de Crédito del proceso Gestión Financiación
5. Llevar control sobre la ejecución presupuestal de los recursos destinados a la colocación de crédito
6. Dirigir y gestionar el cobro de la cartera IFC de la cosecha cero (0) Generar los informes requeridos por los directivos del Instituto, las entidades de control y las entidades de regulación.
7. Apoyar el trámite de solicitud de recursos, estudios de mercado, análisis de viabilidad y apoyo al proceso de suscripción y giro de recursos en convenios y contratos inter administrativo.
8. Realizar control y seguimiento a la ejecución de recursos derivados de los convenios y contratos suscritos por la entidad.
9. Elaborar informes de seguimiento (conciliación con contabilidad y presupuesto) de los convenios y contratos Inter Administrativos suscritos por la entidad, relacionados con crédito en ejecución.
10. Apoyar el trámite de elaboración de prórrogas, otro si, adicionales y liquidaciones de los convenios y contratos Interadministrativos suscritos por la entidad, *relacionados con crédito en ejecución.*
11. Organizar y remitir la documentación del área de crédito al archivo central.
12. Generar pagarés y liderar las actividades de desembolso de crédito en el Instituto Financiero de Casanare.
13. Ejercer las funciones de secretaria en los comités que le sean asignados



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.6 PROFESIONAL OPERATIVO DE CREDITO

1. Realizar atención y asesoría de solicitudes de crédito e informar al cliente potencial sobre los requisitos y condiciones para el otorgamiento de un crédito, según lo establecido en la normatividad vigente y los procedimientos Recepción, estudio y aprobación de crédito
2. Realizar asesoría o análisis de crédito, cuando le sea asignado por necesidad del servicio, de acuerdo a los procedimientos, requisitos, manual de crédito, manual de riesgo de crédito, políticas internas de crédito y formatos vigentes.
3. Realizar la consulta en las Centrales de Información Financiera y consulta de antecedentes judiciales y de riesgos contratadas por la entidad, de los usuarios a quienes este realizando trámite de asesoramiento y de igual forma realizar la consulta de los clientes que estén siendo atendidos por los profesionales de apoyo cuando se requiera.
4. Verificar y validar la información de las solicitudes de créditos de acuerdo a normatividad aplicable.
5. Realizar visita técnica al lugar de inversión del proyecto de la solicitud de crédito presentada ante el Instituto, revisando y confrontando los datos de la documentación de cada proyecto.
6. Realizar estudio, estructuración y/o análisis del crédito, emitiendo el concepto técnico de acuerdo al procedimiento atendiendo criterios técnicos, financieros y legales; aplicando la normatividad y políticas internas por producto de crédito vigente y emitir un concepto de viabilidad o rechazo de la operación.
7. Realizar la entrega de las carpetas de solicitud de créditos estructuradas o analizadas con su respectivo concepto al profesional de crédito, de acuerdo al procedimiento establecido.
8. Realizar acompañamiento en las brigadas de divulgación y promoción de crédito de acuerdo a la programación establecida por la Subgerencia de Crédito y Cartera.
9. Apoyar la gestión de cobro de cartera de la cosecha cero, según le sea asignado por el profesional de crédito.

2.7 PROFESIONAL ADMINISTRADOR DE CARTERA

1. Formular y Aplicar estrategias de cobranzas eficientes para el manejo y control de la cartera.
2. Proponer ajustes a las políticas y manuales para hacer eficiente la gestión de cobro y presentar propuestas de mecanismos transitorios para el saneamiento de la cartera

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

3. Asignar y supervisar las funciones a los profesionales operativos de apoyo en coordinación de la Subgerencia de Crédito y Cartera.
4. Liderar y administrar las actividades y acciones de los procedimientos de administración de cartera, control de inversión, cartera siniestrada así como al equipo responsable de la gestión de cobro preventivo, administrativo y persuasivo
5. Realizar el seguimiento, control y retroalimentación a la gestión, desempeño y recaudo de los gestores de cobro evidenciando que el recaudo de las diferentes categorías de la cartera a cargo se efectuó en los términos y condiciones pactadas y reglamentadas.
6. Realizar análisis, seguimiento y monitoreo a la cartera por cosecha, líneas de crédito y categoría, evitando su deterioro.
7. Consolidar y suministrar la información de cartera requerida por las directivas de la entidad y órganos de seguimiento y control.
8. Atender a las personas o grupos de interés para brindar información sobre estado de las obligaciones y las alternativas y trámites pertinentes de arreglos de cartera, de acuerdo a la reglamentación vigente.
9. Realizar seguimiento a los acuerdos de pago suscritos con los clientes
10. Elaborar informes y apoyar el trámite de remisibilidad de las obligaciones en cobro persuasivo.
11. Consolidar los informes de cartera que presenten los profesionales operativos de cartera.
12. Elaborar anualmente la proyección de recaudo de cartera como insumo para la elaboración de presupuesto y plan de acción, teniendo en cuenta el plan de pagos y relocalización de recursos.
13. Organizar y acompañar en coordinación con la Subgerencia de Crédito y Cartera las brigadas de cartera, así como las gestiones de cobranza y las visitas focalizadas que se requieran.
14. Elaborar y firmar los estados de cuenta, paz y salvos, certificados de declaración de renta y certificaciones de deuda, sobre cualquier estado de una obligación vigente o vencida.
15. Consolidar y entregar de manera mensual al Subgerente de Crédito y cartera el reporte para inicio de los procesos de cobro jurídico y coactivo.
16. Coordinar con el profesional jurídico de cartera la aplicación de castigo de cartera y la gestión de cartera castigada



