

**DISEÑO DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN LA FUNDACIÓN PARA EL BIENESTAR Y
DESARROLLO INTEGRAL DEL SER “FUNDASER”.**



ANDRÉS FELIPE MÉDINA SÁNCHEZ

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
ECONÓMICAS**

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYÁN, NOVIEMBRE DE 2016

**DISEÑO DE LOS MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN LA FUNDACIÓN PARA EL BIENESTAR Y
DESARROLLO INTEGRAL DEL SER “FUNDASER”..**



ANDRÉS FELIPE MÉDINA SÁNCHEZ

Trabajo de Grado para optar al título de Administrador de Empresas

Director

Administrador de Empresas

Magister MAURICIO PADILLA

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
ECONÓMICAS**

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYÁN, NOVIEMBRE DE 2016

NOTA DE ACEPTACION

El Director y Jurados del Trabajo titulado "Diseño de los manuales de funciones, procesos, y procedimientos en la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser" elaborado por Andrés Felipe Medina Sánchez, una vez revisado el escrito final y aprobada la sustentación del mismo autorizan para que realice las gestiones administrativas correspondientes a su título profesional.

Director

Jurado

Jurado

Popayán, Noviembre de 2016

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen María porque día a día guiaron mis pasos, me llenaron de fortaleza en los momentos difíciles y me permitió alcanzar este nuevo logro en mi vida.

A mi Familia por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme y por apoyarme en las decisiones que tomé día a día.

A todo el personal de la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”, que me permitieron construir toda la información que necesitaba para poder culminar mi trabajo de grado.

A mi Director Magister Mauricio Padilla que sin esperar nada a cambio compartió sus conocimientos, me inculcó responsabilidad y rigor académico, sin los cuales no podría tener una formación completa como la tengo hoy.

AGRADECIMIENTOS

El autor del presente trabajo agradece:

A la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, por permitirme realizar mis estudios de Administración de Empresas y optar al título profesional,

Al Profesor, Mauricio Padilla, Director del trabajo, por sus valiosas orientaciones que permitieron culminar satisfactoriamente el presente proyecto,

A mis familiares y amigos, por su apoyo permanente, el cual, fue parte importante para desarrollar el trabajo,

A la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “Fundaser”, por brindarme la información requerida para la realización del proyecto,

A todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en el desarrollo del presente trabajo, y que contribuyeron a su culminación,

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	14
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN.....	16
1. PROBLEMA	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 JUSTIFICACIÓN	18
1.3 OBJETIVOS	19
1.3.1 General	19
1.3.2 Específicos	19
2. MARCO TEÓRICO O REFERENTES CONCEPTUALES	20
2.1 MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES: CONCEPTUALIZACIÓN Y ASPECTOS BÁSICOS.....	20
2.2 IMPORTANCIA DE LOS MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES	22
3. METODOLOGIA.....	26
4. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CARGOS DE LA FUNDACIÓN PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INTEGRAL DEL SER “FUNDASER”	29
4.1 FUNDACIÓN PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INTEGRAL DEL SER “FUNDASER”: ASPECTOS GENERALES.....	29
4.1.1 Antecedentes.....	29
4.1.2 Objeto social de la entidad.....	31
4.2 ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CARGOS	32
4.3 MATRIZ DOFA.....	36
5. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA FUNDACIÓN “FUNDASER”	39
5.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS	39
5.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES	39
5.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO.....	40

5.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN	41
5.5 MAPA DE PROCESOS	42
5.6 IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	42
6. MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FUNDACIÓN PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INTEGRAL DEL SER “FUNDASER”	44
6.1 MANUAL DE FUNCIONES	44
6.1.1 Manual de Funciones - Director	44
OBJETIVO PRINCIPAL.....	44
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	45
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	45
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	45
6.1.2 Manual de Funciones - Asistente Administrativo / Tesorero	45
PROPOSITO PRINCIPAL	46
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	46
CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	48
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	48
6.1.3 Manual de Funciones - Auxiliar Administrativo	48
PROPOSITO PRINCIPAL	48
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	49
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	49
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	49
6.1.4 Manual de Funciones - Secretaria	49
PROPOSITO PRINCIPAL	49
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	50
CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	50
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	50
6.1.5 Manual de Funciones - Auxiliar contable	51
PROPOSITO PRINCIPAL	51
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	51
CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	52
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	52

6.1.6 Manual de Funciones - Asistente de archivo	52
PROPOSITO PRINCIPAL	52
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	53
CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	53
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	53
6.1.7 Manual de Funciones - Almacenista	53
PROPOSITO PRINCIPAL	53
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	54
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	54
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	54
6.1.8 Manual de Funciones - Auxiliar de cocina	55
PROPOSITO PRINCIPAL	55
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	55
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	56
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	56
6.1.9 Manual de Funciones - Auxiliar de servicios generales	56
PROPOSITO PRINCIPAL	56
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	57
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	57
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	57
6.1.10 Manual de Funciones - Aprendiz Servicios Generales Sena	57
PROPOSITO PRINCIPAL	57
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	58
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	58
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	58
6.1.11 Manual de Funciones - Psicólogo	59
PROPOSITO PRINCIPAL	59
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	60
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	60
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	60
6.1.12 Manual de Funciones - Trabajador social	60

PROPOSITO PRINCIPAL	60
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	61
CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	61
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	62
6.1.13 Manual de Funciones - Coordinador académico	62
PROPOSITO PRINCIPAL	62
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	63
CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	63
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	63
6.1.14 Manual de Funciones - Educador formativo	63
PROPOSITO PRINCIPAL	63
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	64
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	64
6.1.15 Manual de Funciones - Educador Académico	65
PROPOSITO PRINCIPAL	65
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	66
CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	66
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	66
6.1.16 Manual de Funciones - Aprendiz Educativo Sena	68
PROPOSITO PRINCIPAL	68
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	68
CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	68
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	69
6.1.17 Manual de Funciones - Enfermera.....	69
PROPOSITO PRINCIPAL	69
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	70
CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	70
REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA.....	70
6.1.18 Manual de Funciones - Asesor en nutrición.....	70
PROPOSITO PRINCIPAL	70
CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	72

CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	72
6.2 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	73
6.2.1 Procesos Fundaser.....	73
6.2.2 Proceso y procedimiento – Plan de acción	73
6.2.3 Proceso y procedimiento – Trabajo social	77
6.2.4 Proceso y procedimiento – Psicología.....	81
6.2.5 Proceso y procedimiento Formativo.....	88
6.2.6 Proceso y procedimiento Académico.....	92
6.2.7 Proceso y procedimiento de nutrición.....	94
6.2.8 Proceso y procedimiento de salud.....	102
6.2.9 Proceso y procedimiento de secretaria.....	106
6.2.10 Proceso y procedimiento de Gestión documental.....	110
6.2.11 Procesos y procedimientos de gestión financiera.....	118
6.2.12 Procesos y procedimientos de gestión del talento humano	136
6.2.13 Procesos y procedimientos de gestión de recursos físicos.....	143
6.2.14 Procesos y procedimientos de control interno	147
6.2.15 Procesos y procedimientos de Seguimiento al Plan de mejoramiento	150
7. CONCLUSIONES.....	153
BIBLIOGRAFÍA.....	154

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cargos de la planta de personal de FUNDASER	32
Tabla 2. Manual de Funciones - Director	44
Tabla 3. Manual de Funciones - Asistente Administrativo / Tesorero	45
Tabla 4. Manual de Funciones - Auxiliar Administrativo	48
Tabla 5. Manual de Funciones - Secretaria	49
Tabla 6. Manual de Funciones - Auxiliar contable	51
Tabla 7. Manual de Funciones - Asistente de archivo	52
Tabla 8. Manual de Funciones - Almacenista	53
Tabla 9. Manual de Funciones - Auxiliar de cocina	55
Tabla 10. Manual de Funciones - Auxiliar de servicios generales	56
Tabla 11. Manual de Funciones - Aprendiz Servicios Generales Sena	57
Tabla 12. Manual de Funciones - Psicólogo	59
Tabla 13. Manual de Funciones - Trabajador social	60
Tabla 14. Manual de Funciones - Coordinador académico	62
Tabla 15. Manual de Funciones - Educador formativo	63
Tabla 16. Manual de Funciones - Educador Académico	65
Tabla 17. Manual de Funciones - Aprendiz Educativo Sena	68
Tabla 18. Manual de Funciones - Enfermera	69
Tabla 19. Manual de Funciones - Asesor en nutrición	70
Tabla 20. Proceso Plan de acción	73
Tabla 21. Procedimiento Plan de acción	76
Tabla 22. Proceso de Trabajo social	77
Tabla 23. Procedimiento de Trabajo Social	80
Tabla 24. Proceso de Psicología	81
Tabla 25. Procedimiento de Psicología	85
Tabla 26. Proceso formativo	88
Tabla 27. Procedimiento Formativo	91
Tabla 28. Proceso académico	92
Tabla 29. Procedimiento académico	94

Tabla 30. Proceso de nutrición	94
Tabla 31. Procedimiento de nutrición	98
Tabla 32. Proceso de salud	102
Tabla 33. Procedimiento de salud	105
Tabla 34. Proceso de Secretaria	106
Tabla 35. Procedimiento de Secretaria	109
Tabla 36. Proceso de gestión documental	110
Tabla 37. Procedimiento de gestión documental	113
Tabla 38. Proceso de gestión financiera – Presupuesto	118
Tabla 39. Procedimiento de gestión financiera – Presupuesto	121
Tabla 40. Proceso de gestión financiera – Gestión contable	122
Tabla 41. Procedimiento de gestión financiera – Gestión contable	125
Tabla 42. Proceso de gestión financiera - Tesorería (Ingresos)	129
Tabla 43. Procedimiento de gestión financiera – Tesorería (Ingresos)	131
Tabla 44. Proceso de gestión financiera – Tesorería (Egresos)	132
Tabla 45. Procedimiento de gestión financiera – Tesorería (Egresos)	134
Tabla 46. Proceso de Gestión Humana – Inducción y reinducción	136
Tabla 47. Procedimiento de Gestión Humana – Inducción y reinducción	139
Tabla 48. Proceso de Gestión Humana – Evaluación del desempeño	140
Tabla 49. Procedimiento de Gestión Humana – Evaluación del desempeño	142
Tabla 50. Proceso de Gestión de Recursos físicos	143
Tabla 51. Procedimiento de Gestión de Recursos físicos	146
Tabla 52. Proceso de evaluación del sistema de control interno	147
Tabla 53. Procedimiento de evaluación del sistema de control interno	149
Tabla 54. Proceso de seguimiento al Plan de mejoramiento	150
Tabla 55. Procedimiento de seguimiento al Plan de mejoramiento	152

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “Fundaser”	17
Figura 2. Ciclo Deming	26
Figura 3. Mapa de procesos Fundaser	42
Figura 4. Procesos Fundaser	73
Figura 5. Proceso Plan de acción	75
Figura 6. Proceso de Trabajo social	79
Figura 7. Proceso de Psicología	84
Figura 8. Proceso formativo	90
Figura 9. Proceso académico	93
Figura 10. Proceso de nutrición	97
Figura 11. Proceso de salud	104
Figura 12. Proceso de Secretaria	108
Figura 13. Proceso de gestión documental	112
Figura 14. Proceso de gestión financiera – Presupuesto	120
Figura 15. Proceso de gestión financiera – Gestión contable	124
Figura 16. Proceso de gestión financiera - Tesorería (Ingresos)	130
Figura 17. Proceso de gestión financiera – Tesorería (Egresos)	133
Figura 18. Proceso de Gestión Humana – Inducción y reinducción	138
Figura 19. Proceso de Gestión Humana – Evaluación del desempeño	141
Figura 20. Proceso de Gestión de Recursos físicos	145
Figura 21. Proceso de evaluación del sistema de control interno	148
Figura 22. Proceso de seguimiento al Plan de mejoramiento	151

RESUMEN

El presente estudio se realizó en la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “Fundaser” de la ciudad de Popayán, en el que se aplicaron diferentes formatos para identificar los cargos y para definir las funciones, los procesos y los procedimientos que sirvieron como base para la elaboración de los manuales.

A través del desarrollo de la investigación, se estableció que la entidad tiene diez cargos administrativos y ocho cargos operativos o misionales distribuidos en las áreas o dependencias administrativa, control interno, operativa, dirección y secretaria.

Se estableció que en la organización se desarrollan procesos estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación. En los estratégicos, se encuentra el Proceso de elaboración del Plan de acción; en cuanto a los misionales, se identificaron los Procesos de Trabajo social, Psicología, Formativa, Académica, Nutrición y Salud. Respecto a los procesos de apoyo o soporte se encuentra el de Secretaria. Gestión documental, Financiero, Gestión del Talento humano, y Gestión de recursos físicos, y los Procesos de evaluación están relacionados con la Evaluación al Sistema de Control Interno (SCI), y el seguimiento al Plan de mejoramiento.

En el manual de funciones, se determinó para cada uno de los cargos, su identificación (denominación, nivel, no. de cargos, y dependencia), las funciones esenciales, contribuciones individuales, conocimientos básicos o especiales, y requisitos de estudio y experiencia.

Por último, en el manual de procesos y procedimientos se estableció para cada proceso el objetivo, políticas, proveedor, insumo, actividades, salidas, y cliente, y para los procedimientos se determinaron las actividades, los responsables, el registro, y el punto de control.

Palabras claves: Manual, Funciones, Procesos, Procedimientos.

ABSTRACT

This study was conducted at the Foundation for Welfare and Integral Development of Being "Fundaser" of the city of Popayan, in which different formats were applied to identify the charges and to define the roles, processes and procedures that served as basis for the production of manuals.

Through the development of the investigation, it was established that the company has ten administrative positions and eight operational or mission charges distributed in the areas or administrative units, internal control, operational, management and secretary.

It was established that in the organization strategic, mission processes, support, and develop assessment. In the strategic, it is the process of developing the Action Plan; regarding the mission, the processes of social work, psychology, Formativa, Academic, nutrition and health were identified. Regarding processes support or support is the Secretary. document management, Finance, Human Resource Management, and management of physical resources, and assessment processes are related to the evaluation of Internal Control System (ICS), and monitoring the Improvement Plan.

In the manual functions, it was determined for each of the charges, their identification (name, level, no. Of positions, and dependence), essential functions, individual contributions, basic or special skills, and requirements of study and experience.

Finally, manual processes and procedures will be established for each process objective, policies, supplier, input, activities, outputs, and client, and procedures activities, managers, recording, and point were determined control.

Keywords: Manual, Functions, Processes, Procedures.

Keywords: Manual, Functions, Processes, Procedures.

INTRODUCCIÓN

La administración del personal es un elemento esencial en la gestión de las organizaciones, permitiendo que estas se adecuen a los permanentes cambios de su entorno y logren ser más competitivas. De esta forma, es importante diseñar documentos que contribuyan a lograr una gestión eficiente del Talento humano, como los manuales de funciones, procesos y procedimientos.

En vista la importancia que tienen estos documentos para la empresa, se plantea la realización del presente trabajo que tiene como objetivo diseñar los manuales de funciones, procesos y procedimientos para la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “Fundaser”.

Para cumplir con este propósito, inicialmente se identificaron y analizaron los diferentes cargos tanto del área operativa como administrativa, se efectuó el análisis de cada cargo, y se determinó la estructura organizacional de la entidad.

Posteriormente, se identificaron los procesos y procedimientos que se desarrollan en la Fundación, estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación, así como las funciones que realiza cada cargo, las cuales sirven de referencia para el diseño de los manuales.

Finalmente, se elaboró el manual de funciones para cada uno de los cargos, y el manual de procesos y procedimientos, documentos que servirán no solamente de apoyo para mejorar la gestión operativa y administrativa, sino para que la entidad pueda ofrecer un servicio de calidad a los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

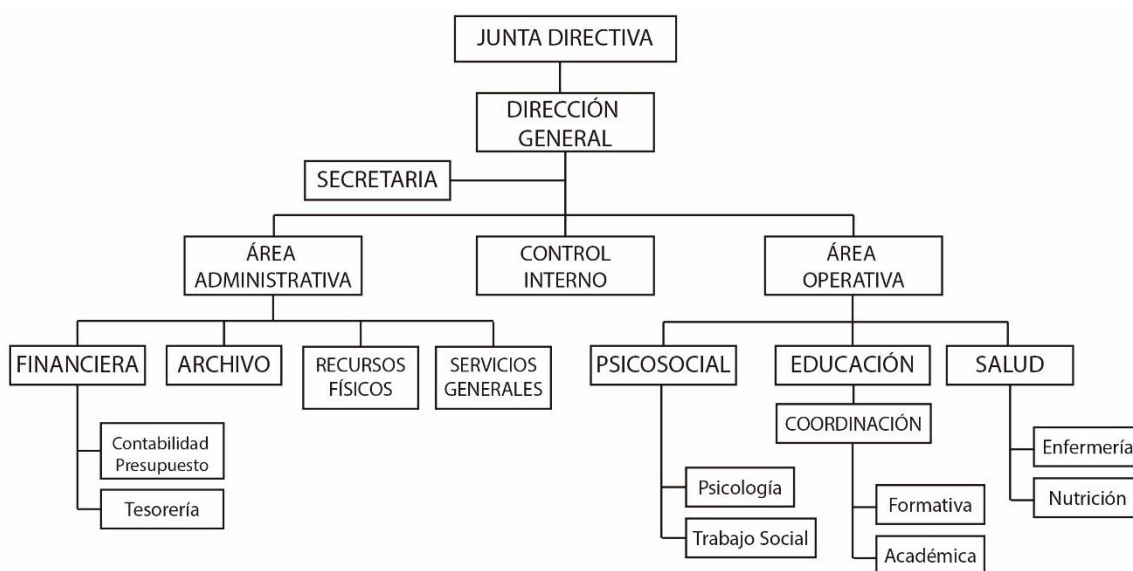
1. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”, es una entidad sin ánimo de lucro que actualmente atiende a más de 250 Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), remitidos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), los cuales, se encuentran en situación de abandono, maltrato físico, desplazamiento forzado, experiencias de calle, trabajo en condiciones infrahumanas, y que pertenecen a familias en crisis e incapacitadas para poder cuidarlos; esta organización cuenta con un equipo de trabajo conformado por 50 empleados de planta, los cuales se dividen en diferentes áreas, como se observa en la Figura 1, que se encargan de dar soluciones a estas problemáticas.

Sin embargo, este grupo de profesionales no tienen claro cuáles son sus funciones y responsabilidades, debido a que no cuentan con un manual de funciones, procesos y procedimientos interno, que les permita identificar las actividades a realizar, cómo realizarlas y verificar si se realizaron de la forma adecuada. Aun así, los empleados cuentan con unos lineamientos remitidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), donde solo se indica la manera de presentar los informes, pero estos no determinan las tareas a realizar, ni la forma de ejecutarlas, ocasionando incertidumbre, ausentismo, descontentos, conflictos, descuido de las actividades, evasión y por ultimo duplicidad de sus compromisos.

Figura 1. Organigrama de la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “Fundaser”



Además, la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER” necesita establecer funciones, procesos y procedimientos para la realización de nuevos proyectos que se prestan a otras entidades públicas y privadas a nivel municipal y departamental, como programas de prevención de sustancias psicoactivas (SPA), trabajo con familias, capacitaciones, etc.

Por lo anterior, se ha encontrado la necesidad de contar con una guía clara y específica que garantice la calidad y el mejoramiento continuo de la eficiencia y eficacia que les permita cumplir los estándares de servicio a los NNA y los diferentes servicios ofrecidos a otras instituciones; teniendo en cuenta la importancia que tiene un manual de funciones, un manual de procesos y procedimientos, se plantea el diseño que permita determinar las responsabilidades de cada empleado a partir de los procesos y procedimientos, de acuerdo a una serie de pasos lógicos y secuenciales, así mismo controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.

De este modo, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la herramienta que permite determinar las funciones, procesos y procedimientos necesarios para el buen desempeño de la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”?

1.2 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el diseño de un manual de funciones, manual de procesos y procedimientos representa “una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para el buen funcionamiento de la empresa, debido a que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen de forma clara los objetivos, normas, políticas, procesos y procedimientos de la organización, siendo de una gran utilidad para lograr una eficiente administración” Herrera (2007).

Estos facilitan los trabajos de control interno y permiten realizar funciones de auditoría, además conlleva a concientizar a los empleados que el trabajo debe realizarse apropiadamente.

Cabe resaltar que estos manuales dependen de la naturaleza de las organizaciones, tamaño, complejidad en sus funciones y área de aplicación. A su vez, “deben ser adecuados a la consecución de las metas de una empresa e incluir la descripción de las tareas, ubicación, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución”. Azócar (2006)

Así pues, estos manuales son una herramienta que permite a la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER” integrar una serie de acciones que agilicen el trabajo en todas las áreas que la componen, ayuda a ofrecer un mejor servicio a los NNA y familias que hacen

parte del programa y conlleva a que los empleados se comprometan con la búsqueda de alternativas que mejoren cada una de las labores asignadas, para describir de una forma clara todas las actividades que existen y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos con los cuales se cuentan; de esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que lo único que causan son ineficiencia y disminución o recargo de tareas en los trabajadores, y por el contrario trae muchas ventajas, tales como un personal ordenado que conozca sus funciones y como debe desarrollarlas para dar fiel cumplimiento a los lineamientos que esta debe cumplir para garantizar el bienestar integral de quienes pertenecen al programa, por tal razón, es indispensable la estandarización de las actividades que deben realizarse en cada unidad, área o departamento existente, permitiendo que los empleados tengan bien definidos los compromisos que deben realizar dentro de la Fundación.

Con lo expuesto anteriormente, se hace necesario minimizar los inconvenientes existentes, por medio del diseño de un manual de funciones, un manual de procesos y procedimientos, el cual consiste en la descripción de las actividades y la manera de hacerlas de forma eficiente y eficaz, a partir de una identificación previa de los procedimientos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Diseñar un manual de funciones, un manual de procesos y procedimientos en la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”

1.3.2 Específicos

- 1.- Analizar los cargos y la estructura existente en la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”.
- 2.- Elaborar los procesos y procedimientos para la ejecución de las diferentes actividades de los empleados de la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”.
- 3.- Determinar las funciones a todas las áreas que trabajan en la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”.
- 4.- Elaborar un manual de funciones, un manual de procesos y procedimientos.

2. MARCO TEÓRICO O REFERENTES CONCEPTUALES

2.1 MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES: CONCEPTUALIZACIÓN Y ASPECTOS BÁSICOS

Castillo Alvarado, Juri Pilar, y López, Mery. (2012). Manual de funciones y procedimientos para la sección de Apoyo Administrativo de la Subdirección de Investigación y Posgrado de la UPEL – IPB. Lara: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Montes de Oca, Y (2003). Manual Gerencial de Procedimientos para la Administración de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado” Barquisimeto. Estado Lara. Universidad Centro Occidental.

Un manual recopila de forma minuciosa las instrucciones para efectuar una actividad. Agudelo (2009) plantea que “es una recopilación en forma de texto, que recoge de manera detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender y, permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores” (p. 18).

En tanto que un proceso, es un conjunto de actividades relacionadas o que interactúan de forma simultánea en los elementos de entrada y los convierten en resultados o productos. Para Orozco (2008) es “la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad, en donde, se recopilan las instrucciones para llevarla a cabo” (p. 44).

Así, un manual de procesos es una herramienta que permite a la organización, integrar una serie de acciones dirigidas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad de los productos y/o servicios, buscando siempre la satisfacción del cliente.

Por otra parte, un procedimiento puede definirse como el conjunto de acciones que deben realizarse, siempre de la misma forma, para lograr el mismo resultado. Sobre este concepto, Agudelo (2009) argumenta que “la gestión del proceso, es cuando hablamos de administración y gestión administrativa, en donde, la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios”. (p. 18-19).

Respecto a los procedimientos, Castillo (2012) anota que “establecen las pautas o instrucciones que se dan a los empleados encargados del proceso,

en una empresa de servicios los procedimientos están orientados a establecer la forma de efectuar un determinado trabajo” (p. 7), mientras que un proceso es “la secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones y operaciones que desarrolla la empresa para lograr los objetivos” (p. 7-8).

Montes de Oca (2003) plantea que un manual de procedimientos es “un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procesos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización” (p. 17).

Un manual de procesos y un manual de procedimientos son “herramientas que permiten a la empresa, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoran la satisfacción del cliente” Agudelo (2009, p. 19). Así, los manuales de procesos y de procedimientos, no son una simple recopilación de información, sino que incorporan una serie de políticas, normas y condiciones que contribuyen al correcto funcionamiento de la empresa, una organización que no utilice este tipo de documentos puede incurrir en problemas como: confusión en las responsabilidades, ausencia de normas establecidas, y no se podrá controlar eficazmente el desarrollo de las actividades.

Para Orozco (2008) un manual de funciones es “un documento que se prepara en una organización con el propósito de delimitar las responsabilidades y funciones de los empleados, en donde, su objetivo principal es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuirlas en cada uno de los cargos de la organización” (p. 23). Esto permite evitar que se presenten funciones y responsabilidades compartidas que conllevan principalmente a pérdida de tiempo, y dilución de responsabilidades.

En el mismo sentido, Castillo (2012) plantea que un manual de funciones “es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basado en los respectivos procedimientos, sistemas, normas que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales” (p. 6).

Los objetivos de este documento son esencialmente:

- “Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.

- Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- Servir de base en la calificación de méritos y la evaluación de puestos.
- Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.
- Sirve de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades.
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos” Castillo (2012, p. 6).

Aunque el manual de funciones es vital para una empresa, es evidente que por sí solo no presenta una aplicación práctica, por lo tanto, debe combinarse con otros elementos fundamentales en una organización. Al respecto, Agudelo (2009) explica que “los elementos que complementan un manual de funciones para proceder a su implementación son los siguientes: manual de procedimientos, estructura orgánica, manual de normas administrativas, delineamientos o directrices de contratación de personas, reglamento laboral, entre otros”. (p. 24-25).

2.2 IMPORTANCIA DE LOS MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES

Los manuales de funciones, procesos y procedimientos en las organizaciones, son instrumentos que guían las acciones administrativas y operativas de acuerdo con la naturaleza de la empresa, registran la manera como deben tratarse las operaciones desde su origen hasta su finalización. De ahí que las personas responsables de la administración de los negocios deben preocuparse por la existencia de manuales técnicamente preparados, actualizados, conocidos y aceptados por el personal.

Cuando se conciben, diseñan y desarrollan los manuales de funciones, procesos y procedimientos administrativos y operativos, “debe tenerse en cuenta el sistema de control interno que requiere la organización y vincularlo a los mismos” Administrativas (2007), lo cual, implica que toda operación a nivel funcional requiere una acción a nivel de control interno.

Torres (1996) plantea que “los manuales se pueden desarrollar en función de las necesidades específicas para documentar la información relacionada con un tema en particular, utilizando como guía los procedimientos”.

De esta forma, los manuales de procesos y procedimientos permiten controlar de manera ágil las actividades que se llevan a cabo en la empresa, lo cual, facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla porque enumera e ilustra uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y de esta forma corregirlo de manera eficiente. Oliva (2007) plantea que en este tipo de documentos “los procesos son vistos como un solo paso, y si algo sale mal seguramente deberá optarse por cambiar todo el proceso.

Los procedimientos, “son módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos” Nacional (2014). Entre los procedimientos principales de una empresa pueden mencionarse: Procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales, etc.

Diamond (1983) explica que los manuales son de vital importancia para las empresas, teniendo en cuenta que “representan un medio de comunicación muy especializada y requieren de habilidades de comunicación especial, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos, son el principal medio de comunicación entre el personal de la organización, pero se necesita de cierto conocimiento para el buen entendimiento y poder transmitirlo de forma clara para el personal”. Así, no basta solamente con tener los manuales, sino que estos sean presentados y comunicados a todas las áreas de la empresa, con el propósito que la persona que ocupa un cargo conozca cuáles son sus funciones, los procesos y procedimientos y la forma de desarrollarlos.

El manual de procesos y procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal o de cualquier grupo de trabajo que desempeñan responsabilidades específicas.

Kellog (1962) indica que la importancia de los manuales radica en que representan una guía para desarrollar las tareas y actividades de forma eficiente, “para una empresa los procedimientos que están escritos, representan un método excelente para llevar a cabo las tareas y actividades planeadas” (p. 46).

En el mismo sentido, Continolo (1966) explica que “un manual es una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”. Un ejemplo, es el

manual de procedimientos, que representa una serie de pasos que están claramente definidos, que permiten trabajar de forma correcta, y disminuir la probabilidad de error.