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2.8 PROFESIONAL OPERATIVO DE CARTERA

1. Descargar y realizar la aplicación diariamente de la información de pagos suministrada por los convenios de recaudo con las entidades bancarias, realizando los ajustes que se requieran de acuerdo al día de aplicación.
2. Realizar la pre conciliación de la cuentas bancarias recaudadoras de cartera y reportar a Tesorería; así mismo reportar al área de Presupuesto los ajustes que se realicen durante el mes y que no tengan afectación presupuestal.
3. Realizar validación diaria de los cierres de cartera
4. Generar y verificar los reportes e informes mensuales de cierre de cartera.
5. Realizar el cobro de cartera siniestrada ante la aseguradora, de acuerdo al procedimiento y realizar seguimiento hasta el recaudo efectivo.
6. Atender a las personas o grupos de interés para brindar información sobre estado de las obligaciones y las alternativas de normalización de cartera; tramitar, notificar y registra en el sistema IAS los arreglos de cartera aprobados en comité de cartera IFC y comité técnico de FESCA de acuerdo a la reglamentación vigente.
7. Verificar y coordinar con el área de contabilidad, tesorería y presupuesto los ajustes necesarios para que haya concordancia con la información emitida por cartera.
8. Operar la plataforma de información financiera CIFIN, realizando consultas para atender reclamaciones de los usuarios y registrar las novedades pertinentes, así como dar respuesta a los PQRS relacionadas con el tema.
9. Aplicar las decisiones del comité técnico de cartera en cuanto a acuerdos de pago prorrogas, reestructuraciones y refinanciaciones de créditos.
10. Hacer entrega en forma oportuna al profesional administrador de cartera el reporte para inicio de los procesos de cobro pre jurídico.
11. Generar, revisar y validar el informe mensual consolidado de pólizas de seguros de vida, incendio y terremoto, vehículo y demás relacionadas con los créditos del; conciliar, ajustar y hacer seguimiento al pago de la respectiva cuenta de cobro.
12. Elaborar y actualizar la base de datos de consignaciones sin identificar y hacer la gestión para su identificación y aplicación. – reportar al administrador de cartera.
13. Acompañar las brigadas de cartera así como las visitas focalizadas que se requieran
14. Realizar seguimiento y gestión de cobro a los acuerdos vigentes de pago Generar los reportes de cartera y elaborar los informes mensuales sobre el estado y comportamiento de la cartera solicitado por la entidad y requerido por entes externos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

15. Apoyar la elaboración y operación de conceptos de solicitudes de arreglo de cartera para ser sustentados ante el Comité de cartera IFC y el comité técnico FESCA.
16. Diligenciar periódicamente los indicadores asociados a la cartera.
17. Realizar el reporte del estado de la cartera a las centrales de información financiera, de igual forma actualizar los ajustes de acuerdo a los requerimientos.
18. Apoyar la supervisión de los contratos de prestación de servicios correspondientes al área de Cartera.
19. Elaborar y firmar los estados de cuenta, paz y salvos, certificados de declaración de renta y certificaciones de deuda, sobre cualquier estado de una obligación vigente o vencida.

2.9 PROFESIONAL OPERATIVO DE CARTERA CONV. 223-2015

1. Realizar el trámite y activación de las solicitudes de condonación realizadas por cada uno de los usuarios.
2. Coordinar el registro y digitación de la información de cada uno de los expedientes de las obligaciones de esta cartera y activación para cobro en el sistema IAS.
3. Proyectar los actos administrativos para definir las condiciones de activación de plan de pagos de la cartera derivada del Decreto 223 de 2015, en coordinación con el Subgerente de Crédito y Cartera.
4. Activar, notificar y los correspondientes planes de pago.
5. Atender oportunamente a los usuarios ya sea de forma personal, virtual o telefónica, brindando información sobre estado de la activación.
6. Administrar y hacer seguimiento a PQRS derivadas del Decreto 223 de 2015.
7. Realizar las actividades de Profesional Operativo de Cartera.

2.10 PROFESIONAL JURIDICO DE CARTERA

1. Liderar y realizar gestión de cobranza y proyectar, suscribir y efectuar el seguimiento a los acuerdos de pago de las obligaciones que se encuentren en etapa de cobro jurídico y las castigadas.
2. Liderar, adelantar, articular y responder por el castigo de cartera y la gestión de cobro de la cartera castigada
3. Elaborar y presentar informe mensual de las actuaciones de las obligaciones en ejercicio del proceso de cobro jurídico y apoyar el trámite de remisibilidad o prescripción de obligaciones de cobro jurídico.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

4. Atender a los clientes y brindar información sobre el estado de las obligaciones que se encuentren en las etapas de cobro jurídico y/o cartera castigada de acuerdo a los mecanismos de normalización y extinción vigentes.
5. Atender y preparar las respuestas a las quejas, consultas y reclamos, los derechos de petición y solicitudes de información que formulen los clientes, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de calidad, con ocasión de la gestión de cobro de las obligaciones de la cartera IFC y educativa
6. Proyectar o revisar los conceptos que se requieran para el trámite de solicitudes de condonación, reliquidación y demás arreglos de obligaciones de cartera en etapa jurídica y castigada, así como los actos administrativos que le sean solicitados y que correspondan a la naturaleza del cargo
7. Realizar el trámite de reparto las obligaciones a los abogados externos y dejar constancia de las actuaciones adelantadas, realizando el registro de reparto en los aplicativos de la Entidad
8. Efectuar las actuaciones de seguimiento al desarrollo de los procesos jurídicos adelantados por abogados externos para el cobro de cartera, tomando las acciones correctivas que se requieran ante incumplimientos que se puedan presentar.
9. Realizar el seguimiento y elaborar los informes que le sean requeridos relacionados con la gestión de cobro asignada y demás asuntos de su competencia que adelanta el IFC a las obligaciones vencidas.
10. Proponer ajustes a los procedimientos, políticas y manuales para hacer eficiente la gestión de cobro y presentar propuestas de mecanismos transitorios para el saneamiento de la cartera.
11. Mantener actualizada en los aplicativos con que cuente el Instituto, la información sobre los procesos judiciales vigentes, las actuaciones administrativas y los recursos interpuestos para el cobro de las obligaciones crediticias
12. Tramitar y dar respuesta a las solicitudes de los abogados externos de la Entidad
13. Revisar y/o proyectar los actos administrativos que le sean solicitados y que correspondan a la naturaleza del cargo.
14. Apoyar la elaboración del Plan de Acción de la subgerencia en los temas de su competencia

2.11 PROFESIONAL PROGRAMAS Y PROYECTOS

1. Desarrollar todas las actividades operativas, administrativas, seguimiento, control y derivadas de la ejecución del programa o proyecto asignado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

2. Apoyar la planificación, ejecución, control y monitoreo de los proyectos y los contratos que se deriven; que sean Ejecutados o administrados por el IFC a través de la Subgerencia de Gestión estratégica.
3. Apoyar la formulación o análisis de viabilidad de nuevos proyectos o negocios, que le sean asignados por el subgerente.
4. Elaborar los conceptos técnicos y respuestas requeridas para usuarios, inversionistas, gerencia, y entes de control, que le sean solicitados.
5. Coordinar, bajo la orientación del Subgerente, la ejecución de actividades de perfeccionamiento, adición, modificación, seguimiento y liquidación de los contratos o convenios que suscriba el IFC, para la ejecución y/o operación de proyectos de la entidad.
6. Elaborar documentos técnicos para la suscripción de prorrogas, mantenimientos, liquidaciones y deterioros del proyecto asignado
7. Elaborar informes y concepto de ejecución parcial y final de los contratos y proyectos derivados de los contratos y convenios suscritos.
8. Proyectar la necesidad y las actividades para los estudios previos y pliegos de condiciones de procesos contractuales para la contratación de bienes y servicios derivados de los programas o proyectos asignados al área.
9. Registrar la información derivada de la ejecución de proyectos, en los sistemas de información o en las bases de datos, de acuerdo al procedimiento que se establezca.
10. Llevar control sobre la correspondencia, archivo, proceso de comercialización y la elaboración de informes.

2.12 PROFESIONAL OPERATIVO OFICINA ASESORA JURIDICA

1. Realizar las actividades del proceso de contratación relacionadas con la publicidad oportuna de los documentos que se generan, en las plataformas SECOP II, SIA OBSERVA Y SIGEP II; en los términos que corresponda, de conformidad con la normatividad, reglamentos, procedimientos manuales y las disposiciones internas que regulen la materia.
2. Apoyar la elaboración del Plan de Acción del área, conforme a los formatos entregados por la oficina de planeación y hacer seguimiento y consolidar su avance trimestral.
3. Realizar el oportuno registró y cargue de la información precontractual, contractual y post contractual que requiere la plataforma web SIA OBSERVA, de todos los procesos contractuales, dentro de los plazos que mensualmente establezca la contraloría para la rendición de la información por parte de la Gerencia.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

4. Llevar una base de datos de todos los contratos suscritos por el IFC, con la información requerida por los entes de control (CHIP y SIA OBSERVA) además de la información requerida para informes, control y estadística.
5. Realizar las actividades relacionadas con informes que requieran los entes de control, otras autoridades, u otras dependencias de la entidad; así como la generación de archivos, consolidados e información estadística de las funciones a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.
6. Diligenciar los indicadores de la dependencia de acuerdo a lo establecido en el sistema de gestión de calidad.
7. Proyectar certificados y actos administrativos de la dependencia cuando sea requerido.
8. Apoyar la elaboración de estudios previos y demás documentos precontractuales de los contratos de prestación de servicios personales.
9. Revisión y validación de hojas de vida en SIGEP II