Sobre la trascendencia del manual de procedimientos, Prieto (1997) manifiesta que “este tipo de documento muestra los procedimientos que van ligados entre sí con los empleados que laboran en una empresa, y específicamente en un departamento o área”. Los procedimientos consisten en describir detalladamente todas y cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral.

Melinkoff (1990) indica que la importancia de este documento radica en que “es un medio por el que se garantiza una gran disminución de errores si se sigue al pie de la letra”. Por lo tanto, la eficiencia organizacional depende no solamente de la existencia de este tipo de manual, sino de la observancia rigurosa de los empleados.

Arboleya (2000) conceptúa que el manual de procedimientos “determina la forma en que la organización quiere que se desarrolle cada proceso administrativo”. Debido a su trascendencia para lograr los objetivos estratégicos, este documento debe darse a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación.

Cabrera (2009) plantea que “las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión, deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes”. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en cada una de las dependencias de la organización.

Respecto al manual de funciones, Camargo (2014) afirma que “es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos” (p. 48). Así, el manual de funciones contribuye a evaluar la gestión desarrollada por el recurso humano en una empresa, estimando que permite determinar su nivel de cumplimiento respecto a las funciones que tienen que ver con el desarrollo del cargo.

El manual de funciones conjuga en un documento la descripción y el análisis de los cargos. Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión de sus labores y relaciones pendientes dentro de la organización. Salazar (2008) afirma que la trascendencia de este documento radica en que “facilita el estudio de los problemas que se presentan,

sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias, sirve como guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave, evita conflictos de funciones, pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles y sirve para la evaluación de puestos”.

3. METODOLOGIA

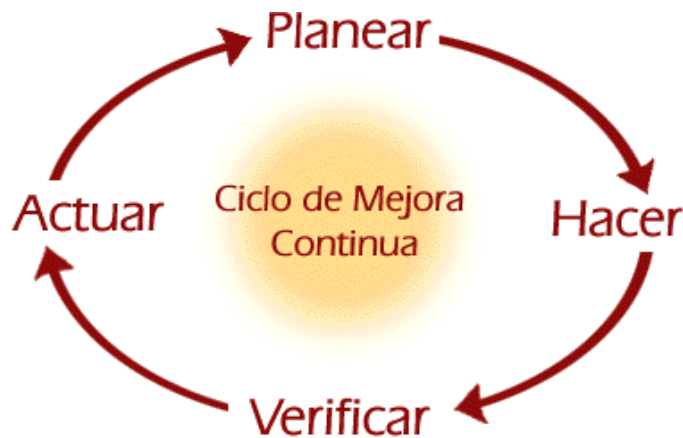
Con el fin de alcanzar los objetivos planteados se tomó como referencia el modelo Deming (Sarmiento, 2011) (Moreno, 2014), el cual, permitió concentrarse en ámbitos organizativos y procedimientos puntuales, para obtener resultados visibles.

El Ciclo PHVA o Deming, de acuerdo a Evans (1999), es “una metodología de mejora que está compuesta por cuatro etapas: Planear, Hacer Verificar y Actuar” (p. 150). La etapa del Planear consiste en estudiar la situación actual, recolectar información y generar un diagnóstico.

En la etapa del Hacer, el plan se pone en práctica, o sea, se desarrolla el plan anteriormente diseñado, lo cual, permite evaluar la solución propuesta y ofrecer datos objetivos.

La fase de Verificar, establece si el plan está funcionando correctamente, o si se han identificado nuevos problemas u oportunidades, se plantean nuevas soluciones y se evalúan, volviendo nuevamente a la etapa del Hacer si es necesario.

Figura 2. Ciclo Deming



El detalle de cada una de estas etapas se detalla a continuación:

Fase 1: Planear. - Establece los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados, de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. Turmero (2008)

- Actividad 1: Estudio general de la organización, de la misión, visión, objetivos y políticas, con el fin de conocer en detalle los servicios que ofrece.
- Actividad 2: Hacer un diagnóstico del estado actual de la empresa mediante una matriz DOFA que permita conocer sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Actividad 3: Identificar la cantidad de áreas y denominación de los cargos, que definen la estructura organizacional de la institución.
- Actividad 4: Elaborar un cronograma que permita llevar a cabo de una forma organizada el diseño del manual de funciones, manual de procesos y procedimientos.

Fase 2: Hacer.- Es ejecutar lo planeado, en esta etapa se elaboran formatos pilotos, cronogramas, mapa de procesos, flujogramas, con el fin de implantar los procesos definidos. En su desarrollo se puede evidenciar los inconvenientes que se presentan y se identifican las oportunidades de mejora. Bonilla (2015).

- Actividad 5: Elaboración de un formato piloto para hacer el levantamiento de la información correspondiente a las actividades que realiza el trabajador, que permita identificar las funciones de su cargo.
- Actividad 6: Diseñar el mapa de procesos (estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación) de la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”.
- Actividad 7: Hacer la caracterización de cada uno de los procesos definidos en el mapa de procesos de la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”, con la participación del responsable de cada proceso.
- Actividad 8: Elaborar el perfil que deben poseer las personas para cada cargo de la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”, considerando formación académica y experiencia laboral con el fin de definir las funciones.

Fase 3: Verificar.- En esta etapa se comprueba que se hayan ejecutado los objetivos previstos mediante el seguimiento y medición de los procesos, confirmando que estén acordes con las políticas y toda la planeación inicial.

- Actividad 9: Proponer un manual de funciones, manual de procesos y procedimientos, con el fin de que este se adapte a los requerimientos de la Institución.
- Actividad 10: Verificar que los procesos y procedimientos estén acorde a los lineamientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y a los nuevos servicios que actualmente está prestando la Institución.

- Actividad 11: Definir los indicadores y los puntos de control en los procedimientos que facilitaran la evaluación del desempeño.

Fase 4: Actuar.- Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantado los manuales de funciones, procesos y procedimientos. Si los resultados son satisfactorios se diseñará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que realizar cambios para ajustar los resultados. Bernal (2013).

- Actividad 12: Elaborar el manual de funciones, el manual de procesos y procedimientos donde se especifiquen las actividades a desarrollar en cada uno de los cargos.
- Actividad 13: Socializar a todos los trabajadores de la Institución, el manual de funciones, el manual de procesos y procedimientos, resaltando la importancia de los mismos en la ejecución de sus funciones y en el cumplimiento de los objetivos de cada uno.
- Actividad 14: Elaboración del documento final.
- Actividad 15: Entrega de documentos (Documento final, artículo y manual de funciones, manual de procesos y procedimientos).

4. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CARGOS DE LA FUNDACIÓN PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INTEGRAL DEL SER “FUNDASER”

4.1 FUNDACIÓN PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INTEGRAL DEL SER “FUNDASER”: ASPECTOS GENERALES

4.1.1 Antecedentes

FUNDASER, se creó “por la necesidad de atender a un grupo de niños que requerían la protección integral en una Institución con modalidad internado, que atendiera problemáticas como: abandono, violencia intrafamiliar, abuso sexual, consumidores de droga, desvinculados del conflicto armado, desplazados y otros” Fundaser (2008).

La formación profesional y la amplia experiencia de Uriel Alfonso Medina, fueron el motivo por el cual se constituyó la entidad, las cuales se basan en la intervención con niños de la calle en la ciudad de Bogotá, especialmente en el Instituto Distrital para la protección de la niñez bajo la dirección del padre Javier de Nicolás, y en el trabajo de campo en intervención de niñas trabajadoras sexuales en la carrera décima de la ciudad de Bogotá, al igual que su práctica universitaria en el programa de libertad asistida y casa del menor trabajador con la Fundación Universitaria Luis Amigó, laborando también como educador en el Instituto de Formación Luis Amigó con jóvenes infractores en Cajicá (Cundinamarca).

Así mismo, en la Ciudad de Popayán se desempeñó como Coordinador y Terapeuta en la Comunidad Terapéutica Éxodo con los jóvenes consumidores y abusadores de sustancias psicoactivas, desarrolló proyectos de prevención, en coordinación con el programa Futuro Colombia del CTI, abarcando comunidades educativas del departamento formando parte del Comité Departamental de prevención contra la distribución y consumo de drogas, es por ello que inicialmente fue elegido por la Fundación Sendas de Paz como Representante Legal de la misma donde el objetivo de dicha Fundación era brindar tratamiento a un grupo de adultos consumidores y abusadores de drogas.

Así, en el mes de agosto de 2000 se reunieron un grupo de profesionales y amigos para crear una ONG cuyo objetivo principal era la de prevenir, orientar, asistir y reinsertar personas en crisis. Se pensó inicialmente en diferentes nombres, pero con la intención de tener vinculación con el Proyecto Ser de España que tiene como fin la prevención y protección, además de ser una ONG reconocida a nivel mundial por su proyección social, se determinó unánimemente denominarla Fundación Para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser, y como sigla FUNDASER.

Los socios fundadores, decidieron elegirlo como Representante Legal y seguidamente conformaron la Junta Directiva de la Fundación, es así como el 4 septiembre de 2000 se registró la Fundación ante la Cámara de Comercio del Cauca quedando como socios fundadores los siguientes dignatarios: Uriel Alfonso Medina, Jesús Antonio Mera, Javier Hurtado, Consuelo Medina, Nubia Irene Sánchez, Ever Solís, Jairo Andrés Restrepo, y Giovanni Solís.

Con la llegada del nuevo milenio, se ilumina para la protección integral de los niños en el Cauca un proyecto socioeducativo, contando con el apoyo de un equipo interdisciplinario conformado por un área de Psicología, la cual, estaba a cargo de Liliana Reyes; un área de Trabajo social dirigida por María Fernanda Marcillo, y el Pedagogo, Especialista en prevención Uriel Alfonso Medina, los cuales, asumieron esta responsabilidad encontrando el visto bueno y el apoyo del ICBF para dar inicio a tal proyecto, que permitiera fortalecer el trabajo iniciado el 01 de marzo de 2000, que contaba con un grupo de 17 niños, y una instalaciones en las cuales desarrollar el objeto social.

Al grupo fundador inicial, se fue incorporando personal especializado, tanto para las actividades de tipo misional como de apoyo, para el sector de la cocina: Hilda Gómez, Vigilancia: Jaime Orozco y Luis Orozco; Educadores de Niños: Gustavo Cerón, William Manzano, Fernando Castillo y Jesús Orozco.

El grupo de niños también se incrementa, por lo cual, se vio la necesidad de vincular personal idóneo para el adecuado manejo de las diferentes áreas, por ejemplo, en la sección educativa se incorporó a un grupo de educadores bajo la dirección de William Sandoval.

También llegaron a la Fundación inicialmente dos niñas, lo que produjo la necesidad de buscar una persona que les produjera confianza, en donde, la seleccionada fue Paola Muñoz, educadora que inició con este grupo. Se fijan igualmente nuevas normas y reglas para los niño, niñas y adolescentes.

La capacidad de asistencia de la entidad tuvo que incrementarse, debido al aumento de la cantidad de niños y niñas, incorporando personal como Rosmira Sandoval, educadora y enfermera, igualmente, se estableció la necesidad de establecer normas y mecanismos de intervención, principalmente para las niñas y sus problemáticas específicas.

En noviembre de 2000, se inició este proyecto socio educativo en el Centro de Protección Integral, dirigido por la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "FUNDASER", con aportes del ICBF, bajo el programa de Protección Integral que estaba conformado por el siguiente equipo interdisciplinario:

- Director: Uriel Alfonso Medina

- Trabajador Social: María Fernanda Marcillo
- Psicóloga: Liliana Reyes
- Psicóloga área Académica y técnica: Marlene Imbachí
- Nutricionista: Diana Patricia Rodríguez
- Médico: Marco Tulio Chávez
- Fonoaudióloga: Alicia Helena Bolaños
- Docente y enfermera: Liliana Bambague
- Docente y enfermera auxiliar: Adriana Sofir Castillo
- Educadores de área formativa: Jesús Orozco, Willar Sneider Sandoval, Fernando Carrillo, y Humberto Robayo.
- Educadores área Técnica: Oscar Muñoz (Cerámica), Lucy Mera (Modistería y peluquería), y Walter López (joyería).

4.1.2 Objeto social de la entidad

La Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “FUNDASER”, es una entidad sin ánimo de lucro, la cual, dirige el Centro de Protección Integral del departamento del Cauca, que actualmente atiende a Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) remitidos por el ICBF, con un rango de edad que oscila entre los 7 y 17 años, en situación de abandono, maltrato psicofísico, desplazamiento forzado, con experiencias de calle, trabajo en condiciones infrahumanas y pertenecientes a familias en crisis e incapacitadas para poder cuidarles.

Esta entidad tiene como objetivo promover el desarrollo armónico del ser (Niños, niñas, jóvenes y familiares), cuyos derechos han sido vulnerados o amenazados, generando espacios de sensibilización y reflexión por medio de estrategias espirituales, pedagógicas, psicoterapéuticas acordes a la realidad personal y social involucrando la utilización de las Políticas Públicas en la prevención, la protección integral y la rehabilitación, como también parte de Políticas de Infancia basadas en cinco líneas de acción como: vida, educación, participación, salud y protección.

La entidad efectúa las siguientes actividades básicas:

- Realizar de forma continua con la Secretaria de gobierno y en coordinación con la Policía de infancia y adolescencia operativos de control a establecimientos públicos, calles y demás, para controlar la presencia de NNA en Popayán.
- Efectuar de forma continua con la Secretaria de gobierno y en coordinación con la Policía de infancia y adolescencia operativos de control a establecimientos públicos, calles y demás, para controlar la presencia de NNA en horarios restringidos por el Decreto 144 de 2008.
- Prestar el servicio de un vehículo tipo bus, buseta, microbús, con capacidad mínimo para 15 NNA.

- Disponer de un sitio para prestar servicios de alojamiento a los NNA del municipio de Popayán en condiciones dignas con disponibilidad de servicios públicos.
- Suministrar desayuno, almuerzo, comida y refrigerios a los NNA.
- Brindar atención psicosocial y valoración médica a los NNA que lleguen al centro transitorio.
- Realizar un reporte de los NNA atendidos con su caracterización.
- Efectuar una base de datos con información relevante de los NNA atendidos.
- Mantener un archivo debidamente organizado y de fácil consulta, de conformidad con la Ley 594 de 2000.
- Realizar Talleres de sensibilización a los padres, representantes legales, niños, niñas y adolescentes que sean conducidos al centro de protección por infringir el Decreto 144 de 2008, cada padre o representante legal se citará por escrito mediante acta de compromiso y su respectiva copia al padre donde se fija la fecha, hora y lugar de los talleres, cada padre, niño, niña y adolescente deberá asistir a dos talleres de carácter obligatorio.
- Establecer en las actas de compromiso la descripción de la hora de entrada y salida de los NNA del centro transitorio, con el fin de establecer un control de los servicios que se prestan tanto en alojamiento como en el número de veces que se suministró los alimentos.

4.2 ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CARGOS

De acuerdo a la estructura organizativa actual, la entidad presenta una organización lineal, es decir, que está regida por un principio de autoridad lineal, también denominado escalar, en el cual, existe una jerarquización de la autoridad. Se ha adoptado este tipo de estructura, porque permite delimitar de una forma nítida las responsabilidades de los órganos o cargos involucrados.

En el nivel directivo, se encuentra la Junta directiva, que es el máximo órgano de la Fundación, en el ejecutivo, está la Dirección general, y en el operativo, se ubican las áreas administrativa, control interno y operativa.

El área administrativa o de apoyo, se encuentra constituida por las sub áreas financiera, archivo y recurso físicos, la dependencia financiera está integrada por Presupuesto, Contabilidad, y Tesorería, y el área operativa o misional, por las sub áreas psicosocial, educación y salud, la primera está constituida por psicología y trabajo social; la segunda, por las dependencias formativa y académica, y la tercera, por enfermería y nutrición.

Los cargos de la entidad por cada una de las áreas se muestran a continuación:

Tabla 1. Cargos de la planta de personal de FUNDASER

No. Cargos	Nivel	Área o dependencia	Cargo
1	Ejecutivo	Dirección	Director
1	Operativo – asistencial	Administrativa	Asistente Administrativo – Tesorero
1			Auxiliar Administrativo
1			Secretaria
1		Contabilidad - Presupuesto	Auxiliar contable
1		Archivo	Asistente de archivo
1		Recursos físicos	Almacenista
7		Servicios generales	Auxiliar de cocina
4			Auxiliar de servicios
1			Aprendiz Servicios Generales Sena
4		Operativo – misional	Psicosocial
4		Psicosocial	Trabajador social
1		Educación	Coordinador académico
10		Formativa	Educadores formativos
3		Académica	Educadores Académicos
3		Educación	Aprendiz Educativo Sena
1		Enfermería	Enfermera
1		Nutrición	Asesor en nutrición

Fuente: Fundaser, 2016.

La descripción de cada uno de los cargos es la siguiente:

1.- Director: Con dependencia de la Junta Directiva, su propósito es definir políticas administrativas, económicas y financieras para dar cumplimiento a la misión. Responsable de la dirección y la representación legal de la Fundación, así como de la administración eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros. Planifica el crecimiento de la entidad a corto y largo plazo, y garantiza que la organización promueva el desarrollo armónico del mercado objetivo, en este caso, los niños, niñas y adolescentes, cuyos derechos hayan sido vulnerados o amenazados. Además, presenta a la Junta Directiva los estados financieros de la Institución, el presupuesto y demás informes de gestión.

2.- Asistente Administrativo – Tesorero: Con dependencia del Director general, su propósito es apoyar a la dirección en temas contables, financieros, y en la elaboración del presupuesto. Como Tesorero, su objetivo es velar por el cumplimiento de las actividades o procesos que garanticen la recepción y el control de los ingresos y su adecuada distribución, igualmente, garantizar la cancelación de los compromisos, y la colocación eficiente de los recursos financieros.

3.- Auxiliar Administrativo: Este cargo depende del Director general, su propósito es apoyar la gestión de la Dirección general, especialmente en lo que se refiere al Talento humano. Igualmente, contribuir en el desarrollo de las actividades de todas las áreas por medio de la distribución oportuna de la información interna y de la entrega eficiente de la información externa. Igualmente, ofrece apoyo logístico a las diferentes dependencias, especialmente a la Dirección.

4.- Secretaria: Con dependencia del Director General, su objetivo principal es colaborar en la gestión administrativa, encargándose de la documentación de la Dirección y de la atención al público. Elabora diferentes documentos, administra la agenda del Director, y efectúa las llamadas concernientes a las actividades de la Dirección. Igualmente, se encarga que las diferentes dependencias dispongan de la papelería y los útiles requeridos para desarrollar las diferentes actividades.

5.- Auxiliar contable: Depende directamente del Director general, su objetivo es revisar, clasificar y registrar los soportes de contabilidad, con los cuales, efectuar los asientos contables y la contabilidad. Es responsable de mantener la contabilidad actualizada. Así mismo, de verificar la información contenida en el programa y en los libros contables. Prepara los estados financieros, tales como el Balance general, el Estado de resultados, y el Flujo de efectivo, y participa en la elaboración del presupuesto de la Fundación.

6.- Asistente de archivo: Con dependencia del Director General, tiene como propósito la administración del archivo, en la cual, se gestionan los documentos, expedientes y demás información de interés para la entidad. Desarrolla actividades de recepción, archivo y custodia de los diferentes documentos, en una unidad de archivo, con el objetivo de mantener la información ordenada y a disposición de la Fundación.

7.- Almacenista: Este cargo depende del Director General, y se encarga de supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de materiales y equipos, revisándolos, organizándolos y distribuyéndolos en las diferentes áreas de la Fundación, así mismo, se encarga de mantener los niveles de inventarios de suministros y de equipos para que la Institución pueda desarrollar de forma eficiente su objeto social.

8.- Auxiliar de cocina: Depende del Director general, se encarga de las operaciones de manipulación, conservación, y preparación de alimentos, en observancia de las normas y prácticas de seguridad e higiene. Tiene bajo su responsabilidad la limpieza de la cocina de acuerdo a los estándares establecidos por la entidad, y servir los alimentos preparados teniendo en cuenta las instrucciones de la Dirección.

9.- Auxiliar de servicios generales: Con dependencia del Director general, desarrolla tareas de mantenimiento e higiene de las instalaciones y de los inmuebles, manteniéndolos bajo un ambiente sano y óptimo para el talento humano de la Fundación y para los usuarios de los servicios.

10.- Aprendiz Servicios Generales Sena: Este cargo depende del auxiliar de servicios generales, y tiene como objetivo apoyarlo en las tareas de mantenimiento e higiene de las instalaciones e inmuebles. Igualmente, brinda apoyo a las diferentes áreas de la entidad, y desarrolla labores de mensajería.

11.- Psicólogo: Depende directamente del Director general, el propósito de este cargo es efectuar el diagnóstico y seguimiento de los NNA, y elaborar el informe respectivo. Le corresponde planificar, coordinar y supervisar labores y programas de psicología, orientación vocacional, social y laboral a fin de contribuir con la adaptación y desarrollo integral de los usuarios.

12.- Trabajador social: Con dependencia del Director general, su propósito es planear, coordinar y desarrollar programas de trabajo social, efectuando estudios de investigación y diagnóstico psicosocial de los NNA, a fin de lograr y mantener el bienestar social de los usuarios de los servicios de la Fundación.

13.- Coordinador académico: Este cargo depende del Director general, su objetivo es coordinar las actividades encomendadas al personal docente, tanto del área formativa como académica, a fin de garantizar la prestación de un servicio educativo de la mayor calidad posible, apegado a los preceptos legales vigentes y orientado al logro de los objetivos educativos.

14.- Educadores formativos: Depende directamente del Coordinador académico, busca favorecer aprendizajes formativos de calidad, desarrollando aspectos claves como valores, ideologías, hábitos, entre otros, para que los NNA mantengan una actitud positiva hacia la vida. Igualmente, busca impartir conocimientos teóricos prácticos que contribuyan a la educación formativa, de acuerdo a un diagnóstico previo, y efectuar un seguimiento de cada niño, niña y adolescente a su cargo.

15.- Educadores Académicos: Con dependencia del Coordinador académico, busca proporcionar a los NNA los conocimientos apropiados a nivel académico,

con los cuales, contribuir a su formación integral. Debe efectuar un diagnóstico previo de cada NNA para determinar su nivel académico, y efectuar un seguimiento de cada uno, para brindarle un tratamiento individualizado de acuerdo a las políticas de la Fundación.

16.- Aprendiz Educativo Sena: Este cargo busca apoyar las actividades educativas desarrolladas por la entidad, tanto a nivel formativo como académico, depende directamente de los educadores académicos y formativos. Colabora en la gestión educativa desarrollada por la Fundación de acuerdo a instrucciones brindadas por los educadores, así mismo, apoya en la elaboración y presentación de los diferentes informes.

17.- Enfermera: Depende del Director general, su propósito es brindar servicio médico y de salud tanto a los NNA como al personal de la fundación, aplicando tratamientos preventivos y curativos, garantizando un eficiente servicio asistencial. Debe elaborar informes sobre la salud de los NNA, y realizar un seguimiento a cada caso.

18.- Asesor en nutrición: Con dependencia del Director general, tiene como objetivo planear y desarrollar estrategias que permitan mantener, mejorar y recuperar el estado nutricional de los NNA por medio de técnicas dieto terapéuticas. Así mismo, debe efectuar un diagnóstico de cada NNA, llevar un registro actualizado y clasificado que contribuya a la realización de estudios de evolución, desarrollo, y optimización de la nutrición de los usuarios del servicio.

4.3 MATRIZ DOFA

		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
	1	Recursos financieros para el desarrollo de su actividad.	1	No se cuenta con un manual de funciones que sirva de guía para el Talento Humano.	
	2	Equipo humano altamente capacitado y con experiencia en el área administrativa y operativa.	2	La entidad no dispone de un manual de procesos y procedimientos que contribuya al logro de la eficiencia en el desarrollo de las diferentes operaciones.	
	3	Recursos tecnológicos en las diferentes áreas de la entidad.	3	Se presentan deficiencias en los procesos de planeación y evaluación, especialmente en lo relacionado con el Plan de Acción.	
	4	Experiencia del Director en la gestión y apoyo a los NNA.	4	El sistema de control interno actual no es eficiente.	
	5	Implementación de la gestión por procesos.	5	La entidad no ha implementado las NIIF, lo que puede afectar la valoración de los activos, pasivos y patrimonio.	
	6	Calidad de los servicios ofrecidos a los clientes internos y usuarios (NNA).	6	Capacidad instalada de la entidad para atender la gran cantidad de NNA en estado de vulnerabilidad.	
	7	Reconocimiento de la labor desarrollada por la entidad en la ciudad de Popayán.			
	8	Instalaciones adecuadas para el alojamiento de los NNA			
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
1	Presente proyecto a través del cual se realizan los manuales de funciones, procesos y procedimientos.	1	Efectuar alianzas estratégicas para mejorar la capacidad operativa e instalada. (F1, F4, F6, F8, O2, O5).	1	Socializar e implementar los manuales de funciones, procesos y procedimientos que se elaboran en el presente trabajo.(D1, D2, O1).
2	Organizaciones de Cooperación Internacional que financian Proyectos dirigidos a poblaciones vulnerables, como los NNA.	2	Realizar alianzas con otras empresas para que presten apoyo administrativo, contable y financiero a la entidad. (F1, F4, F6, F8, O3, O4).	2	Obtener asesoría externa para mejorar los procesos de planeación y evaluación. (D3, O4)
3	Empresas que prestan asesoría en la implementación de las NIIF.	3	Realizar y ejecutar proyectos conjuntos que beneficien a los NNA (F1, F4, F6, F8, O2, O5).	3	Mejorar el sistema de Control Interno para lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de las operaciones. (D4, O4).
4	Profesionales en la ciudad de Popayán que prestan asesoría administrativa y contable.	4	Capacitar al talento humano para que aplique de la mejor forma los manuales de funciones, procesos y procedimientos (F2, F3, O1).	4	Incrementar la capacidad instalada de la entidad a través de aportes de entidades públicas y privadas. (D6, O5)
5	Gran cantidad de ONG que operan en la ciudad de Popayán.	5	Obtener asesoría para que el Talento humano aplique las NIIF en el área contable financiera. (O3, F2).	5	Implementar las NIIF, teniendo en cuenta que es un requerimiento legal importante (D5, O3).
AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA	
1	Alta demanda por los servicios que presta la entidad y que pueden sobrepasar la capacidad de atención de la misma.	1	Evaluar la posibilidad de aumentar la capacidad instalada de la entidad para atender de la mejor forma la demanda de los servicios. (A1, F2).	1	Explicar a nivel general y específico cada uno de los puntos contenidos en los manuales de funciones, procesos y procedimientos. (D1, D2, A3).
2	Alto costo de las materias primas e insumos para garantizar una adecuada nutrición a los NNA	2	Efectuar convenios con proveedores para disminuir el costo de la materia prima e insumos. (F1, F2, F4, F7, A2).	2	Elaborar un plan de acción teniendo en cuenta los objetivos propuestos por la entidad, en donde, se presenten las estrategias, actividades, indicadores de gestión, metas, tiempo y responsables. (D3, A3, A4).
3	Exposición a multas y sanciones por no cumplir con los requisitos requeridos por la Ley.	3	Cumplir con los requerimientos legales a través de la implementación de los manuales de funciones, procesos y procedimientos, y de la normatividad contable relacionada con las NIIF. (F2, F4, A3)	3	Efectuar un estudio para determinar la capacidad instalada requerida. (D6, A1).
4	Falta de mecanismos de control para garantizar un seguimiento eficiente una vez los NNA salgan del programa.	4	Implementar mecanismos de control eficaces que permitan efectuar seguimiento de los NNA que salen del programa. (F2, F4, A4).	4	Definir los requerimientos para la implementación de las NIIF y así cumplir con la nueva normativa contable financiera. (D5, A3).
		5	Diseñar y aplicar mecanismos que permitan una reintegración social eficiente de los NNA una vez salen del programa. (F2, F4, A4).	5	Diseñar e implementar un sistema de control interno de acuerdo a los requerimientos legales. (D4, A3)

Fuente: Elaboración propia, 2016.

5. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA FUNDACIÓN “FUNDASER”

En la Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser “Fundaser”, se desarrolla una gestión administrativa por procesos, con un enfoque orientado a resultados y a cierre de los ciclos de mejora. Este tipo de gestión, facilita los procesos de atención a los NNA, permitiendo alcanzar altos estándares de calidad. En el desarrollo de la investigación, se identificaron procesos estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación.