2.13 FUNCIONES COMUNES A TODOS

1. Participar en la formulación, diseño, organización, ejecución y control de planes y programas del área interna de su competencia.
2. Coordinar, promover y participar en los estudios e investigaciones que permitan mejorar la prestación de los servicios a su cargo y el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos, así como la ejecución y utilización óptima de los recursos disponibles.
3. Proyectar, desarrollar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas propuestas.
4. Estudiar, evaluar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño, y absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales.
5. Dar cumplimiento a las normas y procedimientos internos.
6. Brindar la debida atención al cliente interno y externo de acuerdo a políticas, reglamentos y manuales de la entidad.
7. Ejercer la supervisión de contratos cuando le sea designado o prestar apoyo al supervisor.
8. Asistir a las capacitaciones de acuerdo a las programaciones y necesidades de la entidad.
9. Participar en la implementación, revisión y mantenimiento de los sistemas de gestión implementados en la entidad.
10. Apoyar la elaboración y diligenciamiento de los indicadores estratégicos y llevar los indicadores de gestión y desempeño de los procesos bajo su responsabilidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

11. Apoyar la elaboración, seguimiento y ejecución del Plan de Acción para su correspondiente área, conforme a los formatos entregados por la oficina de planeación:
12. Llevar los indicadores de gestión y desempeño de los procesos bajo su responsabilidad, y rendir informes cuando sean requeridos.
13. Atender, proyectar y tramitar las respuestas de PQRDS de acuerdo a procedimientos internos.
14. Atención telefónica y personal a usuarios internos y externos.
15. Aplicar las instrucciones sobre seguridad y confidencialidad de la información de la entidad.
16. Proyectar las certificaciones y/o actos administrativos de la dependencia.
17. Mantener actualizado y debidamente documentado los procedimientos a su cargo y realizar la divulgación e instructivos que se requieran para el normal funcionamiento del área.
18. Participar en los comités donde sea convocado por la entidad cuando se requiera.
19. Participar en la formulación actualización e interiorización del Código de Integridad del servidor público.
20. Realizar la actualización de datos de los clientes de la entidad.
21. Contribuir en el mantenimiento de un buen clima organizacional, en el equipo de trabajo
22. Responder por el adecuado manejo y conservación del archivo de gestión, a su cargo.
23. Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

3. TECNICO OPERATIVO



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
DENOMINACIÓN	TÉCNICO OPERATIVO				
NIVEL	TÉCNICO				
CÓDIGO	314	GRADO	07	CANT. CARGO	2
			02		1
DEPENDENCIA	DONDE SE ASIGNE				
GRUPO	DONDE SE ASIGNE				

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

PROPÓSITO PRINCIPAL

- Ejercer las actividades técnicas y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores, de acuerdo a los lineamientos y políticas, encaminados al cumplimiento de objetivos y planes institucionales, con altos estándares de ética, calidad y excelencia en la prestación del servicio.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

3.1 TÉCNICO OPERATIVO SISTEMAS

- Administrar los sistemas operativos de la entidad.
- Realizar mantenimiento de software a los equipos de cómputo del IFC.
- Tener y mantener los sistemas informáticos y de comunicación en un estado de operación óptimos.
- Establecer las necesidades de la institución para determinar las estrategias a seguir para la implementación de cambios en materia de informática y comunicaciones y requerimiento de equipos.
- Establecer estrategias para la resolución de problemas y contingencias de emergencias informáticas.
- Establecer las prioridades en el mantenimiento de sistemas informáticos para las *diferentes áreas administrativas y misionales*.
- Administrar el servidor central y las estaciones de trabajo interconectadas a la red de datos del instituto.
- Administrar la página web del IFC.
- Realizar copias de seguridad de la información de la entidad.
- Crear y definir roles de usuarios que sean requeridos por la entidad de acuerdo al procedimiento establecido.
- Atender el mantenimiento correctivo y preventivo de la red de voz y datos.
- Hacer seguimiento, revisión y control al desarrollo de las actualizaciones de los aplicativos de la entidad.
- Brindar el apoyo que se requiera a los servidores de la entidad en el funcionamiento de la red y los equipos de cómputo.
- Realizar seguimiento y control a los contratos de software y hardware que realice el IFC y *apoyar con la elaboración de conceptos técnicos*.
- Administrar el software QF DOCUMENT, control biométrico y capacitar a sus usuarios en su manejo y cumplimiento.
- Implementar, actualizar y ejecutar los planes inherentes al área.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