5.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

Dentro de los procesos estratégicos, se encuentra el Proceso de elaboración del Plan de acción, a través del cual se indican cada una de las actividades requeridas para elaborar este instrumento, que permite evaluar la gestión administrativa de la entidad y armonizar los procesos misionales u operativos con los de apoyo. El responsable de la realización de este proceso es el Director.

5.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES

Estos procesos están directamente relacionados con la prestación del servicio, dentro de los cuales se encuentran: Trabajo Social, Psicología, Formativo, Académico, Nutrición y Salud.

El Proceso de Trabajo Social, es desarrollado por el Trabajador Social y por el Educador Formativo, y pretende realizar un diagnóstico integral de los NNA y de sus familias a través de evaluaciones e intervenciones, igualmente, garantizar que dispongan de toda la documentación requerida mientras se encuentren en el Programa.

Un aspecto relevante de este proceso es que empodera a los NNA para que hagan frente al regreso a la sociedad o a su familia, efectuando un seguimiento de seis meses posteriores a la salida del menor del Programa.

A través del Proceso de Psicología se busca esencialmente valorar el estado psicosocial del NNA a través de diferentes evaluaciones psicológicas, igualmente mejorar su situación inicial por medio de diferentes tipos de intervenciones como charlas de sensibilización y talleres que permiten reflexionar sobre su situación actual y estructurar su proyecto de vida. Este proceso es desarrollado por el Psicólogo y el Trabajador social.

El proceso formativo tiene como propósito ofrecer una formación humana y social, a través de la cual garantizar que los NNA se formen intelectual y

profesionalmente, esto contribuirá a que seleccionen una opción de estudio o laboral que permita su incorporación eficiente a la sociedad. En este proceso intervienen el educador formativo, la secretaria y el nutricionista.

El proceso académico busca que los NNA se formen académicamente mientras se encuentren en el Programa, igualmente, contribuir a que retomen sus estudios. Es importante anotar que de acuerdo a las necesidades específicas de cada menor se diseña un plan de estudios que se desarrolla mientras se encuentre a cargo de la entidad. Este proceso es desarrollado por los Educadores académicos y el Coordinador.

Un aspecto fundamental que debe garantizar Fundaser es el estado nutricional óptimo de los NNA, para lo cual, ha establecido el Proceso de nutrición, en el que se efectúa una valoración inicial del estado nutricional de los menores, igualmente, pretende mejorar o mantener la situación inicial de nutrición de acuerdo a su edad, y efectuar un seguimiento constante de la misma. Así mismo, sensibilizar sobre la importancia de una adecuada nutrición a través de charlas y talleres. Este proceso es desarrollado por el Asesor en nutrición (Nutricionista), la Secretaria y el Director.

El proceso de salud, busca ofrecer un servicio médico y de salud tanto al talento humano como a los NNA que ingresan al Programa, en donde, se valora el estado de salud inicial, se toman las medidas necesarias para conservarlo o mejorarlo, y se hace un seguimiento a la salud de los usuarios del servicio. Este proceso es realizado por la Enfermera.

5.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO

Estos ofrecen soporte a los procesos misionales. En el estudio, se identificaron los siguientes procesos de apoyo: Secretaria, Gestión documental, Financiero, Gestión del Talento Humano, y Gestión de Recursos físicos.

El Proceso de Secretaria busca garantizar una gestión documental y administrativa eficiente, así mismo, una comunicación efectiva entre las diferentes áreas de la entidad, y de estas con el Director, al igual que ofrecer una atención de calidad al público en general, que puede ser de manera personal o por teléfono. Este proceso es realizado por la Secretaria.

A través del Proceso de Gestión documental, se pretende desarrollar procedimientos ágiles y seguros para la realización y control de documentos de origen interno y externo, así mismo, brindar apoyo a las diferentes dependencias para el manejo adecuado de la información y para la administración eficiente de los documentos que se generen. Este proceso es efectuado por el Asistente de Archivo, con el apoyo de la Secretaria y el Comité de archivo.

En el Proceso de gestión financiera, se desarrollan tres subprocesos: Presupuesto, Contabilidad y Tesorería. El subproceso de Presupuesto, busca establecer las directrices para la preparación y presentación del presupuesto anual de la entidad, de acuerdo a condiciones técnicas para su elaboración, en este interviene el Asistente administrativo – Tesorero, el Director, y la Junta Directiva. El subproceso de Contabilidad, tiene como propósito recibir y clasificar los soportes, registrarlos, y obtener los informes y Estados financieros como el Balance General, Estado de Resultados y Flujo de efectivo, los cuales se entregan a la Junta Directiva y al Director para la toma de decisiones, para la obtención de la información, se aplican las normas contables aplicables en el país, y que a través de esta que se refleje la situación financiera de la entidad de forma razonable, este es efectuado por el Asistente administrativo – Tesorero, Almacenista, Auxiliar contable, Director, y Auxiliar Administrativo. Con el subproceso de Tesorería, se pretende gestionar adecuadamente los ingresos y los egresos, con lo cual, lograr un flujo de efectivo eficiente que contribuya a que la entidad pueda operar y desarrollar su objeto social, este es realizado por el Asistente administrativo- Tesorero, Auxiliar contable y el Director.

En el Proceso de gestión del Talento humano, se desarrollan dos subprocesos, Inducción y Reinducción, y Evaluación del desempeño. El primero, tiene como objetivo integrar al empleado a la cultura organizacional de la entidad, éste es realizado por el Director y la Junta directiva, y el segundo, pretende evaluar la gestión realizada por el personal, la cual es realizada por el Director.

La Gestión de recursos físicos, busca garantizar la transparencia en la administración de los recursos físicos y en la contratación con proveedores, igualmente, que la entidad disponga de la cantidad de insumos y suministros suficiente para desarrollar su objeto social. Los responsables de este proceso es el Almacenista y el Auxiliar Administrativo.

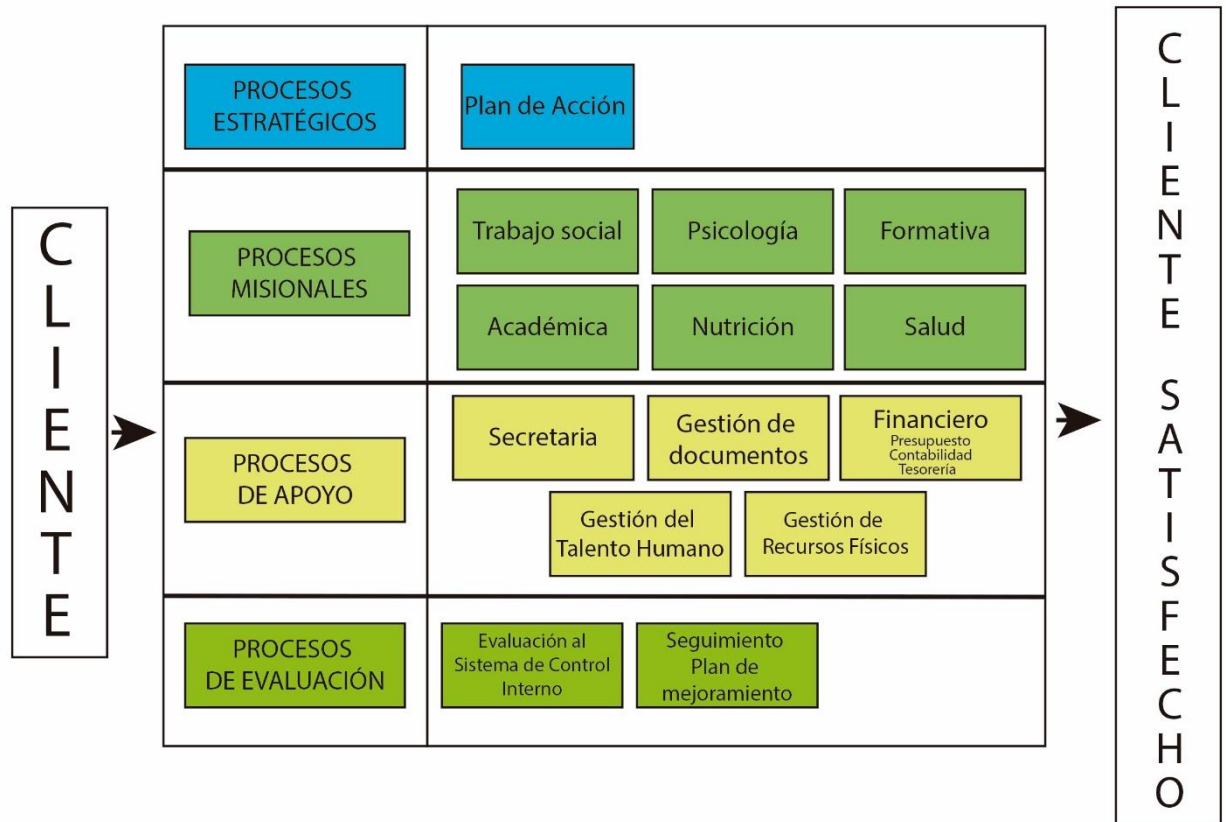
5.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN

La entidad realiza dos procesos de evaluación, el primero, es el Proceso de Evaluación del Sistema de Control Interno (SCI), y el segundo, es el Proceso de Seguimiento al Plan de mejoramiento.

La Evaluación al Sistema de Control Interno (SCI) busca efectuar una evaluación a través de la verificación de los diferentes procesos y controles establecidos, identificar falencias y aconsejar las acciones requeridas para solucionarlas. En tanto que, el Seguimiento al Plan de mejoramiento, tiene como propósito verificar si se ha cumplido con los objetivos propuesta en el Plan de Acción anual.

5.5 MAPA DE PROCESOS

Figura 3. Mapa de procesos Fundaser



Fuente: Elaboración propia, 2016.

5.6 IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Representan cada una de las actividades que hacen parte de un proceso, es decir, los pasos para desarrollar un proceso de manera eficaz. En el presente estudio para cada Proceso se realizará un procedimiento. De esta forma, se identifican los siguientes procedimientos:

- ✓ Procedimiento para el Plan de acción
- ✓ Procedimiento de Trabajo social.
- ✓ Procedimiento de Psicología
- ✓ Procedimiento de Formación
- ✓ Procedimiento Académico
- ✓ Procedimiento de Nutrición
- ✓ Procedimiento de Salud
- ✓ Procedimiento de Secretaria

- ✓ Procedimiento de Gestión de Documentos.
- ✓ Procedimiento de Presupuesto
- ✓ Procedimiento de Gestión contable
- ✓ Procedimiento de Tesorería
- ✓ Procedimiento de Gestión del Talento humano.
- ✓ Procedimiento de Gestión de Recursos físicos
- ✓ Procedimiento de Evaluación al Sistema de Control Interno (SCI)
- ✓ Procedimiento de seguimiento al plan de mejoramiento.

6. MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FUNDACIÓN PARA EL BIENESTAR Y DESARROLLO INTEGRAL DEL SER “FUNDASER”

6.1 MANUAL DE FUNCIONES

6.1.1 Manual de Funciones - Director

Tabla 2. Manual de Funciones - Director

IDENTIFICACIÓN	
DENOMINACION DEL CARGO	DIRECTOR
NIVEL	EJECUTIVO
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	DIRECCIÓN GENERAL

OBJETIVO PRINCIPAL
Definir políticas administrativas, económicas y financieras para dar cumplimiento a la misión. Responsable de la dirección y la representación legal de la Fundación, así como de la administración eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Representar legalmente a la Institución. 2. Velar por el cumplimiento de las funciones y programas. 3. Preparar y presentar informes periódicos a la Junta Directiva sobre la situación actual de la entidad, tanto a nivel administrativo como financiero, y las medidas que deban adoptarse para lograr la misión y visión institucional. 4. Suscribir contratos para el desarrollo del objeto social de la entidad, de acuerdo con las instrucciones y autorizaciones de la Junta Directiva. 5. Efectuar la evaluación de los diferentes programas y actividades de acuerdo a los indicadores de gestión previamente establecidos. 6. Verificar que los planes y programas se ajusten a las consideraciones de la Junta Directiva y a los lineamientos establecidos por el ICBF. 7. Preparar y presentar a la Junta Directiva el Proyecto anual del presupuesto de ingresos y gastos. 8. Diseñar y ejecutar la planeación de mercadeo de la entidad. 9. Administrar de forma eficiente los fondos y bienes de la institución. 10. Ejecutar el presupuesto y ordenar los gastos. 11. Verificar, aprobar y formar los estados financieros de la entidad 12. Verificar, aprobar y firmar los estados financieros, presentarlos a la Junta Directiva y a los organismos de control. 13. Convocar a reunión ordinaria y extraordinaria a la Junta Directiva. 14. Vincular al personal requerido de acuerdo a la normatividad legal. 15. Terminar las relaciones laborales cumpliendo las disposiciones legales.

16. Las demás funciones que estén relacionadas con el desarrollo del cargo, de acuerdo a las disposiciones legales y a los Estatutos de la Fundación.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Diseño de las planes y políticas para que respondan a las necesidades específicas de la entidad.
- Comunicación de los planes y políticas de manera clara y oportuna a las diferentes áreas de la institución.
- Realización de la gestión administrativa en observancia de los principios de la administración pública, contemplados en el Art. 29 de la Carta Política.
- Rendición de cuentas a la Junta Directiva y a las entidades de control, teniendo en cuenta la normativa vigente.
- Ejecución presupuestal y contratación de acuerdo a las normas legales.
- Revisión oportuna de los sistemas de gestión para que contribuyan al mejoramiento continuo de la institución.
- Planeación estratégica para el logro de los objetivos propuestos a nivel administrativo, financiero, y organizacional.

CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES

- Conocimiento en gestión pública.
- Conocimiento en políticas públicas.
- Conocimiento en formulación, desarrollo y evaluación de proyectos.
- Conocimiento en ejecución presupuestal.
- Conocimiento en administración de empresas, finanzas, y tributario.
- Conocimiento en gestión del talento humano.

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	Título profesional en Derecho, Administración de Empresas, Administración Pública, Contaduría Pública, Ingeniería industrial, Economía. Preferiblemente con especialización en reeducación.
EXPERIENCIA	Cinco (5) años de experiencia en actividades relacionadas con el desarrollo del cargo.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.2 Manual de Funciones - Asistente Administrativo / Tesorero

Tabla 3. Manual de Funciones - Asistente Administrativo / Tesorero

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – ASISTENCIAL
DENOMINACION DEL EMPLEO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO-TESORERO
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	ÁREA FINANCIERA
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL

Apoyar a la dirección en temas contables, financieros, y en la preparación del presupuesto. Como Tesorero, su propósito es velar por el cumplimiento de las actividades o procesos que garanticen la recepción y el control de los ingresos y su adecuada distribución.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Asesorar en temas contables, financieros, y presupuestales a la Dirección general.
2. Recaudar el dinero por concepto del servicio que presta al ICBF y a otras entidades.
3. Elaborar las facturas por concepto de bienes y servicios prestados.
4. Consignar en la cuenta respectiva el dinero y los cheques recibidos, al día hábil siguiente de su recepción.
5. Verificar la imputación presupuestal de las cuentas de pago.
6. Liquidar la nómina, y pago de salarios y prestaciones laborales.
7. Preparar y pagar mensualmente la Planilla Integrada para la Liquidación de Aportes (Pila).
8. Verificar la afiliación de los funcionarios al sistema de seguridad social y parafiscales.
9. Elaborar y entregar certificados de retención en la fuente, así como de pagos e ingresos.
10. Efectuar las retenciones por concepto de Industria y Comercio, Impuesto sobre las ventas (IVA), e Impuesto de renta.
11. Preparar, presentar las declaraciones tributarias para la aprobación del Director general, y verificar su pago.
12. Conciliar las cuentas por cobrar con el auxiliar de contabilidad, y efectuar su cobro.
13. Conservar actualizada la información financiera en observancia a las instrucciones dadas por el Director general.
14. Apoyar la gestión administrativa en la racionalización de los recursos y elementos que se entregan a las diferentes áreas de la entidad.
15. Determinar las necesidades de cada área para el desarrollo de las diferentes actividades y verificar que estén sean cubiertas.
16. Colaborar con el Director general en la ejecución del presupuesto de gastos e ingresos.
17. Gestionar de forma eficiente las quejas y reclamos relacionadas con el cumplimiento de la misión.
18. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
19. Las demás funciones que le asigne el Director general y que estén relacionadas con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Verificación de la coherencia de los informes de tesorería con la realidad financiera, y que estos sean entregados en forma oportuna a la Dirección general para el buen desarrollo del proceso de toma de decisiones.
- Revisión que los recaudos y pagos sean oportunos.
- Las cuentas para los pagos cumplen con los requisitos legales.
- Los soportes de pago, disponen de disponibilidad presupuestal y cumplen con los requisitos legales.
- Verificación que las retenciones y descuentos se efectúen de acuerdo a la ley.
- Liquidación correcta de la nómina y su pago oportuno.
- Satisfacción oportuna de las necesidades de materiales, insumos y equipos de cada área.
- El traslado de fondos se efectúa de acuerdo a las directrices de la institución y a las normas legales.

CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad contable, tributaria y laboral en el sector público. • Gestión de entidades públicas. • Administración presupuestal. • Elaboración de informes de gestión para la toma de decisiones. • Contabilidad y finanzas en entidades públicas. • Conocimiento de herramientas ofimáticas, especialmente Excel, Word, Point, y Project. 	

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	Título profesional en Contaduría pública, Administración de empresas o Administración pública.
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.3 Manual de Funciones - Auxiliar Administrativo

Tabla 4. Manual de Funciones - Auxiliar Administrativo

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – ASISTENCIAL
DENOMINACION DEL EMPLEO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	ÁREA ADMINISTRATIVA
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL
Apoyar la gestión de la Dirección general, especialmente en lo que se refiere al Talento humano, colaborar en el desarrollo de las actividades realizadas por las diferentes áreas, y contribuir al flujo efectivo de la información.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conservar actualizadas y archivadas las historias laborales del talento humano, de acuerdo a las políticas establecidas por la entidad y a las normas legales. 2. Afiliar al personal nuevo a la seguridad social. 3. Elaborar oficios, constancias y certificaciones de los empleados y ex – empleados de la entidad. 4. Gestionar las incapacidades y adelantar los trámites para su radicación en las EPS. 5. Organizar y archivar los contratos efectuados entre la Fundación y otras entidades. 6. Elaborar, presentar al Director para su revisión y firma y archivar los contratos de trabajo. 7. Verificar el adecuado flujo de la información entre las diferentes dependencias. 8. Atender las quejas, reclamos, inquietudes y expectativas de los funcionarios. 9. Colaborar a la Dirección en la gestión del talento humano. 10. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias. 11. Las demás funciones que le sean asignadas por el Director general y que se relacionen con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de las historias laborales cuando sean requeridas. • Garantizar que el ingreso del nuevo personal se efectúe de acuerdo a las normas legales. • Elaboración de las actas de inducción del personal nuevo. • Trámite eficiente de las incapacidades y reconocimiento de las mismas por parte de la EPS. • Observar la Ley General de archivos para el trámite de las hojas de vida. • Garantizar que la comunicación de la Dirección se haga de forma eficiente. • Gestión eficiente de las quejas, reclamos, inquietudes y expectativas del talento humano.

CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento básico en la Ley General de Archivo. • Conocimiento en Seguridad social y aportes de nómina. • Conocimiento en contratación laboral. • Conocimiento en servicio al cliente interno. • Uso de herramientas ofimáticas, especialmente Word y Excel. • Manejo avanzado de Internet.

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	Técnico en gestión empresarial, Tecnólogo en gestión comercial o de negocios.
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia en actividades relacionadas con el cargo.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.4 Manual de Funciones - Secretaria

Tabla 5. Manual de Funciones - Secretaria

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO - ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	SECRETARIA
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	SECRETARIA
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL
Colaborar con la gestión administrativa, a través de la gestión eficiente de la agenda del Director, de la documentación de la dependencia y de la atención al público en general.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar, radicar, tramitar y archivar de acuerdo a las instrucciones recibidas las comunicaciones oficiales. 2. Aplicar las disposiciones contenidas en la Ley General de Archivo (Ley 594 de 2000), y su

<p>normatividad reglamentaria.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Gestión eficiente de los documentos, en cuando a su preparación, conservación preventiva, clasificación, custodia, y almacenamiento en cualquier soporte. 4. Efectuar copia de seguridad de los diferentes documentos de la entidad. 5. Actuar como Secretaria en las diferentes reuniones. 6. Recopilar y consolidar la información suministrada por las diferentes áreas. 7. Elaborar los informes de diagnóstico integral de acuerdo a las instrucciones dadas por el Director General. 8. Preparar el consolidado del Informe de evolución del proceso de atención a través de la recopilación de la información de cada una de las áreas de atención. 9. Elaborar y aplicar los instrumentos para medir la satisfacción de los NNA respecto al servicio prestado por la entidad. 10. Colaborar en la preparación del cronograma de actividades semestral, en el que se detalla la planificación de cada área para lograr las metas y objetivos propuestos. 11. Responder a los comunicados y solicitudes que lleguen a la dependencia de acuerdo a las instrucciones del Director General. 12. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias. 13. Las funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, por norma o autoridad competente de acuerdo con la naturaleza de sus funciones.
--

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión eficiente de la agenda del Director. • Transcripción y archivo de los documentos que se originen en la dependencia, de acuerdo a las normas establecidas. • Respuesta oportuna a los comunicados y solicitudes de acuerdo a los procedimientos establecidos. • Atención al público personal y/o telefónicamente. • Gestión y archivo de la correspondencia de acuerdo a las normas establecidas, principalmente la Ley General de Archivo. 	

CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre la Ley General de Archivo. • Conocimiento en técnicas de secretariado. • Conocimiento en gestión de la agenda a través de Outlook. • Conocimiento avanzado en Word y Excel. • Conocimiento sobre soporte de la información. 	

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	Técnica en Secretariado comercial y ejecutivo.
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.5 Manual de Funciones - Auxiliar contable

Tabla 6. Manual de Funciones - Auxiliar contable

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO - ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	AUXILIAR CONTABLE
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	ÁREA FINANCIERA
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL

Revisar, clasificar y registrar los soportes de contabilidad, con los cuales, efectuar los asientos contables y la contabilidad, al igual, que preparar los estados financieros y presentarlos a la Dirección general para su revisión y aprobación.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Recibir, clasificar y registrar en el software los soportes de contabilidad.
2. Efectuar los ajustes y conciliaciones correspondientes.
3. Preparación los estados financieros.
4. Liquidar el Impuesto sobre las ventas, Retención en la Fuente, Industria y Comercio, Renta y complementarios y entregarla al Asistente administrativo para que las revise y presente las declaraciones.
5. Registrar la nómina y los pagos a los empleados en el programa contable.
6. Asesorar a la Dirección en temas contables, costos, financieros, y tributarios.
7. Elaborar un informe mensual sobre la gestión contable, financiera y tributaria de la entidad.
8. Preparar y presentar la información que solicite la Dirección general y las entidades de vigilancia y control.
9. Respetar la confidencialidad de la información contable y financiera de la entidad.
10. Atender las visitas de las entidades de control cuando se trate de aspectos contables y tributarios.
11. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
12. Las funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, y que estén relacionadas con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Confiabilidad de la información contable y financiera.
- Presentación oportuna de los estados financieros.
- Liquidación oportuna de los tributos.
- Asesoría en temas contables, de costos, tributarios y administrativos.
- Oportunidad en el envío de la información a las entidades de control y vigilancia.
- Confidencialidad de la información contable y financiera.
- Respuesta oportuna a los requerimientos de información por parte de la Dirección general y de las entidades de control y vigilancia.

CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre normatividad contable. • Conocimiento avanzado de contabilidad en entidades públicas. • Conocimiento sobre liquidación de impuestos. • Conocimiento sobre la preparación y presentación de información exógena. • Conocimientos sobre liquidación de nómina. • Conocimiento de software contable y de gestión. • Conocimiento avanzado en Word y Excel. 	

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	Contador Público con tarjeta profesional vigente. Preferible con estudios de especialización en gerencia tributaria o en Contabilidad Pública.
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia en actividades relacionadas con el cargo.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.6 Manual de Funciones - Asistente de archivo

Tabla 7. Manual de Funciones - Asistente de archivo

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO - ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	ASISTENTE DE ARCHIVO
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	ARCHIVO
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL
Administrar de forma eficiente el archivo, en el que se gestionan los documentos, expedientes e información de interés, a través de la recepción, archivo y custodia de los documentos, manteniendo la información ordenada y a disposición de las diferentes dependencias.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Archivar los documentos de acuerdo a la Ley General de Archivo. 2. Recibir y archivar en los expedientes y/o carpetas los documentos. 3. Suministrar expedientes y/o documentos a las diferentes áreas. 4. Llevar el control de préstamos de expedientes y/o documentos. 5. Preparar los índices y rótulos de identificación del contenido de las carpetas. 6. Sistematizar la información contenida en el archivo para facilitar su búsqueda. 7. Proporcionar información sobre el material archivado, de acuerdo a las normas establecidas. 8. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad del archivo. 9. Mantener ordenada el área de archivo, y reportar cualquier novedad al jefe inmediato. 10. Preparar y presentar al Director un informe mensual sobre las actividades realizadas.

11. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
12. Las demás que asigne el jefe inmediato y que se relacionen con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Garantizar la disponibilidad de la información contenida en el archivo.
- Confiabilidad de la información de archivo.
- Mantenimiento adecuado del archivo.
- Sistematización de la información contenida en el archivo.
- Confidencialidad de la información.

CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES

- Conocimiento y aplicación de la Ley General de Archivo.
- Ordenamiento y clasificación de documentos.
- Conocimiento de herramientas ofimáticas, especialmente Word y Excel.
- Diseño de herramientas para el control del archivo.
- Seguridad y confidencialidad de la información.
- Conocimiento en servicio al cliente.

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	Técnico en Gestión documental
EXPERIENCIA	Tres años (3) años de experiencia en actividades relacionadas con el cargo.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.7 Manual de Funciones - Almacenista

Tabla 8. Manual de Funciones - Almacenista

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO - ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN	ALMACENISTA
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	RECURSOS FÍSICOS
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL

Supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de materiales y equipos, revisándolos, organizándolos y distribuyéndolos en las diferentes áreas de la Fundación.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
1.	Llevar el control de los elementos que ingresan y salen del almacén.
2.	Atender las solicitudes de pedido de elementos de consumo y devolutivos de las diferentes áreas.
3.	Llevar el registro de los elementos que tiene a su cargo cada funcionario en el formato respectivo.
4.	Preparar un plan de compras de elementos de consumo y devolutivos para garantizar el adecuado funcionamiento de la Fundación.
5.	Mantener actualizado el inventario físico y presentar un informe mensual al auxiliar de contabilidad.
6.	Presentar un informe actualizado al auxiliar contable sobre los activos de la dependencia.
7.	Programar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y comunicaciones.
8.	Mantener la dotación básica respecto al mobiliario, enseres, y vestuario de los NNA.
9.	Expedir el paz y salvo de Almacén a los funcionarios de la entidad.
10.	Actualizar el manual para la gestión de inventarios.
11.	Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
12.	Las demás que asigne el jefe inmediato y que estén relacionadas con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en los procesos de recepción, clasificación, registro, custodia, administración, conservación y distribución de equipos, materiales, y elementos de consumo. • Inventario y valoración de los bienes a su cargo. • Planeación de las compras de elementos de consumo y devolutivos de acuerdo a las necesidades de la entidad, y al plan anual de requerimientos. • Inventario actualizado de los activos de la entidad. • Relación de los bienes que estén fuera de servicio o dados de baja. • Informe de las actividades realizadas en la dependencia.

CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento avanzado en gestión de inventarios. • Conocimiento sobre la Ley de Inventarios. • Actualizar el manual de gestión de inventarios. • Aplicación de métodos de valoración de activos. • Manejo de control de inventarios. • Conocimiento en Word y Excel. • Conocimiento en servicio al cliente. • Conocimiento en mejoramiento de la calidad.

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	Título profesional en áreas de la Administración y Contaduría
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.8 Manual de Funciones - Auxiliar de cocina

Tabla 9. Manual de Funciones - Auxiliar de cocina

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	AUXILIAR DE COCINA
No. DE CARGOS	SIETE (7)
DEPENDENCIA	SERVICIOS GENERALES
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL

Manipular, preparar, y conservar los alimentos en observancia a las normas y prácticas de seguridad e higiene, igualmente, garantizar la limpieza y aseo de la cocina de acuerdo a los estándares establecidos por la entidad, y servir los alimentos preparados.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Preparar los alimentos, teniendo en cuenta las instrucciones relacionadas con porciones, cantidad de ingredientes, proceso de elaboración, y forma de preparación.
2. Servir los alimentos considerando las normas y procedimientos preestablecidos.
3. Mantener limpias las instalaciones, los equipos, instrumentos y utensilios.
4. Conservar en orden la cocina y desinfectar los diferentes equipos y utensilios.
5. Recolectar, clasificar, y almacenar adecuadamente los desperdicios y alistarlos para ser evacuados.
6. Almacenar adecuadamente los diferentes alimentos e ingredientes que son empleados en la preparación de los alimentos.
7. Efectuar un plan de requerimientos de insumos e ingredientes para la adecuada operación de la dependencia.
8. Presentar oportunamente el plan de requerimientos a la persona encargada.
9. Utilizar en forma debida los elementos de dotación, de protección y de seguridad.
10. Mantener actualizado el inventario de los alimentos e ingredientes, así como de los equipos de la cocina.
11. Programar la limpieza y desinfección de los diferentes equipos.
12. Preparar un informe sobre las actividades desarrolladas en la dependencia.
13. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
14. Las funciones que le sean asignadas por su superior inmediato, y que estén relacionadas con la naturaleza de sus funciones.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Gestión eficiente de la dependencia.
- Utilización eficiente de los alimentos e ingredientes para la preparación de alimentos.
- Calidad de los alimentos preparados.
- Alimentos servidos de acuerdo a las instrucciones y normas establecidas.
- Calidad en el servicio a los NNA.
- Buenas relaciones interpersonales.

CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos sobre las normas aplicables en la manipulación y preparación de alimentos y bebidas. • Conocimiento en la preparación de alimentos. • Gestión de inventarios. • Conocimiento en técnicas de cocina. • Conocimiento sobre aseo de instalaciones. • Servicio al cliente. • Calidad en la preparación de alimentos. • Utilización adecuada de insumos e ingredientes para la preparación de alimentos. • Conocimientos básicos en Word y Excel. 	

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	Técnico en la preparación de alimentos y bebidas.
EXPERIENCIA	Doce (12) meses en labores de cocina o preparación de alimentos.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.9 Manual de Funciones - Auxiliar de servicios generales

Tabla 10. Manual de Funciones - Auxiliar de servicios generales

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
No. DE CARGOS	CUATRO (4)
DEPENDENCIA	SERVICIOS GENERALES
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL
Desarrollar tareas de mantenimiento e higiene de las instalaciones y de los muebles, manteniéndolos bajo un ambiente sano y óptimo para el talento humano y para los usuarios de los servicios.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener limpias y enseradas las instalaciones físicas de la entidad, tales como aulas, oficinas, pasillos, escaleras, empleando los diferentes equipos e insumos de limpieza proporcionados. 2. Conservar limpios los equipos, muebles y enseres, accesorios de las oficinas y de las aulas, igualmente, recoger las basuras y almacenarlas adecuadamente. 3. Limpiar los baños y sus accesorios, garantizando una provisión adecuada de consumibles como papel higiénico. 4. Mantener limpios los equipos y elementos de trabajo de las diferentes áreas. 5. Solicitar de forma oportuna los equipos para la realización de la limpieza, así como los insumos para el aseo. 6. Informar cualquier novedad al Director respecto a los equipos, insumos de limpieza, y sobre el aseo de las diferentes dependencias. 7. Emplear de manera adecuada los elementos de dotación proporcionados por la entidad, con los cuales garantizar su protección y seguridad personal.

8. Brindar sugerencias que contribuyan a mejorar el servicio a los NNA.
9. Mantener la integridad de las plantas ornamentales ubicadas en las diferentes áreas de la institución.
10. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
11. Las demás funciones que asigne el jefe inmediato y que se relacionen con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Limpieza de la planta física, inmuebles, y plantas ornamentales.
- Apoyo para el mejoramiento en la prestación del servicio.
- Colaboración en el traslado de los equipos y consumibles entre las diferentes dependencias.
- Conservación de los activos a su cargo.
- Buena presentación de las instalaciones.

CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES

- Conocimiento en la utilización de insumos de aseo.
- Conocimiento en el cuidado de plantas ornamentales.
- Conocimiento en Servicio al cliente.
- Conocimiento en gestión de inventarios.
- Conocimiento en aseo y mantenimiento de instalaciones.
- Conocimiento básico en sistemas.

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	Técnico en mantenimiento y aseo. Cursos relacionados con la seguridad en el trabajo.
EXPERIENCIA	Doce (12) meses en labores similares.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.10 Manual de Funciones - Aprendiz Servicios Generales Sena

Tabla 11. Manual de Funciones - Aprendiz Servicios Generales Sena

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – ASISTENCIAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	APRENDIZ SERVICIOS GENERALES
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	SERVICIOS GENERALES
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

PROPOSITO PRINCIPAL

Apoyar las tareas de mantenimiento e higiene de las instalaciones e inmuebles, al igual que apoyar la realización de las actividades que se desarrollan en cada una de las dependencias, así mismo, desarrolla labores de mensajería.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Conservar limpia y enserada la planta física.
2. Verificar el estado de limpieza de los equipos, muebles y enseres, y accesorios de las diferentes dependencias.
3. Colaborar en el adecuado almacenamiento de las basuras.
4. Apoyar en la limpieza del aseo de los baños, verificar el estado de los accesorios y consumibles.
5. Verificar el aseo de los equipos y elementos de trabajo y reportar cualquier novedad a su jefe inmediato.
6. Ayudar con el traslado de los equipos de limpieza.
7. Reportar cualquier novedad respecto al aseo de las diferentes áreas.
8. Utilizar adecuadamente los elementos de dotación.
9. Verificar que las plantas ornamentales se encuentren en buen estado de humedad.
10. Apoyar la distribución de bebidas y alimentos entre las diferentes dependencias.
11. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
12. Las demás funciones que asigne el jefe inmediato y que estén relacionadas con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Aseo de las instalaciones, inmuebles, y plantas.
- Colaboración en el traslado de equipos y consumibles.
- Apoyo en la elaboración de informes de las actividades realizadas por la dependencia.
- Brindar sugerencias que permitan lograr la eficiencia en la utilización de los insumos de aseo.
- Sugerir nuevos procesos para mejorar el aseo y mantenimiento de las instalaciones, equipos, y elementos consumibles.

CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES

- Conocimientos en administración de inventarios.
- Conocimiento en mantenimiento y aseo de instalaciones físicas, equipos, y plantas.
- Conocimiento básico en sistemas.
- Conocimiento en logística.
- Conocimiento en la distribución de correspondencia y mensajería

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	Estudiante del Sena en mantenimiento y aseo.
EXPERIENCIA	Ninguna.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.11 Manual de Funciones - Psicólogo

Tabla 12. Manual de Funciones - Psicólogo

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – MISIONAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	PSICOLOGO
No. DE CARGOS	CUATRO (4)
DEPENDENCIA	ÁREA PSICOSOCIAL
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL
Planear, coordinar, y supervisar labores y programas de psicología, orientación vocacional, social y laboral para contribuir a la adaptación y desarrollo de los NNA.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar un diagnóstico integral de los NNA, que consiste en un concepto analítico y sintético que recoge el resultado de la evaluación psicológica, que contribuye a determinar las condiciones en que llegan los NNA, y por tanto el tipo de atención que requieren. 2. Elaborar el informe del PLATIN de NNA, en el cual se plantea la formulación específica del Plan de Atención individual de psicología para cada uno de los NNA que ingresan al programa. 3. Documentar y efectuar un informe trimestral sobre la evolución del proceso de atención psicológica de los NNA. 4. Efectuar la valoración psicológica para cada uno de los NNA que ingresan al programa. 5. Realizar la evaluación ocupacional, en la cual, se definan las habilidades, capacidades, destrezas y aptitudes de cada NNA. 6. Prestar atención psicológica a los NNA, proceso terapéutico a través del cual ofrecer alternativas de solución a las diferentes problemáticas que presentan los NNA y sus familias, que fueron identificadas en la valoración inicial o por una atención posterior. 7. Preparar un proyecto de vida para cada uno de los NNA, en el que se incluyan metas, objetivos y acciones. Así mismo, prestar colaboración y acompañamiento en el desarrollo de este proyecto. 8. Realizar la planeación de las actividades que se van a desarrollar en el semestre para el área de psicología, y elaborar un cronograma para la ejecución de las mismas. 9. Desarrollar competencias que sean de interés para los NNA, a través de la preparación y ejecución de actividades, talleres y capacitaciones. 10. Efectuar acciones encaminadas a facilitar el proceso de egreso de los NNA, ya sea a su núcleo familiar o a alguna actividad productiva. 11. Realizar un seguimiento al pos – egreso por medio de acciones concretas, durante los seis meses siguientes a su reintegración socio – familiar. 12. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias. 13. Las demás que sean asignadas por su jefe inmediato, y que se relacionen con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Valoración psicológica y ocupacional de los NNA. • Seguimiento a cada uno de los casos para ofrecer un tratamiento psicosocial personalizado. • Preparación de un proyecto de vida para cada uno de los NNA. • Desarrollo de competencias en los NNA para que puedan que puedan afrontar de manera eficiente el proceso de pos – egreso. • Oportunidad en la presentación de los informes psicosociales. 	

CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos y comprensión de los fundamentos teóricos de la disciplina. • Disponer de la formación requerida para lograr una adecuada valoración psicosocial y para realizar el seguimiento y orientación de cada uno de los casos. • Combinación de los conocimientos teóricos con las habilidades técnicas en su práctica profesional. • Comunicación efectiva, tanto oral como escrita. • Conocimientos en programas como Excel, Word, y Power Point. 	

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	Título profesional en Psicología.
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia en actividades relacionadas con el cargo.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.12 Manual de Funciones - Trabajador social

Tabla 13. Manual de Funciones - Trabajador social

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – MISIONAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	TRABAJADOR SOCIAL
No. DE CARGOS	CUATRO (4)
DEPENDENCIA	ÁREA PSICOSOCIAL
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL
Planear, coordinar y desarrollar programas de trabajo social, los cuales, se realizarán teniendo en cuenta estudios de investigación y el diagnóstico de NNA, con los cuales, lograr y mantener su bienestar social.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar un diagnóstico integral de los NNA, en el cual, se muestre la evaluación de trabajo social sustentada en los conceptos analítico y sintético, con el propósito de determinar las condiciones generales en que llegan cada uno de los NNA, que servirá de base para definir el proceso específico de atención. 2. Formular el Plan de Atención Individual (PLATIN) de Trabajo social para cada uno de los NNA, el cual, se realiza un mes después de haber ingresado al Programa.

3. Realizar la evaluación ocupacional de los NNA, en la cual, se identifiquen sus habilidades, capacidades, aptitudes y destrezas.
4. Efectuar la valoración socio – familiar de los NNA al momento de su ingreso al programa, que servirá para emitir un concepto sobre su situación socio familiar y de su red vincular.
5. Preparar un informe trimestral, en el que se indique la evolución del proceso de atención de trabajo social como seguimiento al PLATIN.
6. Realizar una gestión efectiva ante las entidades correspondientes, a través de la cual obtener formación y capacitación laboral para los NNA.
7. Garantizar la identidad y ciudadanía de los NNA por medio de la realización de una gestión eficiente ante las autoridades competentes, que permita a su vez obtener los documentos de identidad.
8. Lograr un buen clima organizacional, por medio de la socialización del pacto de convivencia establecido por la Fundación.
9. Facilitar el contacto desde la entidad con el Comisario, Defensor, o Juez de Familia.
10. Contactar con la familia de origen y con la red vincular, para determinar la situación socio familiar de los NNA.
11. Diseñar e implementar estrategias desde lo institucional que contribuyan al fortalecimiento de las familias de los NNA.
12. Preparar a los NNA para el egreso, a través de acciones específicas que faciliten este proceso.
13. Efectuar el seguimiento del proceso de pos egreso, durante los seis meses posteriores a su reintegro socio familiar.
14. Garantizar la participación de los NNA en las diferentes actividades artísticas, culturales y recreativas, con las cuales, se integre a la comunidad.
15. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
16. Planear las actividades que se van a desarrollar durante el semestre desde el área de trabajo social, y elaborar un cronograma que facilite la realización de las actividades propuestas.
17. Las demás que asigne el jefe inmediato y que se relacionen con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Valoración socio familiar de los NNA.
- Valoración ocupacional de los NNA.
- Seguimiento a cada uno de los casos, desde el trabajo social.
- Desarrollo de habilidades y competencias para que los NNA afronten de forma eficiente el proceso de pos egreso.
- Entrega oportuna de información sobre los NNA.
- Información sobre el seguimiento del proceso de atención en trabajo social para cada uno de los NNA.

CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES

- Adecuada formación para la realización de la valoración socio familiar y ocupacional de los NNA, y para efectuar el seguimiento de cada caso.
- Conocimientos de Trabajo social que sean aplicables para mejorar la situación socio familiar de los NNA.
- Apropiación de los conocimientos teóricos de su disciplina.
- Comunicación oral y escrita efectiva.
- Conocimientos en programas como Excel, Word, y Power Point.

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	Título profesional en Trabajo social.
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia profesional en actividades relacionadas con el desarrollo del cargo.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.13 Manual de Funciones - Coordinador académico

Tabla 14. Manual de Funciones - Coordinador académico

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – MISIONAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	COORDINADOR ACADEMICO
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	ÁREA DE EDUCACIÓN
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL
Coordinar las actividades encomendadas al personal docente, tanto del área formativa como académica, con el propósito de garantizar la prestación de un servicio educativo de calidad que contribuya al cumplimiento de la misión de la entidad.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover el mejoramiento continuo de la calidad de la educación formativa y académica y realizar la documentación respectiva. 2. Efectuar seguimiento al cumplimiento de las funciones por parte de los docentes y presentar informes sobre su desempeño al Director. 3. Revisar y orientar cada semestre la planeación de la dependencia 4. Evaluar la gestión realizada por los docentes a su cargo. 5. Participar en la planeación y evaluación respecto al área de educación. 6. Dirigir la evaluación del rendimiento académico de los NNA que se encuentran dentro del programa. 7. Diseñar e implementar controles para la administración de docentes y de los NNA. 8. Velar por la seguridad y bienestar de los NNA. 9. Programar y atender las citas con los padres de familia para tratar temas relacionados con la educación de los NNA que se encuentran en el programa. 10. Propiciar espacios para garantizar el desarrollo de programas, proyectos y actividades académicas. 11. Coordinar la planeación y coordinación de estrategias pedagógicas que contribuyan a la cualificación del proceso académico y formativo de los NNA. 12. Otorgar o negar permisos a los docentes. 13. Coordinar y fomentar con los educadores estrategias que contribuyan a la consolidación de valores, para el desarrollo integral de los NNA. 14. Promover valores que propicien un adecuado clima organizacional, con lo cual, lograr los objetivos de la Fundación. 15. Garantizar la prestación del servicio educativo.

16. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
17. Las demás que asigne el Director general, y que estén relacionadas con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Calidad de la educación formativa y académica.
- Mejoramiento continuo del servicio educativo que presta la entidad.
- Evaluación de la gestión de los docentes.
- Planteamiento de estrategias que contribuyan a la formación integral de los NNA.
- Diseño y desarrollo de estrategias pedagógicas.
- Garantizar la continuidad y calidad del servicio educativo.

CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES

- Conocimientos sobre gestión educativa.
- Conocimientos sobre la evaluación de la calidad educativa.
- Conocimientos sobre planeación educativa.
- Conocimientos sobre evaluación docente.
- Comunicación oral y escrita efectiva.
- Conocimientos básicos en sistemas, principalmente en programas como Word, Power Point, y Excel.

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	Título de Licenciado en cualquier área del conocimiento. Especialización o maestría en educación.
EXPERIENCIA	Cuatro (2) años de experiencia profesional en actividades relacionadas con el desarrollo del cargo.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.14 Manual de Funciones - Educador formativo

Tabla 15. Manual de Funciones - Educador formativo

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – MISIONAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	EDUCADOR FORMATIVO
No. DE CARGOS	CATORCE (14)
DEPENDENCIA	ÁREA DE EDUCACIÓN
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	COORDINADOR ACADEMICO

PROPOSITO PRINCIPAL

Favorecer aprendizajes formativos de calidad, desarrollando valores, ideologías, y hábitos, con los cuales, los NNA mantengan una actitud positiva hacia la vida. Así mismo, impartir conocimientos teórico prácticos que conlleven a la educación formativa, que contribuya al

cumplimiento de la misión de la entidad.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

- 1- Efectuar el diagnóstico integral de los NNA, a través de una evaluación desde el área formativa, para definir las condiciones en que los NNA se incorporan al programa, y para determinar los procesos de atención requeridos.
- 2- Formular y presentar un informe sobre el Plan de Atención Individual (PLATIN) del área formativa para cada uno de los NNA que ingresan al programa.
- 3- Aplicar cada mes encuestas para determinar la percepción de los NNA respecto a la igualdad de oportunidades, y al acceso a las actividades desarrolladas por la institución.
- 4- Verificar que la alimentación recibida por los NNA sea adecuada, tanto en cantidad como en calidad, de acuerdo a la edad, sexo, y características específicas de la población a la que pertenece, igualmente, garantizar un espacio saludable para la ingesta de los alimentos.
- 5- Contribuir en conjunto con el psicólogo a preparar a los NNA para la elaboración de su proyecto de vida, en el que se identifiquen las metas, objetivos y acciones.
- 6- Preparar las diferentes temáticas para el trabajo de aula de acuerdo a las necesidades específicas de los NNA.
- 7- Desarrollar las clases y efectuar un seguimiento a las mismas.
- 8- Efectuar un seguimiento constante de los procesos de los NNA.
- 9- Asistir al desarrollo de actividades como proyectos, reuniones, talleres, y jornadas pedagógicas.
- 10- Utilizar adecuadamente el material didáctico de la entidad.
- 11- Participar en la estructuración, desarrollo y evaluación de programas y proyectos educativos dirigidos a los NNA.
- 12- Atender las disposiciones del Coordinador académico.
- 13- Aplicar lo establecido en los documentos para asegurar la calidad de la educación formativa.
- 14- Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
- 15- Todas aquellas funciones que le sean asignadas por su superior inmediato y que estén acordes con la naturaleza de sus funciones.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Conocer los objetivos, políticas, normas, instructivos, reglamentos y leyes de la Educación.
- Preparar y presentar los informes de evaluación académica formativa de los NNA al momento de su ingreso al programa.
- Seguimiento a la evaluación académica formativa de los NNA y elaboración de un informe mensual.
- Preparación y presentación oportuna cada tres meses de un informe comparativo de evaluación académica de los NNA.
- Formador permanente de valores sociales, éticos, y morales.
- Preparar temáticas que contribuyan a la educación formativa de los NNA.

CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES

- Conocimientos en docencia y pedagogía.
- Diseño de pedagogías a través de las cuales crear competencias en los NNA.
- Conocimiento en educación con poblaciones vulnerables.
- Conocimiento básico en sistemas.

ESTUDIOS	Título de Licenciado en cualquier área del conocimiento. Preferible con especialización en docencia o en educación.
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia en actividades relacionadas con el desarrollo del cargo.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.15 Manual de Funciones - Educador Académico

Tabla 16. Manual de Funciones - Educador Académico

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO- MISIONAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	EDUCADOR ACADEMICO
No. DE CARGOS	DOS (2)
DEPENDENCIA	ÁREA DE EDUCACIÓN
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	COORDINADOR ACADÉMICO

PROPOSITO PRINCIPAL
Brindar a los NNA conocimientos a nivel académico, que contribuyan a lograr su formación integral, los cuales, se establecerán con base en un diagnóstico previo para definir su nivel académico, igualmente, se realizará un seguimiento a cada caso de acuerdo a las políticas determinadas por la entidad.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1- Efectuar un diagnóstico integral de los NNA por medio de una evaluación desde lo académico, para definir las condiciones generales en que llega el NNA, y para establecer su grado de escolaridad. 2- Elaborar un Informe de PLATIN, un mes después del ingreso del NNA al programa, en el cual, se efectúa una formulación específica del PLATIN para el área académica. 3- Garantizar que los NNA puedan acceder a los servicios educativos formales (básica, media, técnica, tecnológica o profesional). 4- Garantizar que los NNA tengan acceso a una adecuada formación laboral, la cual, se desarrollará en una entidad idónea. 5- Socializar el pacto de convivencia establecido por la entidad, para lograr un adecuado clima organizacional y una relación armónica. 6- Participar de forma activa en las diferentes actividades artísticas, culturales, recreativas y deportivas, junto con los NNA, teniendo en cuenta sus intereses, capacidades y destrezas. 7- Efectuar una evaluación de competencias educativas al momento que los NNA ingresen al programa, a través de la cual, determinar su nivel de desarrollo de competencias básicas educativas, su nivel escolar, y los apoyos pedagógicos requeridos. 8- Realizar una evaluación ocupacional, por medio de la cual, definir destrezas, aptitudes y potencialidades de los NNA, definiendo su perfil vocacional y proyección laboral. 9- Realizar seguimiento de cada uno de los procesos y elaborar un informe de evolución trimestral desde el área académica como complementario al PLATIN.

- 10- Capacitar vocacionalmente a los NNA, por medio de la planeación y realización de talleres o actividades dirigidas al desarrollo de competencias, y a la utilización adecuada del tiempo libre.
- 11- Apoyar las gestiones que realiza la Institución con el propósito de facilitar el acceso de los NNA al sector público educativo.
- 12- Definir las condiciones de la dotación básica y personal para la permanencia de los NNA en la modalidad.
- 13- Verificar que los NNA dispongan de los elementos básicos de aseo.
- 14- Determinar que los NNA dispongan de la dotación escolar adecuada.
- 15- Verificar que los NNA dispongan de los elementos necesarios para su desarrollo lúdico deportivo.
- 16- Efectuar un continuo control de los elementos.
- 17- Planear las actividades que se van a realizar durante el semestre a través de un cronograma que permita alcanzar los objetivos propuestos.
- 18- Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
- 19- Las demás funciones que asigne el Coordinador académico y que estén relacionadas con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Conocer los objetivos, políticas, normas, instructivos, reglamentos y leyes de la Educación.
- Preparación y entrega oportuna de los informes de evaluación académica.
- Elaboración y entrega oportuna de los seguimientos a la evaluación académica.
- Preparación y entrega oportuna de informes trimestrales de evaluación académica como seguimiento del PLATIN.
- Evaluación de competencias educativas y ocupacionales de los NNA.
- Capacitación vocacional de los NNA.

CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES

- Conocimientos en docencia y pedagogía.
- Conocimientos en gestión educativa.
- Conocimiento en educación con poblaciones vulnerables.
- Pedagogías que permitan crear competencias en los NNA.
- Conocimiento básico en sistemas.

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	Título de Licenciado en cualquier área del conocimiento. Preferible con especialización en docencia o en educación.
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia en actividades relacionadas con el desarrollo del cargo.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.16 Manual de Funciones - Aprendiz Educativo Sena

Tabla 17. Manual de Funciones - Aprendiz Educativo Sena

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO- MISIONAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	APRENDIZ EDUCATIVO SENA
No. DE CARGOS	TRES (3)
DEPENDENCIA	ÁREA DE EDUCACIÓN
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	EDUCADOR ACADÉMICO – EDUCADOR FORMATIVO

PROPOSITO PRINCIPAL
Colaborar con la gestión educativa desarrollada por la Fundación teniendo en cuentas las instrucciones brindadas por los educadores formativos y académicos, y apoyar la preparación de los informes del área.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistematización de los informes de evaluación académica formativa. 2. Digitación de los informes de evaluación de competencias educativas y ocupacionales. 3. Colaboración en la realización de talleres, y en las actividades educativas, culturales, recreativas. 4. Garantizar que se cuente con los equipos, utensilios y elementos consumibles para el desarrollo de las diferentes actividades y talleres. 5. Velar por la conservación de los equipos que se utilicen para el desarrollo de las diferentes actividades y talleres. 6. Apoyar en el diseño y desarrollo de proyectos y programas educativos. 7. Colaborar en la realización de diligencias que estén a cargo de los Educadores formativo y académico. 8. Efectuar labores de digitación de documentos del área educativa y sacar copias de seguridad. 9. Colaborar en las capacitaciones que realicen los docentes formativos y académicos. 10. Realizar un permanente control de los elementos que estén a cargo del área de educación. 11. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias. 12. Las demás funciones que asignen los Educadores formativo y académico y que estén relacionadas con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<ul style="list-style-type: none"> • Preparación oportuna de los informes de evaluación y seguimiento. • Contribuir al buen desarrollo de las diferentes actividades que realice la dependencia. • Garantizar la conservación de la información del área. • Traslado de los documentos que se generen en el área de educación al archivo de la entidad. • Aportar sugerencias para el mejorar desarrollo de las actividades.

CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos en educación y pedagogía. • Conocimiento en el desarrollo de proyectos con poblaciones vulnerables. • Conocimiento avanzado en el manejo de programas como Word, Power Point, y Excel.

- Buena redacción y ortografía.

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	Estudiante del Sena en pedagogía y/o educación.
EXPERIENCIA	Ninguna

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.17 Manual de Funciones - Enfermera

Tabla 18. Manual de Funciones - Enfermera

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – MISIONAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	ENFERMERA
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	AREA SALUD
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL
Ofrecer servicio médico y de salud a los NNA y al personal de la entidad, a través de la aplicación de tratamientos preventivos y curativos, garantizando la prestación de un servicio de calidad, igualmente, elaborar informes sobre el estado de Salud de los NNA y sobre el seguimiento de cada uno de los casos.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la valoración médica de los NNA que ingresen al programa y elaborar un informe sobre el estado de salud de cada uno. 2. Garantizar que los NNA reciban una oportuna atención médica. 3. Gestionar ante las entidades pertinentes el desarrollo de jornadas de vacunación de los NNA de acuerdo a las normas del Ministerio de Protección Social. 4. Verificar que las condiciones de autocuidado e higiene de los NNA sea la adecuada. 5. Organizar a los NNA, para que reciban atención odontológica de manera oportuna, tanto al ingreso para definir su estado de salud oral, como en los controles organizados en el tratamiento odontológico. 6. Garantizar que los NNA reciban atención médica por lo menos una vez al año posterior a la valoración inicial. 7. Programar y desarrollar campañas y programas informativos que permitan educar en la prevención de la enfermedad. 8. Gestionar los medicamentos para continuar con los tratamientos médicos prescritos para los NNA. 9. Preservar, conservar y mejorar la salud ocupacional del personal a través de la realización de diferentes actividades multidisciplinarias. 10. Gestionar de forma eficiente el botiquín de primeros auxilios, para atender de forma efectiva cualquier situación que se presente, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Cruz

<p>Roja.</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Planear las actividades que se realizarán durante el semestre en el área a través de un cronograma de actividades. 12. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias. 13. Las demás funciones que le sean asignadas por el Director, y que se relacionen con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer sobre los objetivos, políticas, normas, instructivos, reglamentos y leyes de salud. • Prestación de un servicio médico y de salud eficiente. • Valoración médica y odontológica de los NNA. • Oportunidad en la atención médica de los NNA. • Vacunación para todos los NNA que estén en el programa. • Seguimiento médico y odontológico a cada uno de los casos.

CONOCIMIENTOS BASICOS O ESPECIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en atención médica, odontológica y hospitalaria. • Conocimiento en el diseño y desarrollo de campañas informativas de salud. • Conocimiento en higiene y salud ocupacional. • Conocimiento básico en programas como Word, Power Point y Excel.

REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	Título profesional en enfermería.
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia en actividades relacionadas con el cargo.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.1.18 Manual de Funciones - Asesor en nutrición

Tabla 19. Manual de Funciones - Asesor en nutrición

IDENTIFICACIÓN	
NIVEL	OPERATIVO – MISIONAL
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	ASESOR EN NUTRICION
No. DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	AREA SALUD
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	DIRECTOR

PROPOSITO PRINCIPAL
Planear y desarrollar estrategias que contribuyan a mantener, mejorar y recuperar el estado nutricional de los NNA a través de la aplicación de técnicas dieto terapéuticas. Igualmente, realizar un diagnóstico de cada NNA, y mantener un registro actualizado y clasificado, por medio del cual, efectuar estudios de evolución, desarrollo, y optimización de la nutrición de los NNA.