3.2 TÉCNICO OPERATIVO GESTION DOCUMENTAL

1. Dirigir el archivo documental de la entidad, promoviendo la conservación adecuada de los registros, facilitar y agilizar su uso oportuno, mediante la utilización de procedimientos y operaciones archivísticas.
2. Promover el uso de las tablas de retención documental y velar por su actualización en cada una de las dependencias.
3. Liderar la elaboración los instrumentos de descripción necesarios para aumentar la efectividad en la localización, resguardo y respuesta oportuna de la información, preparando índices, guías e inventarios.
4. Velar por la aplicación de políticas archivísticas para facilitar la consulta.
5. Custodiar y ejercer los controles necesarios para el adecuado manejo y conservación del archivo de gestión.
6. Responder, custodiar y ejercer los controles necesarios para el adecuado manejo y conservación del archivo central e histórico.
7. Hacer propuestas oportunas para la mejora continua del procedimiento de gestión documental y potenciar una fluida comunicación interna, con el objeto de facilitar el sistema de organización documental de la entidad.
8. Hacer seguimiento a la aplicación de los reglamentos que regulan la organización y el funcionamiento del archivo como también aquellas otras de aplicación a todas las áreas, referidas a la entrega, consulta y préstamo de la documentación.
9. Velar por el cumplimiento de la normativa establecida para la gestión documental.
10. Coordinar las actividades relacionadas con el personal asignado a la dependencia de archivo, de acuerdo a instrucciones del Subgerente Administrativo y Financiero.
11. Planificar y coordinar la metodología de organización documental utilizada en el archivo, especialmente en relación con el sistema de clasificación, transferencias, elaboración de instrumentos de descripción, preservación y conservación de la documentación, calendario de conservación y eliminación, accesibilidad y consulta de la documentación.
12. Promover un método de trabajo entre el personal del archivo para establecer un sistema de corresponsabilidad funcional de acuerdo con la formación y los objetivos que se les haya asignado.
13. Planificar y controlar la preservación y la conservación de la documentación y velar por su seguridad.
14. Salvaguardar los títulos valores que sean entregados para su custodia.
15. Prestar el servicio de consulta de documentación a usuarios internos, y externos cuando sea autorizado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

16. Digitalizar en el software QF DOCUMENT, la información de acuerdo a las series documentales.
17. Entregar pagarés y escrituras a las dependencias debidamente autorizadas de acuerdo el procedimiento.
18. Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.

3.3 TÉCNICO OPERATIVO RECURSOS FÍSICOS

1. Mantener actualizado el sistema de información de almacén e inventarios y aplicar los mecanismos e instrumentos que permitan determinar la situación de los bienes muebles e inmuebles de la Entidad.
2. Realizar y revisar los procesos automáticos para la depreciación, amortización y provisión de los activos fijos, aplicando las Normas Internacionales NIIF.
3. Implementar y ejecutar los procedimientos que se requieran para el oportuno y correcto registro del inventario de equipos, materiales y elementos en la Entidad.
4. Organizar, adelantar y controlar los procesos de adquisición, registro, almacenamiento y suministro de los bienes de consumo necesarios para el funcionamiento de la Entidad.
5. Elaborar los informes sobre el manejo de los bienes de la Entidad y las demás que le sean solicitadas con destino a las autoridades internas o externas y organismos de control.
6. Apoyar la creación de terceros en el software IAS con la debida diligencia y oportunidad.
7. Mantener actualizado el inventario de los activos fijos y de consumo de la entidad.
8. Coordinar el ingreso y salida de los bienes para las diferentes áreas de la Entidad.
9. Adelantar los trámites para dar de baja los bienes de la Entidad en forma periódica.
10. Proyectar los documentos que requiera emitir la dependencia.
11. Recepcionar, verificar, elaborar y tramitar las cuentas por pagar y órdenes de pago, constando la existencia de los soportes establecidos en el procedimiento correspondiente de acuerdo a la necesidad del servicio.
12. Realizar actividades de apoyo y/o operativas del procedimiento ejecución presupuesto de gastos cuando sea requerido, por el Subgerente Administrativo y Financiero de acuerdo a la necesidad del servicio.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

3.4 FUNCIONES COMUNES A TODOS

1. Apoyar en la comprensión y la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño y sugerir las alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos.
2. Diseñar, desarrollar y aplicar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y conservación de recursos propios de la Organización.
3. Brindar asistencia técnica, administrativa u operativa, de acuerdo con instrucciones recibidas, y comprobar la eficacia de los métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de planes y programas.
4. Adelantar estudios y presentar informes de carácter técnico y estadístico.
5. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
6. Dar cumplimiento a las normas y procedimientos internos.
7. Brindar la debida atención al cliente interno y externo de acuerdo a políticas, reglamentos y manuales de la entidad.
8. Asistir a las capacitaciones de acuerdo a las programaciones y necesidades de la entidad.
9. Participar en la implementación, revisión y mantenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad
10. Apoyar la elaboración, seguimiento y ejecución del Plan de Acción para su correspondiente área, conforme a los formatos entregados por la oficina de planeación.
11. Atención, proyección y trámite para respuesta de PQRDS de acuerdo a procedimientos internos.
12. Atención telefónica y personal a usuarios internos y externos.
13. Aplicar las instrucciones sobre seguridad y confidencialidad de la información de la entidad.
14. Proyectar las certificaciones y/o actos administrativos de la dependencia
15. Mantener actualizado y debidamente documentado los procedimientos a su cargo y realizar la divulgación e instructivos que se requieran para el normal funcionamiento del área.
16. Aplicar las instrucciones impartidas para salvaguardar la documentación e información bajo su responsabilidad.
17. Participar en los comités donde sea convocado por la entidad.
18. Participar en la formulación actualización e interiorización del Código de Integridad del servidor público.
19. Contribuir en el mantenimiento de un buen clima organizacional, en el equipo de trabajo
20. Responder por el adecuado manejo y conservación del archivo de gestión, a su cargo.
21. Diligenciar los indicadores del sistema de gestión de calidad que correspondan al proceso.
22. Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