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Evaluar el estado nutricional de los NNA, a través del cual determinar las condiciones generales en que llega, estableciendo su peso, tasa, índice de masa corporal, entre otros aspectos.
2. Efectuar el seguimiento del estado de nutrición de cada uno de los procesos, y elaborar el informe respectivo.
3. Verificar que se suministren los alimentos a los NNA de acuerdo al 100% de los lineamientos nutricionales.
4. Velar porque los NNA reciban la atención nutricional correspondiente.
5. Verificar que los alimentos estén almacenados en condiciones adecuadas.
6. Controlar que los alimentos se sirvan de forma adecuada, y de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por la entidad.
7. Verificar que el personal que manipula y sirve los alimentos cumpla con los requisitos necesarios.
8. Garantizar la limpieza de cada una de las áreas en donde se prepara y sirve los alimentos.
9. Verificar la calidad e integridad de la materia prima e insumos para la preparación de alimentos.
10. Controlar que se utilicen las cantidades requeridas para la preparación de los alimentos, y que estos se sirvan de forma adecuada.
11. Coordinar su trabajo con el equipo de la cocina, para garantizar un adecuado estado nutricional de los NNA.
12. Efectuar un control de los pedidos de materia prima e insumos para la preparación de los alimentos.
13. Planear las actividades que se realizaran durante el semestre y organizarlas en un cronograma.
14. Respetar la confidencialidad de la información de la población cubierta por el programa y la de sus familias.
15. Las demás que asigne el Director y que se encuentren relacionadas con el desarrollo del cargo.

CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

- Capacidad para valorar el estado nutricional de los NNA.
- Seguimiento eficiente de cada uno de los casos.
- Gestión eficiente del inventario de materia prima e insumos para la preparación de los alimentos.
- Los alimentos presentan los contenidos nutricionales requeridos.
- Preparación y presentación oportuna de los informes de nutrición y seguimiento de los NNA.

CONOCIMIENTOS BASICOS o ESPECIALES

- Conocimientos avanzados en Nutrición humana.
- Trabajo con sectores poblacionales vulnerables.
- Trabajo en equipo y con seguridad.
- Orientación al logro de resultados.
- Conocimiento en el manejo de programas como Word y Excel.
- Higiene en el almacenamiento, preparación y servido de alimentos.
- Atención nutricional de NNA.

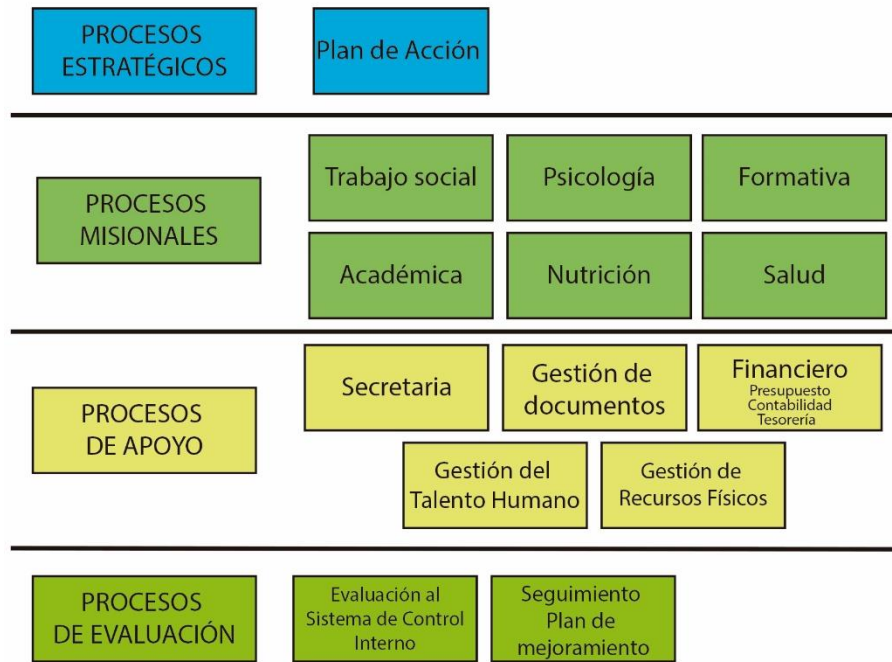
ESTUDIOS	Título profesional en Nutrición y afines.
EXPERIENCIA	Dos (2) años de experiencia profesional.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

6.2.1 Procesos Fundaser

Figura 4. Procesos Fundaser



6.2.2 Proceso y procedimiento – Plan de acción

Tabla 20. Proceso Plan de acción

CODIGO: PA.01				
PROCESO: Plan de Acción			VERSION: 1.00	
FECHA: junio de 2016			RESPONSABLE: Director	
Objetivo del Proceso: Establecer la ruta que debe seguir la Fundación, para el logro de los objetivos y metas, así como para alcanzar la eficiencia y eficacia en los planes y programas desarrollados.				
Políticas del Proceso:				
<ul style="list-style-type: none"> - Definir las dependencias que intervienen en el alcance de los objetivos. - Realizar un diagnóstico con la participación de todo el talento humano. - Establecer proyectos a corto plazo. - Definir metas y objetivos medibles, viables y pertinentes. 				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Director	Mapa de procesos	1.- Definir áreas según procesos	Área psicosocial, Formativa, Nutrición, salud y administración	Cliente interno

	Encuesta de necesidades	2.- Elaborar Matriz DOFA	Matriz DOFA	Ciente interno
	Matriz DOFA	3.- Priorizar necesidades	Plan de necesidades del proceso	Ciente interno
	Objetivos de los procesos	4.- Definir Metas	Metas	Ciente interno
	Metas	5.- Identificar las actividades.	Actividades	Ciente interno
	Plan de Acción	6.- Efectuar seguimiento a la ejecución del Plan de Acción.	Informes y estadísticas	Coordinador de Control Interno.
REQUISITOS		RECURSOS		MEDICIÓN
Legales		Nombre		Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> • Estatutos de Fundaser • Constitución Política Ley 1221 de 1986, y Ley 489 de 1998 		Humanos: Director y Funcionarios de la entidad. Físicos: Equipos de cómputo, impresoras, y formatos de capacitación.		% de Metas cumplidas. (metas cumplidas/ metas propuestas) x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 5. Proceso Plan de acción

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser"

MP-Fundaser

MANUAL DE PROCESOS

Página 1 de 1

Proceso: Plan de Acción

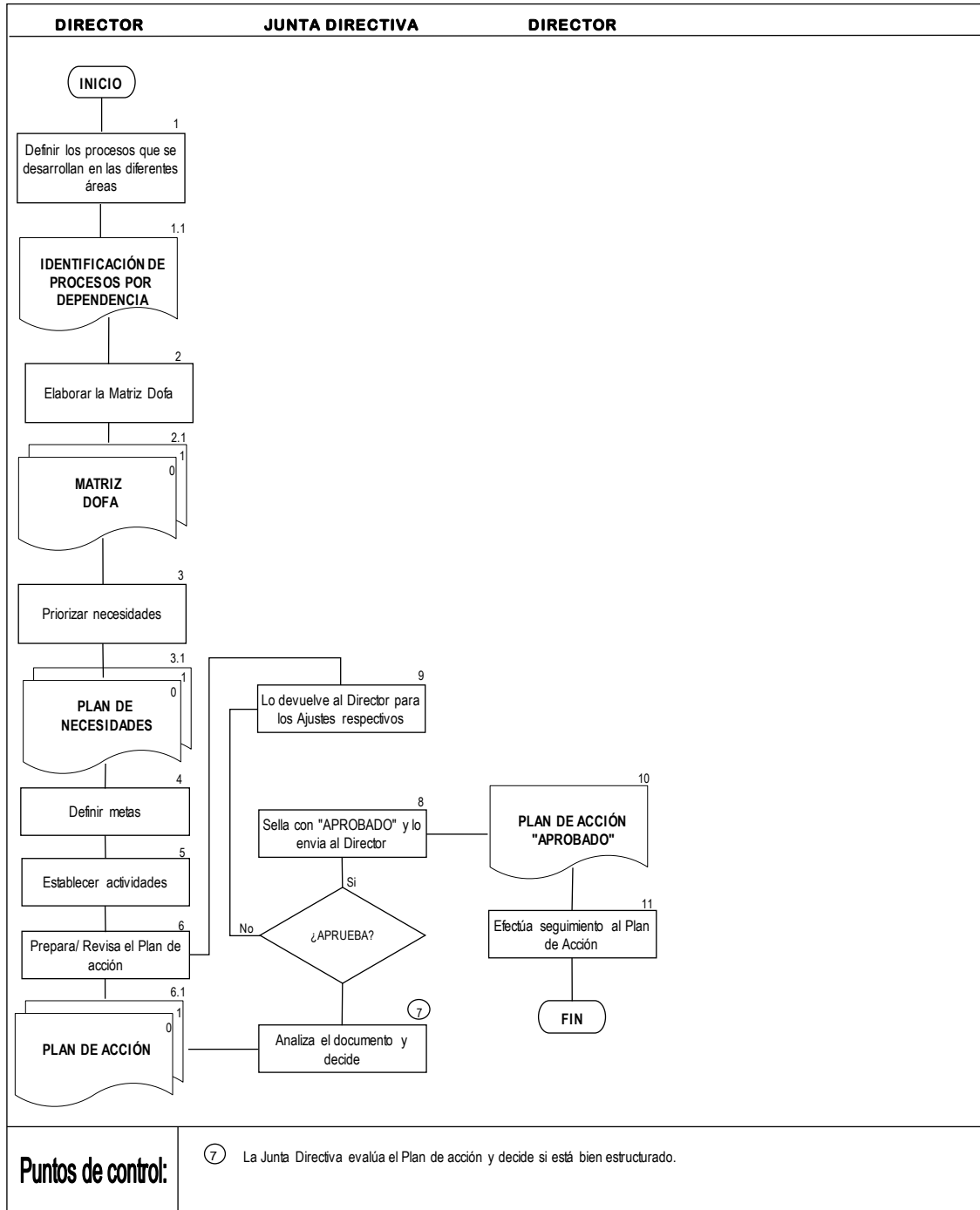
Código: PA.01

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 02-Jun-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 04-Jun-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 21. Procedimiento Plan de acción

N o	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Definir áreas según procesos					
1	Procesos del área administrativa y operativa	Dirección	Director	Mapa de Procesos	Adopción del Mapa de Procesos
2	Procesos gerenciales	Dirección	Director	Mapa de Procesos	Aplicar procesos gerenciales
3	Procesos Misionales	- Psicosocial - Educación - Salud	- Trabajo social. - Psicología - Educadores Formativos - Educadores académicos - Nutricionista - Enfermera	Mapa de Procesos	Aplicar procesos misionales
4	Procesos de Apoyo	- Secretaria - Financiera. - Archivo - Recursos físicos - Servicios generales	- Secretaria - Auxiliar contable - Asistente de archivo - Almacenista - Auxiliar de servicios generales.	Mapa de Procesos	Aplicar procesos de apoyo.
5	Procesos de Evaluación	Control Interno	Coordinador de Control Interno	Mapa de Procesos	
2.- Elaborar Matriz DOFA					
1	Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas, y amenazas de la entidad.	- Psicosocial - Educación - Salud - Secretaria - Financiera. - Archivo - Recursos físicos - Servicios generales	Director y demás servidores de la Entidad	Comunicado interno	Actas
3.- Priorizar necesidades					
1	Solicitar a los responsables de cada proceso que identifiquen las necesidades para el año respectivo.	Todas las dependencias	- Trabajo social. - Psicología - Educadores Formativos - Educadores académicos - Nutricionista - Enfermera - Secretaria - Auxiliar contable - Asistente de archivo - Almacenista - Auxiliar de servicios generales.	Comunicado interno	Oficios recibidos de los funcionarios
2	Tabular las necesidades y priorizarlas	Dirección	Director	Relación de necesidades	Cubrir las necesidades
4.- Definir Metas					
1	Clasificación de las necesidades	Dirección	Director	Documento sobre la priorización de las necesidades.	Cubrir las necesidades.
2	Identificar los objetivos	Dirección	Director	Guía de metas	Cumplir los objetivos

5.- Identificar las Actividades					
1	Definir las metas de acuerdo a las necesidades a satisfacer	Dirección	Director	Relación de metas y necesidades.	Cada necesidad debe estar cubierta por una meta.
2	Definir las actividades para cada meta propuesta	Dirección	Director	Guías de actividades	Número de actividades definidas
3	Definir recursos humanos, físicos y financieros para la consecución de las metas	Dirección	Director		Utilizar los recursos
4	Definir los responsables de cada actividad	Dirección	Director	Guías de actividades	Responsable para cada actividad.
5	Definir el tiempo Programado para cada actividad	Dirección	Director	Guías de actividades	Cronograma de actividades.
6	Definir Indicadores de rendimiento	Dirección	Director	Medida de porcentaje.	Indicadores de rendimiento para cada actividad.
7	Elaboración del Plan de Acción	Dirección	Director	Documento del Plan de acción.	Plan de acción.
6.- Efectuar seguimiento a la ejecución del Plan de Acción					
1	Adelantar reuniones de seguimiento a las metas propuestas	Dirección	Director	Comunicado Interno	Actas
2	Evaluar con todo el personal el porcentaje de cumplimiento de las metas propuestas.	Dirección y demás dependencias	Director y demás servidores de la Entidad	Comunicado interno	Actas

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.3 Proceso y procedimiento – Trabajo social

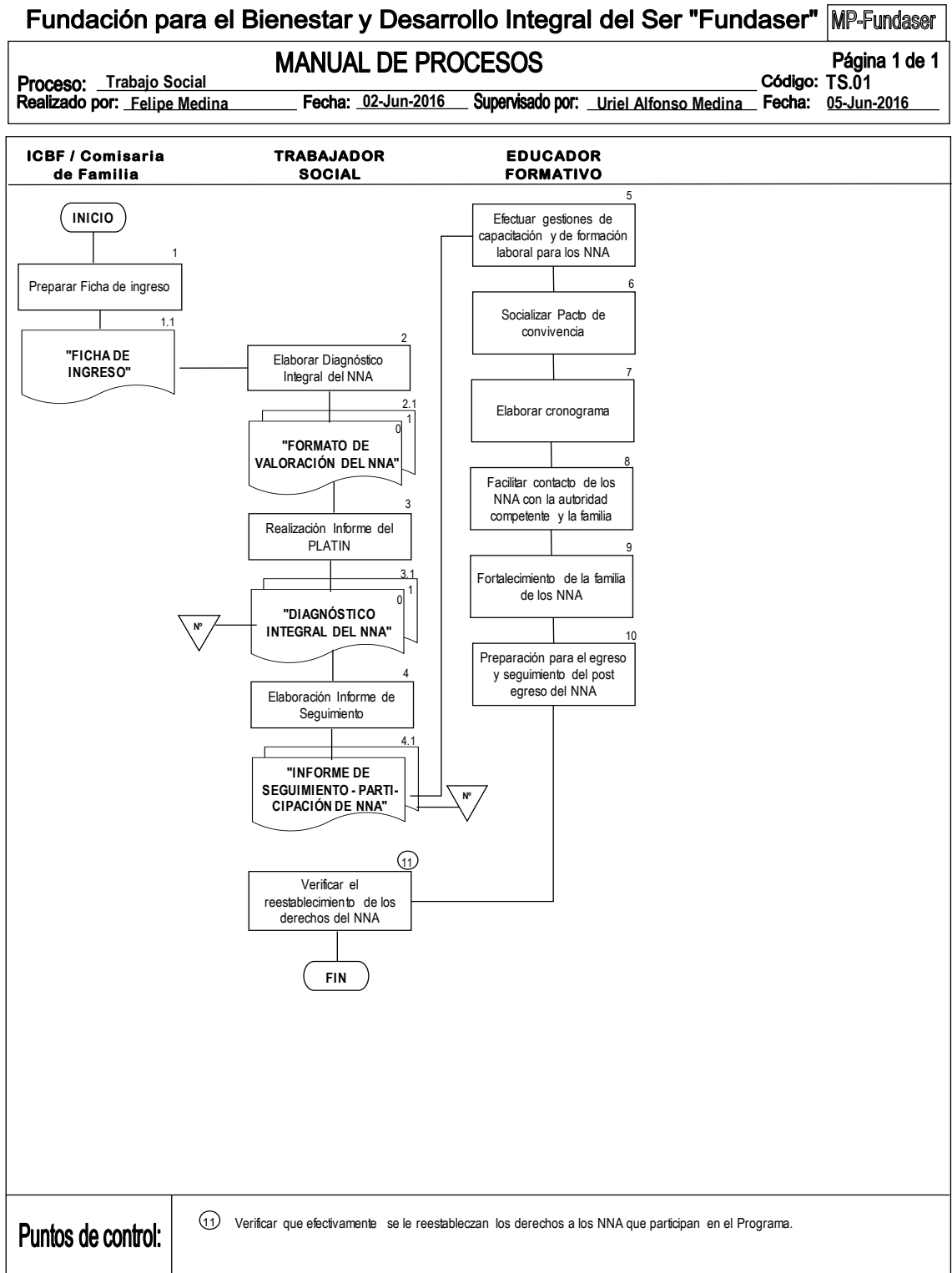
Tabla 22. Proceso de Trabajo social

CODIGO: TS.01	
PROCESO: TRABAJO SOCIAL	VERSION: 1.00
Fecha: Junio de 2016.	RESPONSABLE: Trabajador social, y Educador Formativo.
Objetivo del Proceso:	
<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar un diagnóstico integral de los NNA y de sus familias por medio de evaluaciones e intervenciones. - Garantizar que los NNA dispongan de la documentación legal mientras se encuentren en el proceso de atención y en el seguimiento del pos egreso. 	
Políticas del Proceso:	
<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar las condiciones de vida de los NNA, por medio de la prevención de la enfermedad y la promoción de la nutrición y la salud. - Garantizar a los NNA el derecho a la educación y la formación para el trabajo. - Propiciar que los NNA acompañados de su familia reconozcan su rol como ciudadano. - Garantizar la protección de los NNA, facilitando espacios de participación, comunicación y elaboración de su proyecto de vida. 	

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
ICBF Comisaria de Familia	Solicitud de ingreso	1.- Preparación ficha de ingreso	Ficha de ingreso	Gestión documental (Secretaria)
Trabajador social	Documento del menor (TI, Registro civil, Carnet de salud, ficha de ingreso).	2.- Elaboración del diagnóstico integral del NNA	Formato de valoración del NNA	Gestión documental (Secretaria)
	Información del NNA	3.- Realización informe del PLATIN	Diagnóstico integral del NNA	Defensor de Familia. Gestión documental (Secretaria).
	Diagnóstico integral del NNA	4.- Elaboración del informe de seguimiento.	Participación de los NNA	- Secretaria - Nutricionista. - Educadores (Académico y Formativo). - Enfermera. - NNA - ICBF
Educador formativo	Capacitar a los NNA	5.- Gestiones de capacitación y de formación laboral para los NNA.	Participación de los NNA	- Director - Gestión Documental (Secretaria). - Coordinador - Educadores académicos
		6.- Socialización del pacto de convivencia		
		7.- Elaboración del Cronograma de actividades.		
		8.- Facilitar contacto de los NNA con la autoridad competente y la familia.		
		9.- Fortalecimiento de la familia del NNA.		
		10.- Preparación para el egreso y seguimiento del post egreso del NNA.		
Trabajador social	Restablecimiento de derecho de los niños, niñas y adolescentes	11.- Verificar que se le reestablezcan los derechos a los NNA que salgan del programa.	Informe sobre el restablecimiento del derecho de los NNA	Director Coordinador
REQUISITOS		RECURSOS	MEDICIÓN	
Legales		Nombre	Indicadores	Formula
Constitución Política de Colombia,		Humanos: Trabajador Social y Educador Formativo.	% de NNA Diagnosticados. % de NNA capacitados.	NNA diagnosticados / NNA ingresados x 100 NNA capacitados / NNA ingresados x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 6. Proceso de Trabajo social



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 23. Procedimiento de Trabajo Social

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Preparación ficha de ingreso					
1	Elaboración Boleta de ingreso	Secretaria	Secretaria	Boleta de ingreso	Boleta de ingreso con toda la información del NNA.
2	Recepción de Documentos del NNA	Secretaria	Secretaria	Relación de documentos del NNA	Relación de documentos con la copia de los mismos.
2.- Elaboración del de diagnóstico integral del NNA					
1	Preparación del formato de valoración.	Psicosocial	Trabajador social	Formato de valoración	Diligenciamiento total del formato.
2	Diligenciamiento del formato de valoración	Psicosocial	Trabajador social	Valoración integral del NNA	Valoración integral y sus anexos respectivos.
3.- Realización informe del PLATIN					
1	Elaboración del informe del PLATIN	Psicosocial	Trabajador Social	Informe PLATIN	Presentación del Informe PLATIN a penas ingrese el NNA.
4.- Elaboración del informe de seguimiento.					
1	Realización del informe de seguimiento	Psicosocial	Trabajador social	Informe de seguimiento	Presentación del informe de seguimiento en las fechas establecidas.
5.- Gestiones de capacitación y de formación laboral para los NNA.					
1	Realización de proyectos de vida.	Educación	Educador formativo	Proyecto de vida	Proyecto de vida para cada NNA que ingrese al programa.
2	Campañas de promoción canasta educativa.	Educación	Educador formativo	Informe sobre el tipo de capacitación y formación laboral.	Informe de capacitación y formación laboral para cada NNA:
6.- Socialización del pacto de convivencia					
1	Campaña del buen trato familiar.	Educación	Educador formativo	Informe de NNA asistentes a la socialización.	Verificar que todos los NNA que estén en el programa asistan a la socialización.
7.- Elaboración del Cronograma de actividades.					
1	Determinar los tiempos para la realización del proyecto de vida, de las campañas educativas (Resolución de conflictos, y Motivación) y Talleres de convivencia familiar.	Educación	Educador formativo	Cronograma de actividades.	Establecer el tiempo para cada una de las actividades a realizar.
8.- Facilitar contacto de los NNA con la autoridad competente y la familia.					
1	Realizar contacto con las autoridades.	Educación	Educador formativo	Informe de gestión de contacto de las autoridades.	Presentar un informe por cada NNA
2	Efectuar contacto con las familias de los NNA	Educación	Educador formativo	Informe de gestión de contacto de las familias.	Presentar un informa por cada NNA.
9.- Fortalecimiento de la familia del NNA.					
1	Programar reuniones con la familiar del NNA	Educación	Educador formativo	Documento con las actividades	Presentar el documento al

				programadas y los temas a tratar.	Coordinador.
2	Sensibilizar a la familia sobre la importancia de ayudar al NNA	Educación	Educador formativo	Video o documento sobre el desarrollo de la sensibilización.	Presentar el video o documento al coordinador una vez terminada la sensibilización.
3	Efectuar actividades que propicien el acercamiento y la solución de problemas.	Educación	Educador formativo	Video o documento sobre la realización de la actividad.	Presentar el documento o video al coordinador una vez terminada la actividad.
10.- Preparación para el egreso y seguimiento del post egreso del NNA.					
1	Verificar que el NNA esté preparado para el egreso del programa.	Educación	Educador formativo	Informe del NNA en el que se detallan las razones para que salga o continúe en el programa.	Presentar el informe al Trabajador social, Coordinador y Director.
2	Efectuar un seguimiento del NNA y de su familia una vez el NNA salga del programa.	Educación	Educador formativo	Informe de seguimiento	Presentar el informe al Trabajador social, Coordinador y Director.
11.- Verificar que se reestablezcan los derechos a los NNA que salgan del programa.					
1	Restablecimiento de derecho de los niños, niñas y adolescentes	Psicosocial	Trabajador social	Informe sobre el restablecimiento de derechos de los NNA	Presentar el informe al Trabajador social, Coordinador y Director.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.4 Proceso y procedimiento – Psicología

Tabla 24. Proceso de Psicología

CODIGO: PS.01				
PROCESO: PSICOLOGIA			VERSION: 1.00	
FECHA: Junio de 2016			Responsable: Psicólogo – Trabajador Social.	
Objetivo del Proceso: Elaborar un diagnóstico integral por medio de evaluaciones e intervenciones del NNA.				
Políticas del Proceso: Elaborar el diagnóstico integral del NNA de acuerdo a lo siguiente: - Realizar un concepto analítico y sintético que contenga el resultado de la evaluación psicológica, para precisar las condiciones en que llega el NNA, que servirá de base para establecer la atención requerida.				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Psicólogo	Formato de valoración psicológica	1.- Realizar valoración psicológica al ingreso del NNA	Formato para realizar la anamnesis psicológica.	NNA Gestión documental (Secretaría).
Psicólogo – Educadores Formativos	- Formato para realizar la anamnesis psicológica. - Informe de evolución área Formativa	2.- Elaborar el diagnóstico integral del NNA.	Informe PLATIN Inicial.	- Secretaría - Nutricionista - Trabajador social - Educadores Académicos - Educadores formativos. - Enfermera. - NNA - ICBF
Psicólogo	Formatos	3.- Aplicación prueba	Prueba Proyectiva H-T-P.	NNA

		proyectiva, formato de identificación de problemas y dificultades y teniendo en cuenta los posibles cuadros depresivos o de ansiedad se aplican otras pruebas.	Test de Depresión de Beck Prueba ASSITS	Gestión documental (Secretaria)
Psicólogo	Cartillas Cuestionario de Intereses Vocacionales	4.- Preparación para el proyecto de vida. Desarrollar la evaluación ocupacional.	PLATIN Inicial y de Seguimiento Colaboración y acompañamiento por parte del psicólogo que debe contribuir en la preparación de un proyecto de vida en el que involucre el conjunto de metas, objetivos y acciones que se traza el NNA. Determinar las habilidades, capacidades, destrezas y aptitudes de cada NNA.	NNA Gestión documental (Secretaria)
Psicólogo – Educadores Formativos	Seguimiento mensual. Informe de evolución al área formativa.	5.- Realizar el informe de seguimiento.	Informe de evolución del proceso de atención del NNA cada tres meses.	- NNA - Gestión documental (Secretaria) - Defensor o Comisario de Familia
Psicólogo	Formato de seguimiento	6.- Atención psicológica	Documento que contiene el proceso terapéutico en el cual se intenta brindar a los NNA y familias, alternativas de solución de las problemáticas o necesidades identificadas en la valoración o por solicitud de atención posterior.	NNA y sus familias.
Psicólogo	- Formato para realizar la anamnesis psicológica. - Formato de seguimiento - Documentos legales. - Consentimiento informado	7.- Atención psicológica ambulatoria.	Proceso terapéutico semanal en el que se intenta brindar a los NNA y sus familias, alternativas de solución de las problemáticas o necesidades identificadas en la valoración o por solicitud de atención posterior.	NNA y sus familias.
Equipo Psicosocial (Psicólogo – Trabajador Social)	Formato semestral (Enero a Junio / Julio a Diciembre).	8.- Elaboración del cronograma de actividades.	- Cronograma de actividades. - Realización y planificación de las actividades que se van a realizar durante el semestre desde el área psicológica	Secretaría
Psicólogo – Educadores	Formato Grupo Temático	9- Ofrecer temáticas de acuerdo a las	Documento en el que se consigna el marco teórico	AZ Equipo Psicosocial

formativos	Formato de asistencia del Grupo temático	necesidades, problemas e historias de vida.	y metodología de las actividades a desarrollar con el grupo de NNA.	
Psicólogo y Trabajador Social	Inscripción Talleres Pre-laborales	10.- Capacitación y ejecución de talleres y actividades destinadas al desarrollo de competencias que sean del interés de los NNA.	Socialización de talleres	- SENA - CRC - Fundaser - Escuela Taller
Psicólogo y Trabajador Social	Informe de seguimiento	11.- Preparación para el egreso del NNA.	Facilitar el proceso de egreso, ya sea por reintegro a su familia, adopción o cambio de medida.	NNA ICBF
Psicólogo	Informe de seguimiento	12.- Seguimiento al pos-egreso	Acciones de seguimiento al proceso de los NNA, durante los seis meses siguientes a su reintegro al medio socio-familiar.	NNA y sus familias. ICBF
Psicólogo	Informe Conductual	13.- Dar a conocer la situación actual del NNA de acuerdo al comportamiento que esté presentando en el proceso formativo.	Lograr compromisos con el NNA	- NNA - Gestión Documental (Secretaria) - ICBF
Psicólogo	Formato de asistencia Detalle de actividades	14.- Desarrollo de talleres a padres.	Socialización de temáticas que contribuyan a la prevención	- NNA - Familia de los usuarios
REQUISITOS		RECURSOS		MEDICIÓN
Legales		Nombre		Indicadores
Constitución Política de Colombia,		Humanos: Psicólogo, Trabajador social, y Educadores Formativos.		% de NNA valorados.
				% de NNA diagnosticados.
				% de NNA capacitados.
				NNA valorados / NNA ingresados x 100
				NNA diagnosticados / NNA ingresados x 100
				NNA capacitados / NNA ingresados x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 7. Proceso de Psicología

MANUAL DE PROCESOS

Proceso: Psicología

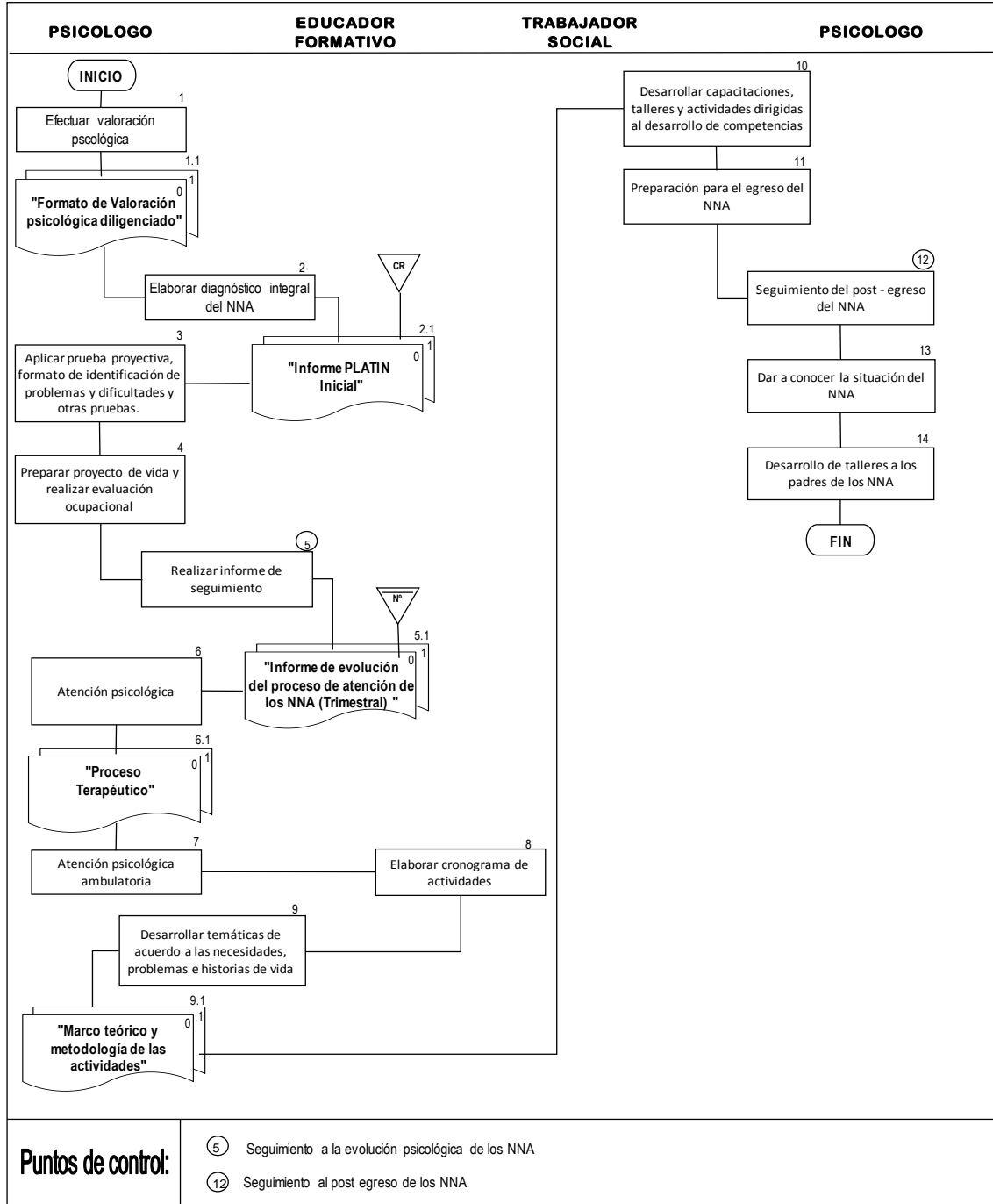
Código: PS.01

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 03-Jun-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 05-Jun-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 25. Procedimiento de Psicología

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Realizar valoración psicológica al ingreso del NNA					
1	Entrevista inicial	Psicosocial	Psicólogo	Planilla de registro	Diligenciar totalmente la planilla de registro.
2	Aplicación de pruebas de acuerdo al caso	Psicosocial	Psicólogo	Documentación de las pruebas.	Entrega del informe de aplicación de las pruebas.
3	Aplicación del formato de identificación de problemas y dificultades	Psicosocial	Psicólogo	Formato de identificación de problemas y dificultades.	Presentación de formato de identificación de problemas y dificultades.
4	Generar la impresión diagnóstica	Psicosocial	Psicólogo	Impresión diagnóstica	Presentación del documento de impresión diagnóstica.
2.- Elaborar el diagnóstico integral del NNA.					
1	Trascribir la valoración inicial para preparar el diagnóstico.	Psicosocial	Psicólogo	Diagnóstico Integral del NNA	Presentar el diagnóstico integral a los Educadores Formativos.
2	Informe de evolución área Formativa	Educación	Educadores Formativos	Informe de evolución del NNA	Relación del informe inicial con el de evolución.
3	Indagar con el NNA el concepto de Proyecto de vida	Psicosocial	Psicólogo	Documento sobre el concepto del NNA sobre el Proyecto de vida.	Proyecto de vida para cada NNA.
4	Construir Compromisos	Psicosocial	Psicólogo	Compromisos adquiridos por los NNA	Acuerdo con los NNA donde conste su compromiso con el programa.
3.- Aplicación prueba proyectiva, formato de identificación de problemas y dificultades y teniendo en cuenta los posibles cuadros depresivos o de ansiedad se aplican otras pruebas.					
1	Prueba proyectiva H-T-P para toda la población que ingresa	Psicosocial	Psicólogo	Planilla de datos del NNA	Entrega de la Planilla al área Educativa
2	Prueba ASSIST	Psicosocial	Psicólogo	Planilla de datos NNA	
3	Test de Depresión de Beck	Psicosocial	Psicólogo	Planilla de datos NNA	
4.- Preparación para el proyecto de vida. - Desarrollar la evaluación ocupacional.					
1	Elaborar la Cartilla de proyecto de vida después de 4 meses de ingreso al programa.	Psicosocial	Psicólogo	Cartilla de proyecto de vida (4 meses)	Presentar la cartilla de proyecto de vida en el tiempo especificado
2	Preparar la segunda Cartilla de proyecto de vida 6 meses después del ingreso del NNA al programa.	Psicosocial	Psicólogo	Cartilla de proyecto de vida (6 meses)	
3	Realizar la tercera Cartilla	Psicosocial	Psicólogo	Cartilla de	

	de proyecto de vida al séptimo mes y posteriormente de manera mensual.			proyecto de vida (7 meses y posteriores).	
4	Aplicación del cuestionario de interés vocacional	Psicosocial	Psicólogo	Cuestionario de interés vocacional.	Aplicar el cuestionario a cada NNA y analizar resultados.
5	Seguimiento al proceso académica	Educación	Educadores formativos	Informe de seguimiento académico	Preparar y presentar el informe de seguimiento académico.
5.- Realizar el informe de seguimiento.					
1	Identificar estado de ánimo y acompañamiento familiar para construir la situación actual del NNA	Psicosocial	Psicólogo	Informe sobre el estado de ánimo y acompañamiento	Preparación y presentación de los informes en los tiempos preestablecidos al Director y Coordinador.
2	Informe de evolución área formativa	Educación	Educadores formativos	Informe de evolución	
3	Describir la técnica utilizada de acuerdo al objetivo propuesto	Psicosocial	Psicólogo	Descripción de la técnica utilizada	
4	Verificar cuantitativamente si se cumplió la meta	Psicosocial	Psicólogo	Informe sobre el cumplimiento de metas.	
5	Verificar el cumplimiento de los compromisos en el anterior seguimiento	Psicosocial	Psicólogo	Informe sobre el cumplimiento de compromisos	
6	Generar nuevos compromisos	Psicosocial	Psicólogo	Documento de generación de nuevos compromisos	
6.- Atención psicológica					
1	Escucha activa	Psicosocial	Psicólogo	Informe sobre la atención psicológica para cada NNA	Prestar atención psicológica a cada NNA y presentar el informe correspondiente
2	Observación participante	Psicosocial	Psicólogo		
3	Material sobre temáticas	Educación	Educadores formativos		
4	Ejercicios personales	Psicosocial	Psicólogo		
5	Seguimiento	Psicosocial	Psicólogo		
6	Identificación de problemáticas en la evaluación semanal	Psicosocial	Psicólogo		
7.- Atención psicológica ambulatoria.					
1	Valoración Inicial	Psicosocial	Psicólogo	Informe de valoración inicial.	Valoración oportuna y entrega de informe de valoración.
2	Seguimiento	Psicosocial	Psicólogo	Informe de seguimiento	Presentación del informe de seguimiento.
3	Remisión al I.C.B.F	Psicosocial	Psicólogo	Documentación para remitir al ICBF	Documento de remisión al ICBF

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
8.- Elaboración del cronograma de actividades.					
1	Preparar un cronograma de actividades mensual para el tratamiento psicológico de los pacientes.	Psicosocial	Psicólogo	Cronograma de actividades	Presentación y entrega del cronograma de actividades al Director.
9.- Ofrecer temáticas de acuerdo a las necesidades, problemas e historias de vida.					
1	Diligenciamiento del formato de temática.	Psicosocial	Psicólogo	Informe sobre el desarrollo de las diferentes temáticas	Presentación del informe sobre el desarrollo de las diferentes temáticas.
2	Tomar lista de asistencia a las charlas.	Educación	Educadores formativos		
3	Tomar fotografías	Psicosocial	Psicólogo		
10.- Capacitación y ejecución de talleres y actividades destinadas al desarrollo de competencias que sean del interés de los NNA.					
1	Aplicación del Cuestionario de Intereses vocacionales	Psicosocial	Psicólogo	Informe sobre los intereses vocacionales de los NNA	Diagnóstico sobre los intereses vocacionales de NNA y Presentación del Informe.
2	Desarrollo de capacitaciones	Psicosocial	Psicólogo	Informe sobre el desarrollo de la capacitación	Presentación del Informe al Director
11.- Preparación para el egreso del NNA.					
1	Elaboración del Informe de seguimiento	Psicosocial	Psicólogo	Informe de seguimiento	Presentación del Informe de egreso del NNA al Director.
2	Compromisos NNA y Familia	Psicosocial	Trabajador social	Documento sobre los compromisos de los NNA y sus familias	
3	Realización del Informe Platin pos-egreso	Psicosocial	Psicólogo	Informe PLATIN pos egreso	
12.- Seguimiento al pos-egreso					
1	Seguimiento mensual	Psicosocial	Psicólogo	Informe de seguimiento mensual	Presentación del informe del seguimiento al pos egreso.
2	Ejercicios Personales	Psicosocial	Psicólogo	Documentación de ejercicios personales	
13.- Dar a conocer la situación actual del NNA de acuerdo al comportamiento que esté presentando en el proceso formativo					
1	Informe Conductual como se encuentra actualmente en la institución	Psicosocial	Psicólogo	Informe sobre la situación actual del NNA de acuerdo a su comportamiento en el proceso formativo.	Presentación del informe de la situación actual del NNA.
2	Informe Psicológico dar a conocer el estado mental y hacer remisión a una especialidad	Psicosocial	Psicólogo		
14.- Desarrollo de talleres a padres.					
1	Registro de asistencia	Psicosocial	Psicólogo	Informe sobre el desarrollo de los talleres.	Presentación del informe y documentación de los talleres.
2	Formato sobre la actividad	Psicosocial	Psicólogo		
3	Registro fotográfico	Psicosocial	Psicólogo		
4	Videos	Psicosocial	Psicólogo		
5	Experiencias de vida como resultados cualitativos	Psicosocial	Psicólogo		

REQUISITOS	RECURSOS	MEDICION	
Legales	Nombre	Indicadores	Formula
<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política, Ley 1221 de 1986, Ley 489 de 1998 Ley de Infancia y Adolescencia 1098 Ley de Salud mental 1616 del 2013 	Humanos: <ul style="list-style-type: none"> Director. Psicólogos Trabajador social Recursos Físicos: <ul style="list-style-type: none"> Computador Papelería Útiles de oficina 	% de NNA Atendidos % de Informes Entregados	Cantidad de NNA que se les prestó atención psicológica / NNA que están en el programa x 100 Informes entregados / Informes generados en cada actividad x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.5 Proceso y procedimiento Formativo

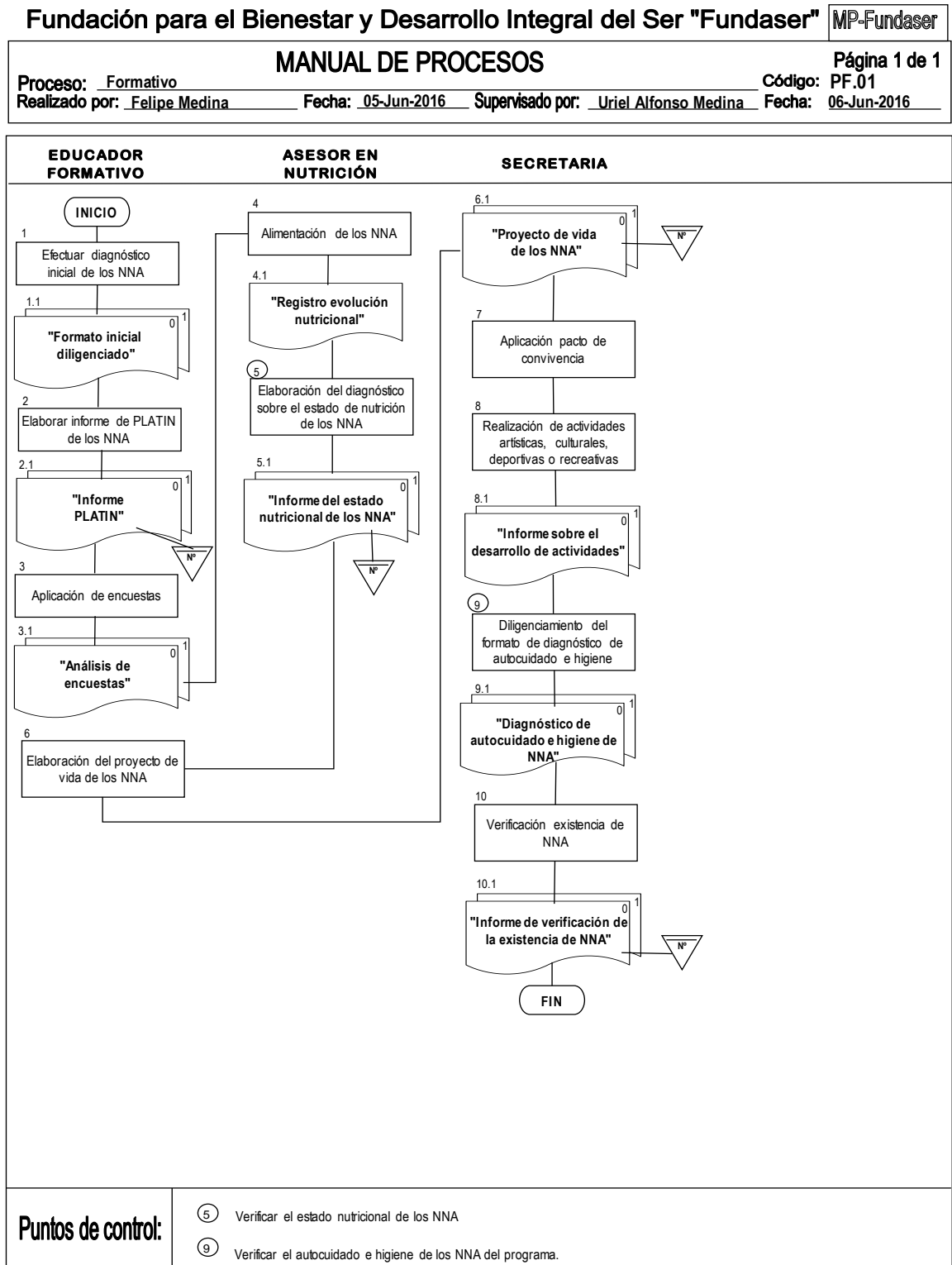
Tabla 26. Proceso formativo

CODIGO: PF.01				
PROCESO: FORMATIVO			VERSION: 1.00	
Fecha: junio de 2016			RESPONSABLE: Educadores Formativos, Secretaria, y Nutricionista.	
Objetivo del Proceso:				
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar que los NNA se formen intelectual y profesionalmente. Encaminar a los NNA para que elijan una opción de estudio. Ofrecer a los NNA una formación humana y social. 				
Políticas del Proceso:				
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el desarrollo de conocimientos y habilidades en los NNA. Seguimiento de los NNA a través de reuniones técnicas en las que participa un equipo interdisciplinario. 				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Educador formativo	Historia de los NNA	1.- Realización diagnóstico inicial de NNA.	Formato inicial	Gestión documental (Secretaria) Defensoría.
Educador formativo	Formato inicial	2.- Elaboración del Informe Platin de NNA.	Formato diligenciado	Gestión documental (Asistente de archivo) Secretaria Defensoría
Educador formativo	Formato de encuestas	3.- Realización de encuestas de manera periódica.	Análisis de encuestas	Psicólogo Trabajador social
Asesor en nutrición	Formato de diagnóstico del estado nutricional de NNA	4.- Alimentación del NNA	Registro de la evolución nutricional de NNA	Enfermera Trabajador social Psicólogo
Asesor en nutrición	Diagnóstico nutricional de los NNA	5.- Respeto a la confidencialidad, del secreto profesional y la relación con la población cubierta por el programa.	Informe confidencial del estado nutricional de los NNA.	Director Psicólogo Trabajador social
Educador formativo – Secretaria	Taller de proyección.	6.- Proyecto de vida NNA	Documento del proyecto de vida.	Psicólogo Trabajador social
Secretaria	Documento anexo a una carpeta.	7.- Aplicación del pacto de convivencia.	Formato del plan de actividades.	NNA. Psicólogo Trabajador social

Secretaria	Formato plan de actividades.	8.- Participación activa de los NNA en las actividades artísticas, culturales, deportivas o recreativas.	Informe sobre el desarrollo de actividades.	NNA. Psicólogo Trabajador social
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Secretaria	Formato de diagnóstico de autocuidado e higiene de NNA.	9.- Autocuidado e higiene.	Diagnóstico de autocuidado e higiene de NNA.	Psicólogo Trabajador social
Secretaria	Listado de los NNA	10.- Verificación del listado para corroborar la existencia de los NNA.	Informe de verificación de la existencia de los NNA.	Director Trabajador social Psicólogo
REQUISITOS		RECURSOS		MEDICIÓN
Legales		Nombre		Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política. • Ley de Infancia y Adolescencia. 		Humanos: Educadores formativos, Secretaria, Asesor en nutrición. Recursos Físicos: - Computador - Papelería - Útiles de oficina		% de NNA capacitados. % de NNA que eligen una opción de estudio. % NNA formados humana y socialmente.
				Formula NNA que asisten a las capacitaciones / NNA que están dentro del programa x 100 NNA que seleccionan una opción de estudio / NNA inscritos en el programa x 100 NNA que asisten a las formaciones / NNA que están en el programa x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 8. Proceso formativo



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 27. Procedimiento Formativo

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Realización del diagnóstico inicial del NNA.					
1	Diligenciar formato de entradas y salidas.	Educación	Educador Formativo	Formato de entradas y salidas.	Diligenciamiento y archivo del formato.
2	Efectuar diagnóstico inicial	Educación	Educador Formativo	Diagnóstico Inicial	Presentación del diagnóstico inicial.
3	Entrega de dotación	Recursos físicos	Almacenista	Formato de entrega de dotación	Registro de entrega de dotación al NNA firmado.
2.- Elaboración del Informe Platin de NNA.					
1	Gestionar valoración inicial.	Educación	Educador Formativo	Informe de valoración inicial	Entrega valoración inicial al Educador académico.
2	Solicitar cupo académico.	Educación	Educador Académico	Documento cupo académico	Cupo académico para cada NNA
3.- Realización de encuestas de manera periódica.					
1	Obtener información del NNA para la elaboración del Platin.	Educación	Educador Formativo	Datos del NNA	Obtener toda la información personal del NNA
2	Elaboración del Platin	Educación	Educador Formativo	Informe Platin	Entrega y Archivo del Informe
4.- Alimentación del NNA					
1	Verificar que el NNA reciba la dieta requerida.	Salud	Asesor en nutrición	Plan nutricional para el NNA	Verificar que se cumpla con el Plan nutricional
5.- Respeto a la confidencialidad, del secreto profesional y la relación con la población cubierta por el programa.					
1	Archivar la información confidencial del NNA	Salud	Asesor en nutrición	Archivo con la información personal del NNA	Archivar la información personal del NNA
6.- Proyecto de vida NNA					
1	Realización del plan de actividades	Educación	Educador Formativo	Plan de actividades	Entrega y socialización del Plan de actividades
7.- Aplicación del pacto de convivencia.					
1	Socializar y manejar el documento de Platin de convivencia	Secretaría	Secretaría	Informe de socialización del Platin	Entrega y socialización del Informe Platin
8.- Participación activa de los NNA en las actividades artísticas, culturales, deportivas o recreativas.					
1	Tomar lista de participantes en las actividades	Secretaría	Secretaría	Lista de participantes	Entrega de lista de participantes
2	Desarrollo de actividades	Secretaría	Secretaría	Informe de desarrollo de actividades.	Entrega del informe de desarrollo de actividades.
9.- Autocuidado e higiene.					
1	Hacer registro de las pautas de autocuidado	Secretaría	Secretaría	Registro de pautas y autocuidado.	Entrega y archivo del registro.
10.- Verificación del listado para corroborar la existencia de los NNA.					

1	Actualización de los NNA existentes.	Secretaria	Educador	Listado actualizado de los NNA que están en el programa.	Entrega y del archivo del listado.
---	--------------------------------------	------------	----------	--	------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, 2016.

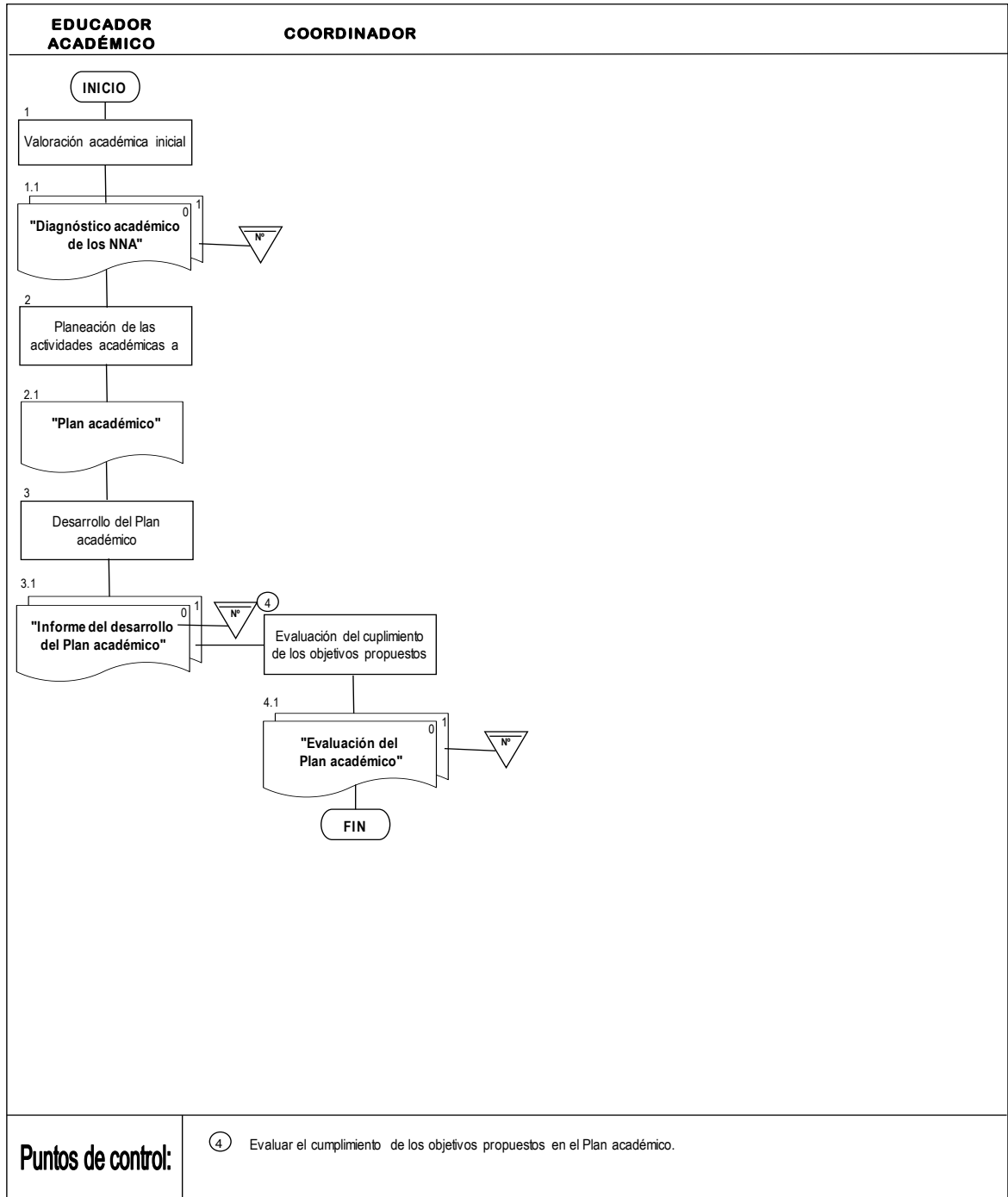
6.2.6 Proceso y procedimiento Académico

Tabla 28. Proceso académico

CODIGO: PAC.01				
PROCESO: ACADÉMICO			VERSION: 1.00	
Fecha: junio de 2016			RESPONSABLE: Educador Académico, y Coordinador.	
Objetivo del Proceso:				
<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar que los NNA se formen académicamente. - Garantizar que los NNA retomen sus estudios. 				
Políticas del Proceso:				
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar conocimientos y habilidades académicas en los NNA. - Seguimiento al proceso académico de los NNA. 				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Educador académico	Formato inicial	1.- Valoración académica inicial	Diagnóstico académico de los NNA	Director Educador Formativo Psicólogo Trabajador social
Educador académico	Diagnóstico académico de los NNA	2.- Planeación de las actividades académicas a realizar.	Plan académico.	Director Educador Formativo Psicólogo Trabajador social
Educador académico	Plan académico	3.- Desarrollo del Plan académico	Informe del desarrollo del plan académico.	Director Educador Formativo Psicólogo Trabajador social
Coordinador	Informe del desarrollo del plan académico	4.- Evaluación del logro de los objetivos propuestos en el Plan académico.	Evaluación del cumplimiento de objetivos académicos.	Director Educador Formativo Psicólogo Trabajador social
REQUISITOS		RECURSOS		MEDICIÓN
Legales		Nombre		Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política. • Ley General de la Educación. • Ley de Infancia y Adolescencia. 		Humanos: Educador académico.	% de NNA valorados	NNA valorados académicamente / NNA que ingresan al programa x 100
		Recursos Físicos:	% de objetivos propuestos en el plan académico.	Objetivos alcanzados / Objetivos propuestos x 100
		<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Papelería - Útiles de oficina 		

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 9. Proceso académico



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 29 Procedimiento académico

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Valoración académica inicial					
1	Diligenciamiento del formato inicial.	Educación	Educador académico	Formato inicial	Diligenciamiento del formato.
2	Elaboración del diagnóstico académico de los NNA	Educación	Educador académico	Diagnostico académico	Entrega del diagnóstico.
2.- Planeación de las actividades académicas a realizar.					
1	Elaboración del Plan académico.	Educación	Educador académico	Plan de acción académico	Entrega del Plan académico
2	Presentación del Plan académico	Educación	Educador académico	Informe sobre la presentación del Plan académico	Acta de presentación del Plan
3.- Desarrollo del Plan académico					
1	Listar a los NNA que ingresan a la formación académica	Educación	Educador académico	Listado de NNA que ingresan al programa.	Presentación del listado.
2	Caracterización de los NNA	Educación	Educador académico	Informe sobre caracterización de NNA	Entrega del informe.
3	Ejecución del Plan académico	Educación	Educador académico	Informe sobre la ejecución del Plan académico.	Entrega del informe
4.- Evaluación del logro de los objetivos propuestos en el Plan académico.					
1	Análisis de los objetivos propuestos	Educación	Educador académico	Informe sobre el estudio de objetivos propuestos.	Presentación del informe.
2	Estudio del alcance de los objetivos	Educación	Educador académico	Evaluación del cumplimiento de objetivos.	Entrega del informe de evaluación.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.7 Proceso y procedimiento de nutrición