4. AUXILIAR ADMINISTRATIVO

REQUISITOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
DENOMINACIÓN	AUXILIAR ADMINISTRATIVO				
NIVEL	ASISTENCIAL				
CÓDIGO	407	GRADO	10	CANT. CARGO	6
			3		1
			2		1
			1		1
DEPENDENCIA	DONDE SE ASIGNE				
GRUPO	DONDE SE ASIGNE				



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar actividades administrativas y asistenciales encaminadas al cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad de acuerdo a los procedimientos establecidos con eficiencia y efectividad.

4.1 AUXILIAR TESORERIA

1. Realizar las actividades de desembolso de créditos y pagos de cuentas administrativas, realizando la causación, facturación, comprobantes, cheques oficios de traslados y demás documentos necesarios y establecidos en el procedimiento.
2. Establecer y verificar los traslados bancarios requeridos en coordinación con el tesorero de la entidad.
3. Recaudar, Cobrar y Facturar los certificados, paz y salvos y demás servicios que preste la entidad y que esté debidamente autorizado su recaudo en la tesorería del IFC.
4. Entregar diariamente el recaudo de caja recibido con su respectiva relación al tesorero, dejando constancia del mismo.
5. Registrar en el aplicativo IAS, las consignaciones diarias de recaudo de caja.
6. Entregar carpetas de créditos desembolsados para archivo y digitalización, de acuerdo al procedimiento establecido.
7. Entregar a la dependencia correspondiente, el paquete con los soportes de pago de las cuentas administrativas realizadas.
8. Realizar las conciliaciones de las cuentas bancarias del IFC de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y a la instrucción que imparta el tesorero y el profesional del área contable.
9. Digitalizar en el aplicativo QF- DOCUMENT las notas débitos de transferencia (NTDR) con sus respectivos soportes y archivarlas de acuerdo el procedimiento o enviarla a la dependencia de archivo, según corresponda.
10. Realizar la consulta en las Centrales de Información Financiera y consulta de antecedentes judiciales y de riesgos contratadas por la entidad, de los usuarios a quienes este realizando trámite de asesoramiento y de igual forma realizar la consulta de los clientes que estén siendo atendidos por los profesionales de apoyo cuando se requiera.
11. Informar y entregar soporte de descuento efectuados a desembolsos de créditos y cuentas administrativas al área de cartera para ser abonados a los créditos correspondientes.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

4.2 AUXILIAR SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

1. Apoyar el desarrollo de las actividades del proceso de contratación de bienes y servicios a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera.
2. Apoyar la elaboración de actos administrativos en las etapas de ejecución y liquidación de los contratos a cargo de la subgerencia.
3. Hacer seguimiento a la ejecución de contratos de adquisición de bienes y servicios a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera
4. Hacer seguimiento de acuerdo a instrucción de la Subgerente al reporte de los planes en donde la subgerencia tiene responsabilidad del cumplimiento de actividades.
5. Apoyar la revisión de documentación de las cuentas de cobro de manera previa a la firma de ORPAS por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera

4.3 AUXILIAR GESTIÓN DOCUMENTAL

1. Recibir, clasificar, digitalizar, distribuir y archivar correspondencia interna y externa de la entidad.
2. Efectuar labores de clasificación, ordenamiento y digitalización de documentos.
3. Ordenar y custodiar la documentación a su cargo.
4. Prestar el servicio de consulta de documentación a usuarios internos y externos cuando sea autorizado.
5. Rendir informes cada vez que le sean solicitados por el jefe inmediato, sobre las labores desarrolladas.
6. Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual tiene acceso y los asuntos de su competencia.
7. Apoyar las actividades de ventanilla única cuando sea requerido
8. Digitalizar la correspondencia y PQRSD en el software QF DOCUMENT, en la serie documental que corresponda

4.4 AUXILIAR VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL USUARIO

1. Recepcionar, radicar, clasificar y distribuir la correspondencia de usuarios internos y externos, garantizando la celeridad e imparcialidad en la actividad.
2. Verificar que la correspondencia recibida contenga la información referida en el texto.
3. Brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva con la oportunidad y en orden consecutivo.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