Tabla 30. Proceso de nutrición

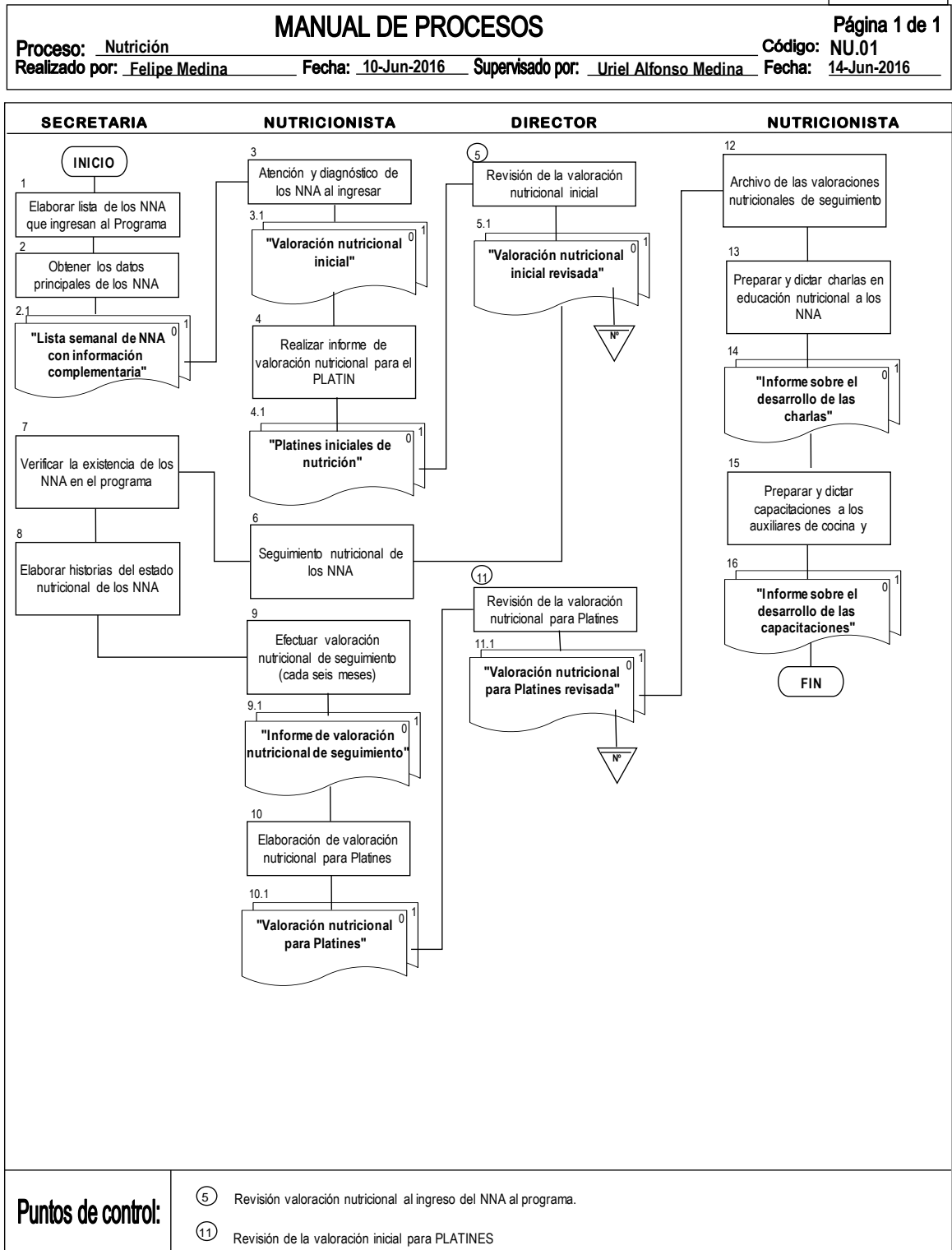
CODIGO: NU.01	
PROCESO: NUTRICION	VERSION: 1.00
Fecha: Junio de 2016.	RESPONSABLE: NUTRICIONISTA (ASESOR EN NUTRICIÓN), SECRETARIA, Y DIRECTOR.
Objetivo del Proceso: <ul style="list-style-type: none"> - Efectuar valoración del estado Nutricional inicial y seguimiento de los NNA. - Mantener o mejorar el estado nutricional de los NNA de acuerdo a su edad. - Efectuar charlas en educación nutricional a los NNA. - Desarrollar capacitaciones para las auxiliares del servicio de alimentos con el fin de afianzar los conocimientos en nutrición y alimentación. 	
Políticas del Proceso: <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar el estado nutricional adecuado de los NNA, así como la promoción y prevención en salud y nutrición. - Garantizar que el personal manipulador de alimentos tenga el conocimiento suficiente para el desempeño de sus funciones por medio de capacitaciones constantes. 	

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Secretaria	Lista de ingresos semanales	1.- Elaborar listado de NNA que ingresan al programa.	Lista semanal de NNA ingresados	Nutrición
Gestión documental (Secretaria)	Documentos de identidad	2.- Obtener datos principales del NNA necesarios para la valoración inicial.	Listado de NNA con datos completos	Nutrición
Nutricionista	Atención de los NNA en el tiempo correspondiente	3.- Realizar la atención y el Diagnóstico Integral del NNA al ingreso	Valoración nutricional inicial	Director
Nutricionista	Información para el PLATÍN	4.- Realizar el informe de la valoración nutricional inicial para Platines	Platines iniciales de nutrición	Secretaria
Director	Valoración nutricional inicial	5.- Revisión e impresión de la valoración nutricional inicial de los NNA	Valoración nutricional inicial	Gestión documental (Secretaria)
Nutricionista	Listados de valoraciones iniciales	6.- Elaborar listado de NNA para seguimiento cada 6 meses	Listado de valoraciones para seguimiento después de 6 meses de haber ingresados el NNA	Director
Secretaria	Lista de NNA que se encuentran en la institución para realizar seguimiento nutricional	7.- Verificar los listados de NNA para seguimiento que se encuentren aun en la institución	Listado de NNA presentes en la institución	Nutrición
Gestión documental (Secretaria)	Historias de la valoración nutricional de los NNA	8.- Elaborar las historias nutricionales realizadas anteriormente para realizar la valoración nutricional de seguimiento	Historias de atención en nutrición	Nutrición
Nutricionista	Atención de los NNA en el tiempo correspondiente para seguimiento	9.- Realizar Valoración Nutricional de Seguimiento de los NNA cada Seis meses	Valoración nutricional de seguimiento	Director
Nutricionista	Información para el PLATÍN de seguimiento	10.- Elaborar informe de la valoración nutricional de seguimiento para Platines	Platines de seguimiento de nutrición	Secretaria

Director	Valoración nutricional de seguimiento	11.- Revisión e impresión de la Valoración nutricional de seguimiento de los NNA	Valoración nutricional de seguimiento impresa	Gestión documental (Secretaria)	
Nutricionista	Valoración nutricional de seguimiento	12.- Archivo de las valoraciones nutricionales de seguimiento	Valoración nutricional de seguimiento	Asistente de archivo	
Nutricionista	Listado de los NNA en la institución y por grupos	13.- Preparar y dictar charlas en educación nutricional a los NNA que se encuentran en el programa	Charla en educación nutricional	NNA presentes en la charla.	
Nutricionista	Informe elaborado, registro de firmas y fotográfico	14.- Elaborar informe de las charlas en educación nutricional impartidas con su respectivo registro fotográfico y listado de firmas	Informe impreso	Secretaria	
Nutricionista	Presencia de las auxiliares del servicio de alimentos	15.- Elaborar y dictar capacitación a las auxiliares del servicio de nutrición	Capacitación para el área del servicio de alimentos	Auxiliares del servicio de alimentos	
Nutricionista	Informe elaborado, registro de firmas y fotográfico	16.- Elaborar informe de capacitación dirigida a las auxiliares del servicio de alimentos con su respectivo registro fotográfico y listado de firmas	Informe impreso	Secretaria	
REQUISITOS		RECURSOS		MEDICION	
Legales		Nombre		Indicadores	
Pirámide nutricional. Tablas de requerimientos nutricionales.		Humanos: Nutricionista, Secretaria. Recursos Físicos: - Computador - Papelería - Útiles de oficina - Calculadora - Impresora - Tallmetro - Memoria USB Video Beam		% de niños atendidos en el mes % de informes entregados en el mes % de Capacitaciones dictadas cada seis meses % Asistentes a las charlas	
				Formula	
				NNA atendidos / NNA que ingresan al programa x 100 Informes entregados / Informes generados x 100 Capacitaciones programadas / Capacitaciones dictadas x 100 NNA asistentes a las charlas / NNA que ingresan al programa x 100	

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 10. Proceso de nutrición



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 31. Procedimiento de nutrición

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Elaborar un listado de los NNA que ingresan a la entidad cada semana					
1	Revisar los registros de ingresos de NNA ingresados en la estadística	Secretaria	Secretaria	Registro de ingreso	Estadística de los NNA que ingresan al Programa
2	Listado de NNA ingresados en la semana	Secretaria	Secretaria	Listado de ingresados	Listado semanal de los ingresados
2.- Obtener datos principales del NNA necesarios para la valoración inicial.					
1	Con el listado de NNA nuevo se dirige a gestión documental.	Salud	Asesora de Nutrición	Listado de NNA que ingresaron al Programa	Entrega del listado al asistente de archivo.
2	Buscar las historias de atención de cada uno de los NNA nuevos.	Archivo	Asistente de archivo	Historias de atención de los NNA	Confrontar el listado de los NNA nuevos con los existentes en el archivo.
3	Buscar el documento de cada NNA nuevo.	Salud	Asesora de Nutrición	Documento de identidad de cada NNA	Verificar que cada NNA que ingresa tenga un documento de identificación.
4	Registrar los datos de cada NNA nuevo.	Salud	Asesora de Nutrición	Registro de los NNA nuevos.	Registrar cada uno de los NNA que ingresan al Programa.
3.- Realizar la atención y el Diagnóstico Integral del NNA al ingresar al programa					
1	Con el listado de NNA nuevos dirigirse a cada uno de los grupos a buscar los NNA para ser llevados a la oficina para su atención.	Salud	Asesor de Nutrición	Informe de NNA atendidos.	Verificar que los NNA listados sean atendidos.
2	Con los NNA en la oficina se comienza a efectuar la valoración nutricional donde se preguntan los datos que se requieran del NNA, así mismo se toman los indicadores de peso, talla, IMC, registro en la rejilla y diagnóstico.	Salud	Asesor de Nutrición	Valoración nutricional de los NNA	Valorar a todos los NNA que ingresan al programa.
4.- Realizar el informe de la valoración nutricional inicial para Platines					
1	Digitalizar la información de la valoración nutricional inicial.	Salud	Asesor de Nutrición	Datos de la valoración de nutrición inicial.	Valoración nutricional inicial digitalizada.
2	Realizar el informe de reporte para el Platin de cada uno de los NNA atendidos.	Salud	Asesor de Nutrición	Informe de Reporte para el Platin	Presentación del informe de reporte para el Platin.
3	Enviar la información vía internet para la organización de datos y revisión por parte del Director para la entrega de los Platines	Salud	Asesor de Nutrición	Información de valoración nutricional.	Envío de la valoración nutricional.
5.- Revisión e impresión de la valoración nutricional inicial de los NNA					

1	Descargar la información de los Platines, valoración nutricional inicial y registro en físico	Dirección	Director	Información de los Platines, Valoración nutricional y registro	Descargar e imprimir información.
2	Impresión de las valoraciones nutricionales iniciales.	Dirección	Director	Valoración nutricional impresa	Preparar la carpeta de valoración nutricional inicial.
3	Entrega de las valoraciones nutricionales iniciales y Platines a secretaria y a gestión documental (archivo).	Dirección	Director	Carpeta de valoración inicial	Entregar la carpeta a la secretaria.
6.- Elaborar listado de NNA para seguimiento cada 6 meses					
1	Tomar el listado de valoraciones nutricionales realizadas 6 meses atrás y obtener un listado de NNA para valoración de seguimiento	Salud	Asesor de Nutrición	Listado de valoraciones nutricionales desde hace 6 meses.	Seguimiento y elaboración de informe de cada uno de los casos.
7.- Verificar los listados de NNA para seguimiento que se encuentren aun en la institución					
1	Dirigirse a la secretaria a corroborar el listado para obtener los NNA que aún continúan en la institución para realizar su seguimiento nutricional.	Salud	Asesor de Nutrición	Informe de seguimiento nutricional.	Seguimiento nutricional de los NNA que aún se encuentran en la entidad.
2	Listado de NNA que permanecen en la institución.	Secretaria	Secretaria	Informe de NNA que están en la entidad	Entrega de la información al nutricionista.
No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
8.- Obtener las historias nutricionales realizadas anteriormente para realizar la valoración nutricional de seguimiento					
1	Con los listados de los NNA que necesitan seguimiento dirigirse a la oficina de gestión documental	Salud	Asesor de Nutrición	Listado de NNA	Entrega del listado actualizado al asistente de archivo.
2	Solicitar las historias de atención de cada uno de los NNA	Archivo	Asistente de archivo	Historias de atención de NNA	Entrega de los documentos al nutricionista.
3	Extraer las valoraciones nutricionales de cada uno de los NNA	Salud	Asesor Nutricional	Valoraciones nutricionales existentes en el archivo	Efectuar seguimiento nutricional a los NNA que se encuentran en el programa.
4	Llevar las valoraciones nutricionales de cada uno de los NNA para realizar el seguimiento en la oficina de nutrición.	Salud	Asesor Nutricional	Carpetas de valoraciones nutricionales	Llevar todas las valoraciones al área de nutrición.
9.- Realizar Valoración Nutricional de Seguimiento de los NNA cada Seis meses					
1	Con el listado de NNA de seguimiento dirigirse a cada uno de los grupos a buscar los NNA para ser llevados a la oficina para su atención.	Salud	Asesor Nutricional	Informe de seguimiento	Informes llevados a oficina de nutrición
2	Con el listado de NNA en la oficina se comienza a	Salud	Asesor Nutricional	Actualización de la	Efectuar seguimiento a

	realizar la valoración nutricional de seguimiento se toman los indicadores de peso, talla, IMC, registro en la rejilla y diagnostico			información nutricional de los NNA	cada uno de los casos
10.- Elaborar informe de la valoración nutricional de seguimiento para Platines					
1	Digitalizar la información de la valoración nutricional de seguimiento.	Salud	Asesor Nutricional	Información digitalizada	Digitalizar toda la información de la valoración nutricional.
2	Realizar la comparación con la valoración anterior para elaborar una relación y medir el estado nutricional del NNA.	Salud	Asesor Nutricional	Comparación del estado nutricional actual y anterior.	Efectuar una comparación del estado nutricional anterior y actual de los NNA
3	Realizar el informe de reporte para el seguimiento al Platin de cada uno de los NNA atendidos.	Salud	Asesor Nutricional	Informe de reporte de seguimiento	Entregar el informe al Director.
11.- Revisión e impresión de la Valoración nutricional de seguimiento de los NNA					
1	Descargar la información de los Platines y valoración de seguimiento de los NNA.	Dirección	Director	Información de los Platines y valoración de seguimiento	Descargar la información enviada por el Asesor nutricional
2	Cotejar la información de los seguimientos al Platin, valoración nutricional de seguimiento y registro físico.	Dirección	Director	Informe de comparación de la información nutricional de los NNA.	Efectuar la comparación de los tres informes
3	Impresión de las valoraciones nutricionales de seguimiento.	Dirección	Director	Informes sobre valoraciones nutricionales impresos.	Imprimir las valoraciones nutricionales de los NNA
4	Anexar la valoración nutricional de seguimiento a la historia de valoración nutricional de cada uno de los NNA.	Dirección	Director	Valoración nutricional de seguimiento	Incorporar la valoración de seguimiento a la historia de valoración nutricional
5	Entrega de seguimiento al Platin a secretaria.	Dirección	Director	Informe de seguimiento nutricional	Entregar informe a la Secretaria
12.- Archivo de las valoraciones nutricionales de seguimiento					
1	Entrega de las valoraciones nutricionales de seguimiento.	Salud	Asesor Nutricional	Acta de recibo de las valoraciones nutricionales.	Elaboración del acta de recibo
2	Solicitar las historias de atención de cada uno de los NNA de seguimiento	Archivo	Asistente de Archivo	Solicitud de historias de atención	Recibo historias de atención
3	Archivo de las historias nutricionales de cada uno de los NNA.	Salud	Asesor Nutricional	archivo	Archivar las historias nutricionales actualizadas
13.- Preparar y dictar charlas en educación nutricional a los NNA que se encuentran en el programa					
1	Buscar una temática que permita dictar una charla en educación nutricional de acuerdo a los	Salud	Asesor nutricional	Informe sobre la temática a tratar en la	Justificación de la sección de la temática

	requerimientos o solicitudes de los NNA.			charla	
2	Documentar la temática para la elaboración de la charla y buscar recursos como videos presentaciones etc. Para hacer más dinámica la actividad.	Salud	Asesor nutricional	Informe de evidencias	Entrega de informe sobre la planeación de la charla para su revisión.
3	Elaborar la presentación de la charla.	Salud	Asesor nutricional	Presentación de la charla	Entrega de la presentación al director y los educadores.
4	Acordar las fechas y tiempos para realizar la charla de común acuerdo con los educadores.	Salud	Asesor nutricional	Actas y Cronograma	Entrega de la documentación sobre la charla a los educadores
5	Organizar el lugar en el que se va a dictar la charla y los recursos físicos que se necesite para el desarrollo de la actividad.	Nutrición Formativa	asesor nutricional Formadores.	Notificación	Organizar el desarrollo de la charla y comunicar fecha y lugar
		Dependencia	Cargo		
6	Traer a los NNA por grupos para dictar la charla.	Educación	Educadores Formativos y Académicos	Lista de asistentes	Anexar la lista de asistentes a la documentación de la charla.
7	Dictar la charla y resolver dudas e inquietudes.	Salud	Asesor Nutricional	Informe sobre el desarrollo de la charla.	Presentación del informe sobre el desarrollo de la charla.
8	Tomar evidencias como registro fotográfico y listado de firmas.	Salud	Asesor Nutricional	Fotográfico	Entregar el registro fotográfico.
14.- Elaborar informe de las charlas en educación nutricional impartidas con su respectivo registro fotográfico y listado de firmas					
1	Elaborar el respectivo informe que contenga objetivos de la actividad, metodología, proceso y además anexar las fotos	Salud	Asesor Nutricional	Informe de la presentación dictada.	Entrega del informe.
2	Imprimir el informe de la charla impartida y anexar el registro de firmas	Salud	Asesor Nutricional	Planilla de firmas de asistencia	Entrega de la documentación
3	Entregar el informe y una copia para la carpeta de nutrición y secretaria para su respectivo archivo	Salud	Asesor Nutricional	Listado de asistencia	Entregar el informe a la secretaria con copia al asistente de archivo.
15.- Elaborar y dictar capacitación a las auxiliares del servicio de nutrición					
1	Buscar una temática que permita dictar una capacitación a las auxiliares del servicio de alimentos de acuerdo a los requerimientos del área.	Salud	Asesor Nutricional	Realizar una presentación.	Entrega del informe sobre la planeación y desarrollo de la capacitación con sus respectivos anexos.
2	Documentar la temática para la elaboración de capacitación y buscar recursos como videos,	Salud	Asesor Nutricional.	Evidencias de la capacitación.	

	presentaciones, para hacer más dinámica la actividad.				
3	Elaborar la presentación de la capacitación.	Salud	Asesor Nutricional.	Presentación.	
4	Acordar las fechas y tiempos para realizar la capacitación de común acuerdo con la coordinadora del servicio de alimentos y nutrición.	Salud Nutrición	Asesor Nutricional Coordinadora del servicio de alimentos	Acta	
5	Organizar el lugar en el que se va a dictar la capacitación y los recursos físicos que se necesite para el desarrollo de la actividad	Salud Nutrición	Asesor Nutricional. Coordinadora del servicio de alimentos.	Notificación	
6	Reunir a los auxiliares del servicio de alimentos para dictar la capacitación	Nutrición	Coordinadora del servicio de alimentos.	Lista de asistentes a la reunión	
7	Dictar la capacitación y resolver dudas e inquietudes.	Salud	Asesor Nutricional	Registro de las dudas e inquietudes y como se resolvieron	Entrega del informe sobre la planeación y desarrollo de la capacitación con sus respectivos anexos.
16.- Elaborar informe de capacitación dirigida a las auxiliares del servicio de alimentos con su respectivo registro fotográfico y listado de firmas					
1	Elaborar el respectivo informe que contenga: objetivos de la actividad, metodología, proceso y demás anexar las fotos.	Salud	Asesor Nutricional.	Informe de evidencias.	Entrega de informe de capacitación y sus anexos.
2	Imprimir el informe de la capacitación impartida y anexar el listado de firmas,	Salud	Asesor Nutricional.	Listado de asistencia	
3	Entregar el informe y una copia para la carpeta de nutrición y secretaría para su respectivo archivo	Salud	Asesor Nutricional.	Entrega de informe	

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.8 Proceso y procedimiento de salud

Tabla 32. Proceso de salud

CODIGO: PS.02	
PROCESO: SALUD	VERSION: 1.00
Fecha: junio de 2016.	RESPONSABLE: ENFERMERA
Objetivo del Proceso:	
<ul style="list-style-type: none"> - Brindar servicio médico y de salud a los NNA y al talento humano de la entidad. - Prestar un servicio de salud de calidad. - Efectuar un seguimiento a cada uno de los casos. 	
Políticas del Proceso:	
<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar un buen estado de salud de los NNA y del Talento humano de la entidad. - Garantizar un servicio de salud de calidad. 	

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Enfermera	Formato de valoración de la salud	1.- Efectuar una valoración de la salud de los NNA que ingresen al programa, al igual que de los empleados que ingresen.	Diagnóstico de valoración de la salud de los NNA y empleados.	Director Nutricionista Psicólogo
Enfermera	Diagnóstico de valoración de la salud de los NNA y empleados.	2.- Realizar un informe sobre el estado de salud de los NNA y del talento humano.	Informe sobre el estado de salud de los NNA y empleados.	Director Nutricionista Psicólogo
Enfermera	Informe del estado de salud de los NNA	3.- Desarrollar jornadas de vacunación para los NNA de acuerdo a su estado de salud.	Informe sobre el desarrollo de las jornadas de vacunación.	Director. Nutricionista Psicólogo
Enfermera	Diagnóstico del estado de salud de los NNA	4.- Garantizar las condiciones óptimas de autocuidado e higiene de los NNA.	Plan para garantizar las condiciones de autocuidado e higiene.	Director Nutricionista Psicólogo
Enfermera	Diagnóstico del estado de salud de los NNA	5.- Garantizar una atención odontológica oportuna.	Plan para garantizar una adecuada atención odontológica.	Director
Enfermera	Informe del estado de salud de los NNA	6.- Desarrollar los tratamientos médicos de acuerdo a las enfermedades que se presenten.	Informe de seguimiento a los tratamientos médicos.	Director Nutricionista Psicólogo
Enfermera	Informe sobre el estado de salud de los empleados.	7.- Conservar y mejorar la salud ocupacional.	Plan para garantizar una buena salud ocupacional.	Director.
Enfermera	Diagnóstico del estado de salud de los NNA	8.- Planear las actividades del área cada seis meses.	Cronograma de actividades para el semestre	Director. Nutricionista Psicólogo
REQUISITOS		RECURSOS	MEDICIÓN	
Legales		Nombre	Indicadores	Formula
Ley 266 de 1996 Ley 911 de 2004		Humanos: Enfermera. Recursos Físicos: - Computador - Impresora - Papelería - Útiles de oficina -	% de NNA atendidos % de empleados atendidos % de NNA y empleados a los que se les realiza el seguimiento de su estado de salud	$\frac{\text{NNA atendidos}}{\text{NNA que ingresan al programa}} \times 100$ $\frac{\text{Empleados atendidos}}{\text{Empleados de la entidad}} \times 100$ $\frac{\text{Cantidad de seguimientos}}{\text{Total NNA y empleados}} \times 100$

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 11. Proceso de salud

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser"

MP-Fundaser

MANUAL DE PROCESOS

Página 1 de 1

Proceso: Salud

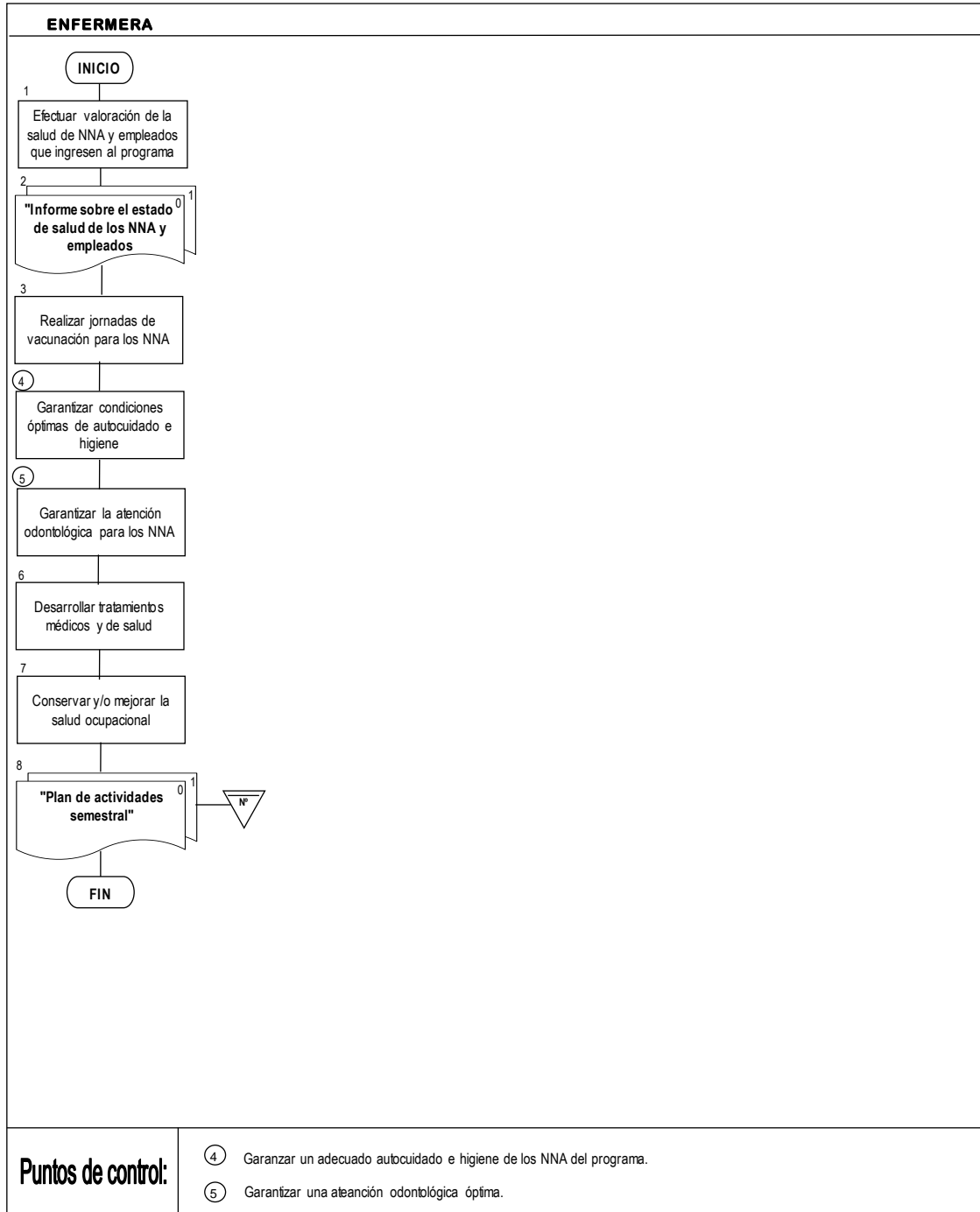
Código: PS.02

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 14-Jun-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 16-Jun-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 33. Procedimiento de salud