4. Organizar y entregar diariamente a archivo central la documentación física de la correspondencia recibida, de acuerdo a los lineamientos y procedimiento correspondiente.
5. Ordenar y custodiar la documentación a su cargo.
6. Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual tiene acceso y los asuntos de su competencia.
7. Atender de manera eficaz y eficiente a los clientes actuales y potenciales del IFC de acuerdo a normas de cortesía establecidas, al manual de atención al usuario y al protocolo de bienvenida definido por la entidad.
8. Escuchar al visitante y expresarse con claridad para establecer el nexo de comunicación entre las necesidades de los clientes y las diferentes áreas o servidores de la entidad que pueden atenderlas.
9. Atender de manera prioritaria a los visitantes con limitaciones físicas, adultos mayores o mujeres en estado de embarazo.
10. Brindar información y asesoría a los clientes potenciales del IFC, sobre las condiciones y requisitos para acceder al portafolio de servicios de créditos IFC – FESCA.
11. Realizar encuestas de satisfacción del servicio al cliente y recibir PQRSD de acuerdo a proceso de atención al cliente y comunicaciones.
12. Garantizar la disponibilidad de formatos de PQRSD y de encuesta de servicio en los buzones así como su adecuado funcionamiento.
13. Realizar actualización de datos de los clientes del IFC, según la información suministrada y de acuerdo a los lineamientos establecidos.
14. Garantizar que la atención y asesoría a los visitantes y usuarios del IFC, se haga con oportunidad, agilidad y responsabilidad, según lo establecido en los protocolos de atención al cliente.
15. Realizar la consulta en las Centrales de Información Financiera y consulta de antecedentes judiciales y de riesgos contratadas por la entidad, de los usuarios a quienes este realizando trámite de asesoramiento y de igual forma realizar la consulta de los clientes que estén siendo atendidos por los profesionales de apoyo cuando se requiera.

4.5 AUXILIAR SUBGERENCIA DE CREDITO Y CARTERA

1. Realizar la toma de firmas de pagarés y demás documentos que son requeridos para la formalización del desembolso de los créditos nuevos y renovaciones
2. Realizar actividades administrativas y operativas en desarrollo del procedimiento recepción estudio y aprobación de crédito, que sean solicitadas por la Subgerencia de Crédito y Cartera.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

3. Proyectar los actos administrativos y documentos derivados de la gestión de crédito que sean solicitados por la Subgerencia de Crédito y Cartera
4. Proyectar las actas de inicio de los contratos que se encuentren bajo la supervisión de la subgerencia de Crédito y Cartera previa revisión de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de que trata la ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes.
5. Remitir al archivo central del Instituto Financiero de Casanare, las actas de aprobación de crédito y demás información relacionada con trámites de crédito.
6. Proyectar oficios para entregar documentación de créditos negados por la entidad.
7. Apoyar la creación de terceros en el software IAS con la debida diligencia y oportunidad, como actividad previa y obligatoria para el pago de la consulta en la central de información financiera, para los clientes potenciales del IFC, cuando sea requerido por el jefe inmediato.
8. Realizar la consulta en las Centrales de Información Financiera y consulta de antecedentes judiciales y de riesgos contratadas por la entidad, de los usuarios a quienes se esté realizando trámite de asesoramiento y de igual forma realizar la consulta de los clientes que estén siendo atendidos por los profesionales de apoyo cuando se requiera.
9. Brindar información y asesoría a los clientes potenciales del IFC, sobre las condiciones y requisitos para acceder a créditos del IFC.
10. Apoyar en la asesoría y recepción de solicitudes de renovación de crédito educativo, cuando sea requerido por el Jefe inmediato
11. Realizar acompañamiento a brigadas de crédito y demás actividades relacionadas, cuando sea solicitado por la Subgerente de Crédito y Cartera

4.6 AUXILIAR CARTERA

1. Apoyar la elaboración de las actas para trámites de arreglo de cartera.
2. Notificar y registrar en los sistemas IAS el concepto emitido a las solicitudes de trámite de arreglos de cartera.
3. Apoyar el trámite seguimiento y cierre de las PQR asignadas a la dependencia.
4. Apoyar la elaboración en formato RGN02-02 de acuerdos de pago y realizar la digitación y seguimiento de los mismos en el sistema IAS; registrando el cumplimiento de los pagos del mismo
5. Apoyar la atención de las personas o grupos de interés para brindar información sobre estado de las obligaciones y las alternativas y trámites pertinentes de arreglos de cartera, de acuerdo a la reglamentación vigente.
6. Apoyar la realización de la conciliación de las cuentas bancarias recaudadoras de cartera.
7. Apoyar la generación de reporte, identificación y aplicación de los pagos no identificados..
8. Apoyar la atención de las personas o grupos de interés para brindar información sobre estado de las obligaciones y las alternativas y trámites pertinentes de arreglos de cartera, de acuerdo a la reglamentación vigente.
9. Apoyar a las profesionales de cartera, en la verificación de las gestiones diarias de cartera preventiva y administrativa realizada por los Gestores de Cobro.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

10. Apoyar al profesional operador de cartera y al profesional administrador de cartera, en las brigadas de cartera.
11. Preparar y realizar el envío de comunicaciones y mensajería masiva de gestión de cobro preventivo y administrativo.
12. Realizar gestión de cobro a las obligaciones asignadas
13. Apoyar el seguimiento diario de los compromisos adquiridos por los clientes, para la recuperación de cartera.

4.7 AUXILIAR TALENTO HUMANO

1. Realizar las actividades operativas del procedimiento selección, vinculación e inducción de personal, en coordinación con el profesional del área y jefe de dependencia.
2. Llevar el registro de los eventos de capacitación y bienestar en el formato de seguimiento y diligenciar el indicador de calidad
3. Apoyar la ejecución de los eventos de inducción y administración del personal al servicio de la entidad.
4. Ordenar los expedientes laborales en coordinación con el profesional del área
5. Apoyar el registro de información en los aplicativos para la gestión del talento humano.
6. Apoyar el seguimiento y respuesta a las correos recibidos en el área de talento Humano a través de correo institucional y demás canales institucionales de información.
7. Apoyar la elaboración de informes a entes de control y regulación.
8. Proyectar actos administrativos de competencia de la dependencia en coordinación con el profesional del área.
9. Proyectar las certificaciones laborales.

4.8 FUNCIONES COMUNES A TODOS

1. Apoyar la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño y sugerir las alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos.
2. Diseñar, desarrollar y aplicar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y conservación de recursos propios de la Organización.
3. Brindar asistencia administrativa u operativa, de acuerdo con instrucciones recibidas, y comprobar la eficacia de los métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de planes y programas.
4. Adelantar estudios y presentar informes de carácter técnico y estadístico.
5. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
6. Dar cumplimiento a las normas y procedimientos internos.
7. Brindar la debida atención al cliente interno y externo de acuerdo a políticas, reglamentos y manuales de la entidad.
8. Asistir a las capacitaciones de acuerdo a las programaciones y necesidades de la entidad.
9. Participar en la implementación, revisión y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

10. Apoyar la elaboración, seguimiento y ejecución del Plan de Acción para su correspondiente área, conforme a los formatos entregados por la oficina de planeación.
11. Atención, proyección y trámite para respuesta de PQRD de acuerdo a procedimientos internos.
12. Atención telefónica y personal a usuarios internos y externos.
13. Aplicar las instrucciones sobre seguridad y confidencialidad de la información de la entidad.
14. Proyectar las certificaciones y/o actos administrativos de la dependencia
15. Mantener actualizado y debidamente documentado los procedimientos a su cargo y *realizar la divulgación e instructivos que se requieran para el normal funcionamiento del área.*
16. Aplicar las instrucciones impartidas para salvaguardar la documentación e información bajo su responsabilidad.
17. Participar en los comités donde sea convocado por la entidad.
18. Participar en la formulación actualización e interiorización del Código de Integridad del servidor público.
19. *Por necesidad del servicio y previo cumplimiento del protocolo de recursos físicos transportar el personal de la entidad, cuando sea requerido.*
20. Responder por el adecuado manejo y conservación del archivo de gestión, a su cargo.
21. Contribuir en el mantenimiento de un buen clima organizacional, en el equipo de trabajo.
22. Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GUÍA	CODIGO : GGD00-22
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 15/06/2018
			VERSIÓN:03

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS
02	09-11-2017 Resolución 446 de 2017	Modificación grupos Internos de Trabajo
03	21-03-2019 Resolución 072 de 2019	Modificación grupos Internos de Trabajo
04	Resolución 050 del 16 de marzo de 2021	Modificaciones Funciones Auxiliar Presupuesto Adición de función a: <ul style="list-style-type: none"> • Profesional de Contabilidad, numeral 18 • Auxiliar contable, numeral 8 • Auxiliar contable y de Recursos Físicos, numeral
05	Resolución 006 del 11 de enero de 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de técnico cartera en administración • Suprimir funciones de apoyo técnico gerencial • Suprimir funciones conductor • Actualización funciones a: <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar oficina Asesora Jurídica - Profesional programas y proyectos - Profesional Oficina Asesora Jurídica - Funciones generales auxiliar administrativo - Profesional administrativo presupuesto - Profesional Operativo presupuesto
06	Resolución 259 del 23 de octubre de 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Integrar funciones del profesional de crédito, asesores y analistas, para que realicen funciones de acuerdo a los procedimientos de crédito IFC y FESCA • Integrar funciones de los profesionales se cartera para que realicen para que realicen funciones de acuerdo a los procedimientos de cartera IFC y FESCA • Organizar internamente los grupos internos de trabajo de crédito y cartera, determinando un profesional líder administrador tanto crédito como en cartera • Incorporación de las funciones de los auxiliares de talento humano y oficina asesora de planeación. • Reasignación de funciones para garantizar la continuidad del servicio
07	Resolución 057 del 14 de febrero de 2025	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización por asignación de funciones de acuerdo a nueva estructura e incorporación de traslados vía resolución.
08	Resolución del 9 de mayo de 2025.	<ul style="list-style-type: none"> • Redistribución de funciones por creación y funcionamiento del nuevo grupo interno de trabajo de cobro coactivo