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Efectuar una valoración de la salud de los NNA que ingresen al programa, al igual que de los empleados que ingresen.					
1	Diligenciar formato de valoración	Salud	Enfermera	Formato de valoración diligenciado	Entrega de la valoración de la salud de los NNA y sus anexos
2	Digitalizar el formato de valoración y sus anexos	Salud	Enfermera	Carpeta de valoración de salud y sus anexos	
2.- Realizar un informe sobre el estado de salud de los NNA y del talento humano					
1	Preparar un informe sobre el estado de salud de NNA y empleados.	Salud	Enfermera	Informe sobre la salud de NNA y empleados	Presentación del informe sobre el estado de salud de los NNA y sus anexos
2	Socializar el informe con el director, nutricionista y psicólogo	Salud	Enfermera	Informe sobre la socialización	
3.- Desarrollar jornadas de vacunación para los NNA de acuerdo a su estado de salud.					
1	Planear las jornadas de vacunación de acuerdo a necesidades de NNA	Salud	Enfermera	Plan de vacunación	Presentación del plan y del informe de ejecución de las jornadas de vacunación.
2	Ejecución de las jornadas de vacunación.	Salud	Enfermera	Informe sobre la ejecución de jornadas de vacunación.	
4.- Garantizar las condiciones óptimas de autocuidado e higiene de los NNA.					
1	Efectuar un diagnóstico de la higiene y el autocuidado de los NNA	Salud	Enfermera	Diagnóstico de higiene y autocuidado	Entrega del diagnóstico, el plan y la evaluación de resultados.
2	Elaborar un plan para garantizar las condiciones de higiene y autocuidado de NNA	Salud	Enfermera	Plan de acción para garantizar la higiene y el autocuidado	
3	Ejecución del plan	Salud	Enfermera	Informe sobre evaluación de resultados	
5.- Garantizar una atención odontológica oportuna.					
1	Realizar un diagnóstico de estado de salud odontológico.	Salud	Enfermera	Diagnóstico sobre el estado de salud odontológico	Presentación del diagnóstico, plan de acción y evaluación de resultados.
2	Elaborar un plan para mejorar o mantener la salud odontológica de NNA.	Salud	Enfermera	Plan de acción para mejorar o mantener la salud odontológica de los NNA	
3	Ejecución del plan de acción	Salud	Enfermera	Informe sobre evaluación de resultados	
6.- Desarrollar los tratamientos médicos de acuerdo a las enfermedades que se presenten.					
1	Definir el tratamiento médico del paciente.	Salud	Enfermera	Informe sobre los tratamientos a aplicar	Presentación del informe sobre la efectividad de los tratamientos médicos

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
2	Efectuar el tratamiento médico	Salud	Enfermera	Informe sobre la ejecución del tratamiento médico	Presentación del informe sobre la efectividad de los tratamientos médicos
3	Evaluar la efectividad del tratamiento	Salud	Enfermera	Informe sobre la evaluación de resultados de los tratamientos	
7.- Conservar y mejorar la salud ocupacional.					
1	Efectuar un diagnóstico de la salud ocupacional de la entidad.	Salud	Enfermera	Diagnóstico de salud ocupacional	Entrega del informe de evaluación de los resultados del plan de acción.
2	Elaborar un plan de acción para mantener o mejorar la salud ocupacional de la entidad.	Salud	Enfermera	Plan de acción para mejorar o mantener la salud ocupacional.	
	Ejecución del plan de acción.	Salud	Enfermera	Informe sobre la evaluación de los resultados del plan de acción.	
8.- Planear las actividades del área cada seis meses.					
1	Identificar las actividades requeridas para el área	Salud	Enfermera	Informe de actividades.	Presentación del cronograma de actividades semestral para el área
2	Definir el tiempo de realización para cada actividad	Salud	Enfermera	Informe sobre el tiempo para la realización de las actividades	
3	Elaborar un cronograma de actividades para 6 meses	Salud	Enfermera	Cronograma de actividades	

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.9 Proceso y procedimiento de secretaria

Tabla 34. Proceso de Secretaria

CODIGO: SC.01				
PROCESO: SECRETARIA			VERSION: 1.00	
Fecha: junio de 2016.			RESPONSABLE: SECRETARIA	
Objetivo del Proceso:				
<ul style="list-style-type: none"> - Brindar apoyo a la gestión administrativa. - Contribuir a la gestión eficiente de la agenda de la dirección. - Manejar de manera efectiva la documentación. - Ofrecer una atención de calidad al público. 				
Políticas del Proceso:				
<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar una eficiente gestión administrativa y documental. - Garantizar una comunicación efectiva entre las diferentes áreas de la entidad. - Garantizar una atención de calidad al público en general. 				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Secretaria	Comunicación personal o telefónica	1.- Atender las comunicaciones que lleguen a la entidad.	Registro de comunicaciones con el público en general.	Público en general

Secretaria	Documentos generados en las diferentes dependencias.	2.- Archivar los documentos de acuerdo a la normativa vigente.	Documentos archivados de acuerdo a la Ley General de Archivos.	Dependencias de la entidad. Asistente de Archivo.
Secretaria	- Documentos generados en las dependencias. - Solicitud de elaboración de documentos de la Dirección	3. Gestionar eficientemente los documentos	Documentos archivados de acuerdo a la Ley General de Archivos.	Dependencias de la entidad. Asistente de Archivo. Director
Secretaria	Documentos digitalizados de las diferentes áreas.	4. Efectuar copia de seguridad de la información	Copia de seguridad de la información de la entidad.	Dependencias de la entidad. Director.
Secretaria	Informes generados de las diferentes áreas.	5.- Recoger la información generada por las diferentes dependencias	Documentos archivados de acuerdo a la Ley General de Archivos.	Dependencias de la entidad. Asistente de Archivo.
Secretaria	Formato para medir la satisfacción de los clientes externos.	6.- Medir la satisfacción de los clientes externos	Informe sobre la satisfacción de los NNA con el servicio.	Director.
Secretaria	Requerimientos para la presentación de la información de las dependencias.	7.- Colaborar en la elaboración y preparación de los informes de las dependencias.	Documentos elaborados y archivados de acuerdo a la normativa vigente.	Dependencias de la entidad. Asistente de archivo
Secretaria	Requerimientos para la elaboración de cronogramas de actividades.	8.- Participar activamente en la elaboración de los cronogramas	Cronograma de actividades	Dependencias de la entidad Director
REQUISITOS		RECURSOS		MEDICIÓN
Legales		Nombre		Indicadores
Ley 594 de 2000		Humanos: Secretaria. Recursos Físicos: - Computador - Impresora - Papelería - Útiles de oficina -		% de personas atendidas % de documentos elaborados. % de documentos archivados % de satisfacción de los clientes externos
				Personas atendidas / Personas que se contactaron con la entidad x 100 Documentos elaborados / Documentos solicitados x 100 Documentos archivados / Documentos entregados x 100 Clientes externos satisfechos / Clientes totales x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 12. Proceso de Secretaria

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser"

MP-Fundaser

MANUAL DE PROCESOS

Página 1 de 1

Proceso: Secretaría

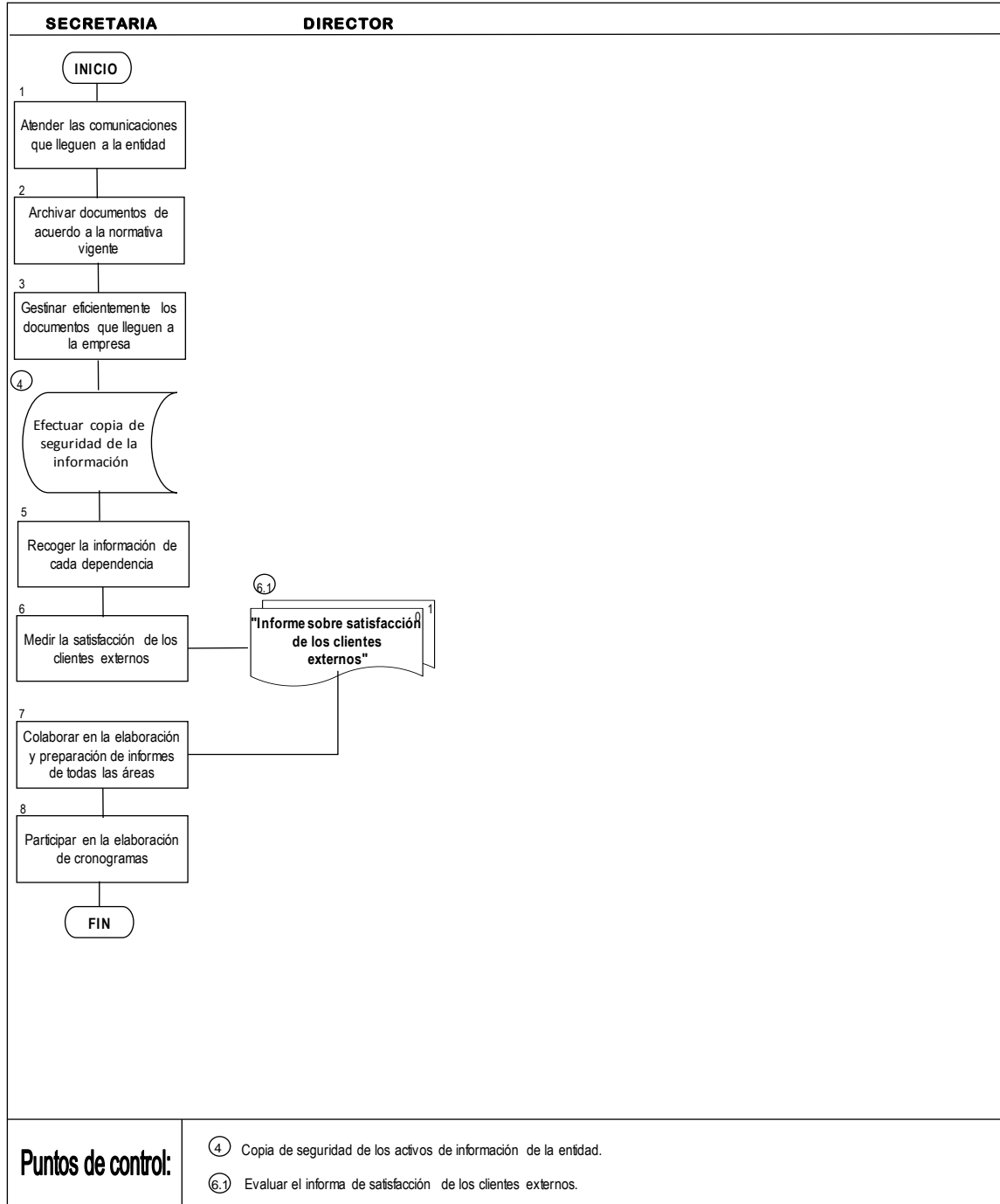
Código: SC.01

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 20-Jun-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 21-Jun-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 35. Procedimiento de Secretaria

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Atender las comunicaciones que lleguen a la entidad.					
1	Atender la sugerencia, necesidad o expectativa.	Secretaria	Secretaria	Formato de atención	Trámite eficiente de la sugerencia, necesidad o expectativa.
2	Dar trámite a la sugerencia, necesidad o expectativa.	Secretaria	Secretaria		
2.- Archivar los documentos de acuerdo a la normativa vigente.					
1	Recibir los documentos del público y de todas las dependencias	Secretaria	Secretaria	Formato de recepción de documentos	Diligenciamiento de los formatos de recepción y entrega
2	Archivar de acuerdo a la Ley General de Archivo.	Secretaria	Secretaria	Formato de entrega al área de archivo	
3. Gestionar eficientemente los documentos					
1	Elaborar o recepcionar los documentos	Secretaria	Secretaria	Registro de documentos recepcionados o tramitados	Registro de documentos
2	Dar trámite a cada documento según su propósito.	Secretaria	Secretaria		
4. Efectuar copia de seguridad de la información					
1	Hacer un listado de documentos digitalizados	Secretaria	Secretaria	Relación de documento digitalizados	Copia de seguridad de la información semanal.
2	Seleccionar los documentos para hacer copia de seguridad	Secretaria	Secretaria	Relación de documentos que hacen parte de la copia de seguridad.	
3	Realizar una copia de seguridad al menos una vez a la semana	Secretaria	Secretaria	Formato de registro de copias de seguridad.	
5.- Recoger la información generada por las diferentes dependencias					
1	Verificar la información generada por cada dependencia	Secretaria	Secretaria	Formato de información recibida	Registro de la información recibida por cada dependencia.
2	Archivar la documentación de acuerdo a la normatividad vigente o dar trámite a la misma	Secretaria	Secretaria		
6.- Medir la satisfacción de los clientes externos					
1	Aplicar encuesta para medir la satisfacción de los NNA	Secretaria	Secretaria	Encuestas diligenciadas.	Entrega del informe de satisfacción de los NNA
2	Tabular y analizar la información.	Secretaria	Secretaria	Informe sobre los resultados de la encuesta	
3	Elaborar de un informe sobre la satisfacción de los NNA con el servicio que presta la entidad	Secretaria	Secretaria	Informe sobre el grado de satisfacción de los NNA	
7.- Colaborar en la elaboración y preparación de los informes de las dependencias.					
1	Verificar requerimientos de los informes	Secretaria	Secretaria	Registro de informes realizados	Presentación del informe de documentos elaborados.
2	Contribuir a la preparación de los informes	Secretaria	Secretaria		
3	Dar trámite a los informes de acuerdo a su objetivo	Secretaria	Secretaria		

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
8.- Participar activamente en la elaboración de los cronogramas					
1	Determinar las actividades requeridas para cada una de las áreas	Secretaria	Secretaria	Cronograma de actividades	Entrega del cronograma de actividades de cada área.
2	Definir los tiempos de realización	Secretaria	Secretaria		
3	Elaborar un diagrama de Gantt	Secretaria	Secretaria		

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.10 Proceso y procedimiento de Gestión documental

Tabla 36. Proceso de gestión documental

CODIGO: GD.01					
PROCESO: Gestión documental			Versión 1.00		
FECHA: Junio de 2016.			RESPONSABLE: Secretaria, Asistente de archivo, Comité de Archivo		
Objetivo del Proceso:					
<ul style="list-style-type: none"> - Determinar procesos ágiles y seguros para la elaboración y control de los documentos de origen interno y externo de la Entidad. - Garantizar la transparencia en la Gestión Administrativa. 					
Políticas del Proceso:					
<ul style="list-style-type: none"> - Debe tenerse en cuenta la normatividad archivística vigente. - Contempla la simplificación de trámites y racionalización de recursos. - Deben adoptarse e implementarse tablas de retención documental. - La formación de archivos según el ciclo vital de los documentos: Archivos de gestión, central e Histórico. 					
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE	
Cliente Interno o externo	Solicitudes	1.- Producción de documentos	Documentos	Cliente interno o externo	
Secretaria	Documentos	2.- Recepción de documentos	Radicación	Cliente interno o externo	
Secretaria	Documentos	3.- Distribución de documentos recibidos, enviados e internos	Radicación	Cliente interno o externo	
Secretaria	Documentos	4.- Trámite de documentos	Firmas de Recibido de documento	Cliente interno o externo	
Secretaria	Documentos	5.- Organización de documentos	Archivo	Cliente interno	
Asistente de Archivo	Documentos	6.- Consulta de documentos	Planilla de control	Cliente interno o externo	
Asistente de Archivo	Documentos	7.- Conservación de documentos	Tablas de retención y de valoración	Cliente interno	
Comité de Archivo	Tablas de retención y de valoración	8.- Disponibilidad final de los documentos	Planillas de control	Cliente interno	

REQUISITOS	RECURSOS	MEDICION	
Legales	Nombre	Indicadores	Formula
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política - Ley 734 de 2002 - Ley 594 de 2000 - Ley 190 de 1995 - Estatuto Anticorrupción. - Acuerdo 060 de 2001 - Decreto 254 de 2000 - Decreto 4124 de 2004 - Acuerdo AGN 02 de 2004 - Circular AGN 01 de 2004 - Resolución AGN 183 2004 	Humanos: Secretaria, Asistente de Archivo Recursos Físicos: Software de archivo Equipo de computo Red de datos	% de cumplimiento de manejo de la documentación	Objetivos alcanzados / Objetivos propuesto x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 13. Proceso de gestión documental

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser" MP-Fundaser

MANUAL DE PROCESOS

Página 1 de 1

Proceso: Gestión Documental

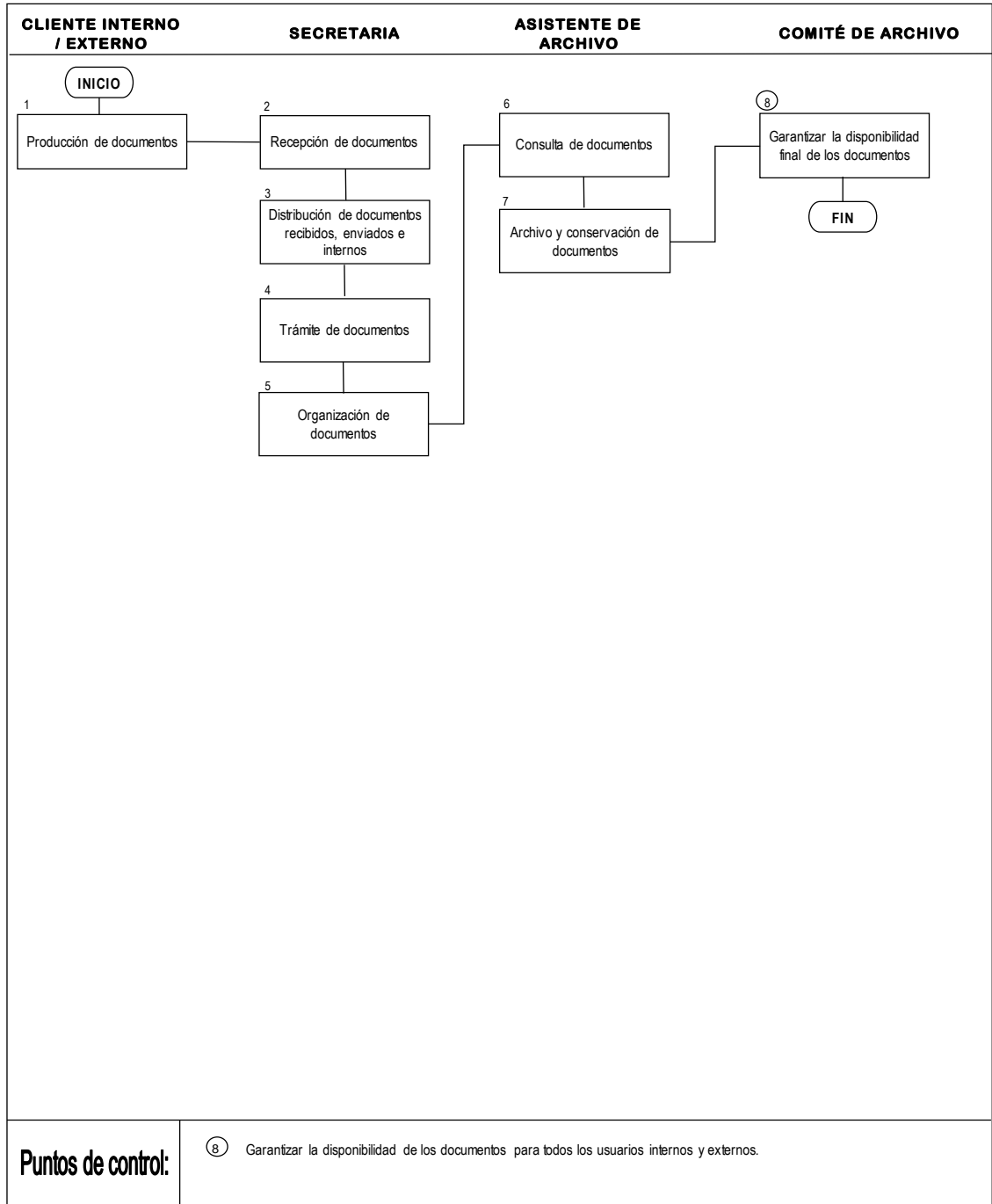
Código: GD.01

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 22-Jun-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 24-Jun-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 37. Procedimiento de gestión documental

N o Actividad		Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Producción de Documentos					
1	Generación de documento en cumplimiento de sus funciones	Secretaria	Secretaria	documentos producidos	Registro de documentos producidos de acuerdo a los parámetros especificados.
2	Medios y técnicas de producción y métodos de Impresión	Secretaria	Secretaria	Digital e impreso	
3	Determinación de dimensiones, calidad y tipos de soporte, gramajes, tintas.	Secretaria	Secretaria	Características de los documentos producidos	
4	Instrucciones para el diligenciamiento de formularios	Secretaria	Secretaria	Formato para formularios	
5	Determinación de uso y finalidad de los documentos	Secretaria	Secretaria	Informe sobre utilidad y finalidad de los documentos.	
6	Imagen corporativa, características internas y externas, tipo de letra, firmas autorizadas	Secretaria	Secretaria	Características específicas del documento	
7	Determinación de formatos pre impresos y plantillas predeterminadas	Secretaria	Secretaria	Formatos impresos y plantillas de control	
8	Definición de tipologías documentales, formatos y formularios según TRD	Secretaria	Secretaria	Tipologías documentales	
9	Directrices relacionadas con el No. de copias	Secretaria	Secretaria	Cantidad de copias	
10	Control de producción de nuevos documentos	Secretaria	Secretaria	Registro de nuevos documentos	
2.- Recepción de documentos					
1	Radicación de los documentos asignando un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío.	Secretaria	Secretaria	Radicación	Firmas de recibido
2	Registro de documentos en un libro o formato	Secretaria	Secretaria	Libro o formato	Firmas de recibido
3	Recibo de documentos oficiales	Secretaria	Secretaria	Libro o formato	Firmas de recibido
4	Verificación y confrontación de folios, copias, anexos, firmas	Secretaria	Secretaria	Relación de documentos	Firmas
5	Dar constancias de	Secretaria	Secretaria	constancias	Firma

	recibos				
6	Asignación de consecutivos de envíos de	Secretaria	Secretaria	correspondencia	Firmas de enviado
3.- Distribución de documentos					
1	Distribución de documentos recibidos, identificando las dependencias y determinación de competencia	Secretaria	Secretaria	Radicación	Firmas de recibido
2	Enrutamiento de documentos recibidos a dependencias competentes	Secretaria	Secretaria	Firmas de recibidos	Firma de recibido
3	Registro de control de documentos recibidos.	Secretaria	Secretaria	Radicación	Firma de recibido
4	Distribución de documentos internos identificando la dependencia dependiendo de la competencia.	Secretaria	Secretaria	Correspondencia interna.	Firma de recibido
5	Enrutamiento de documentos internos a dependencia competente	Secretaria	Secretaria	Correspondencia interna.	Firma de recibido
6	Registro de control de entrega de documentos internos.	Secretaria	Secretaria	Radicación	Firma recibido
7	Distribución de documentos enviados	Secretaria	Secretaria	Formato de distribución de documentos	Firmas de recibido
8	Definición de medios de distribución: Personal, correo electrónico, trámite en línea, página web, correo certificado, etc.	Secretaria	Secretaria	Registro del medio a través del cual se envía el documento.	Definición del medio de envío
9	Control y firmas de Planillas de entrega o firmas de recibido	Secretaria	Secretaria	Planillas	Firmas
4.- Trámite de documentos					
1	Recepción de solicitud o trámite	Secretaria	Secretaria	Radicación	Firmas
2	Confrontación y diligenciamiento de planilla de control y ruta del Trámite	Secretaria	Secretaria	Planilla de control	
3	Determinación de la competencia	Secretaria	Secretaria	Radicación	
4	Preparación y proyección de la respuesta	Secretaria	Secretaria	Respuesta	
5.- Organización de documentos					
1	Clasificación documental identificando las unidades Administrativas funcionales	Archivo	Asistente de archivo	Registro de clasificación documental	Cantidad de documentos organizados de acuerdo a la normatividad vigente
2	Aplicación de la Tabla	Archivo	Asistente de	Tablas de retención	

	de retención y/o Valoración de la dependencia		archivo	y de valoración	
3	Conformación de series y sub series documentales	Archivo	Asistente de archivo	Registro de series y subseries	
4	Ordenación documental en la conformación y apertura de expedientes	Archivo	Asistente de archivo	Expediente de documentos	
5	Organización de series documentales	Archivo	Asistente de archivo	Registro de series documentales	
6	Foliación de los documentos	Archivo	Asistente de archivo	Documentos foliados	
7	Organización y entrega de transferencias documentales y aplicación de la disposición final de las TRD y/o TVD	Archivo	Asistente de archivo	Registro de organización y entrega de documentos	
8	Descripción documental, analizando la información y extracción	Archivo	Asistente de archivo	Informe de descripción documental	
9	Diseño de instrumentos de recuperación como Guías, inventarios, catálogos de Índice	Archivo	Asistente de archivo	Instrumentos y guías	
6.- Consulta de documentos					
1	Determinación de la necesidad y precisión de la consulta	Archivo	Asistente de archivo	Registro de las necesidades de consulta.	Cumplimiento de los parámetros básicos para la consulta de documentos por parte de los usuarios
2	Determinación de competencia de la consulta	Archivo	Asistente de archivo	Definición de competencias de consulta	
3	Disponibilidad de información en términos de restricciones por reserva o por conservación	Archivo	Asistente de archivo	Informe de disponibilidad de información	
4	Estrategia de búsqueda de disponibilidad de expedientes	Archivo	Asistente de archivo	Informe sobre estrategias de búsqueda	
5	Disponibilidad de fuentes de información	Archivo	Asistente de archivo	Informe sobre disponibilidad de información	
6	Ubicación de los documentos	Archivo	Asistente de archivo	Registro de ubicación de documentos	
7	Respuesta a consulta, definir de servicios de archivo.	Archivo	Asistente de archivo	Documentos sobre los servicios de archivo	
8	Sistema de registro y control de préstamo	Archivo	Asistente de archivo	Planillas de control de préstamo	
9	Implantación de medios manuales o automáticos para localización de información	Comité de Archivo	Comité de Archivo	Parámetros para búsqueda de información	

7.- Conservación de documentos					
1	Adelantar sensibilización y toma de conciencia	Comité de Archivo	Comité de Archivo	Planilla de asistencia a la sensibilización	Control de asistencia a la charla de sensibilización
2	Elaboración de copias de seguridad de la información	Archivo	Asistente de archivo	Registro de copias	No de copias de seguridad
3	Adelantar inspección y mantenimiento de las instalaciones	Archivo	Asistente de archivo	Informe del estado de las instalaciones	Presentación del informe
4	Control de condiciones ambientales	Archivo	Asistente de archivo	Informe de condiciones ambientales	Programa de higiene y seguridad industrial
5	Planear fumigaciones periódicas	Comité de Archivo	Comité de Archivo	Plan de fumigaciones	Fumigaciones adelantadas
6	Definir Almacenamiento y empaste	Comité de Archivo	Comité de Archivo	Plan para almacenamiento y empaste	Cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan.
7	Elaborar planes de contingencia (Copias de seguridad, protección en incendios, robos, inundaciones, catástrofes naturales, atentados, guerras)	Archivo	Asistente de archivo	Planes de contingencias	Cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan.
8.- Disponibilidad final de los documentos					
1	Definir la conservación total o eliminación de documentos	Comité de Archivo	Comité de Archivo	Informe sobre los documentos a conservar y eliminar	Entrega del informe de evaluación de documentos disponibles y eliminados.
2	Recepción de transferencias secundarias	Archivo	Asistente de archivo		
3	Organización de documentos para disponerlos al servicio de los usuarios	Archivo	Asistente de archivo	Registro de documentos disponibles	
4	Conservación y preservación de documentos	Comité de Archivo	Comité de Archivo	Registro de documentos preservados y conservados	
5	Aplicar lo estipulado en la TRD o TVD	Archivo	Asistente de archivo	Tablas de retención y de valoración	
6	Adelantar Valoración	Comité de Archivo	Comité de Archivo	Informe de valoración	
7	Selección documental para conservación total o eliminación	Comité de Archivo	Comité de Archivo	Registro de documentos para eliminar o conservar	
8	Adelantar Microfilmación	Archivo	Asistente de archivo	Informe de documentos microfilmados	
9	Adelantar Digitación	Archivo	Asistente de archivo	Informe de documentos digitados	

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.11 Procesos y procedimientos de gestión financiera

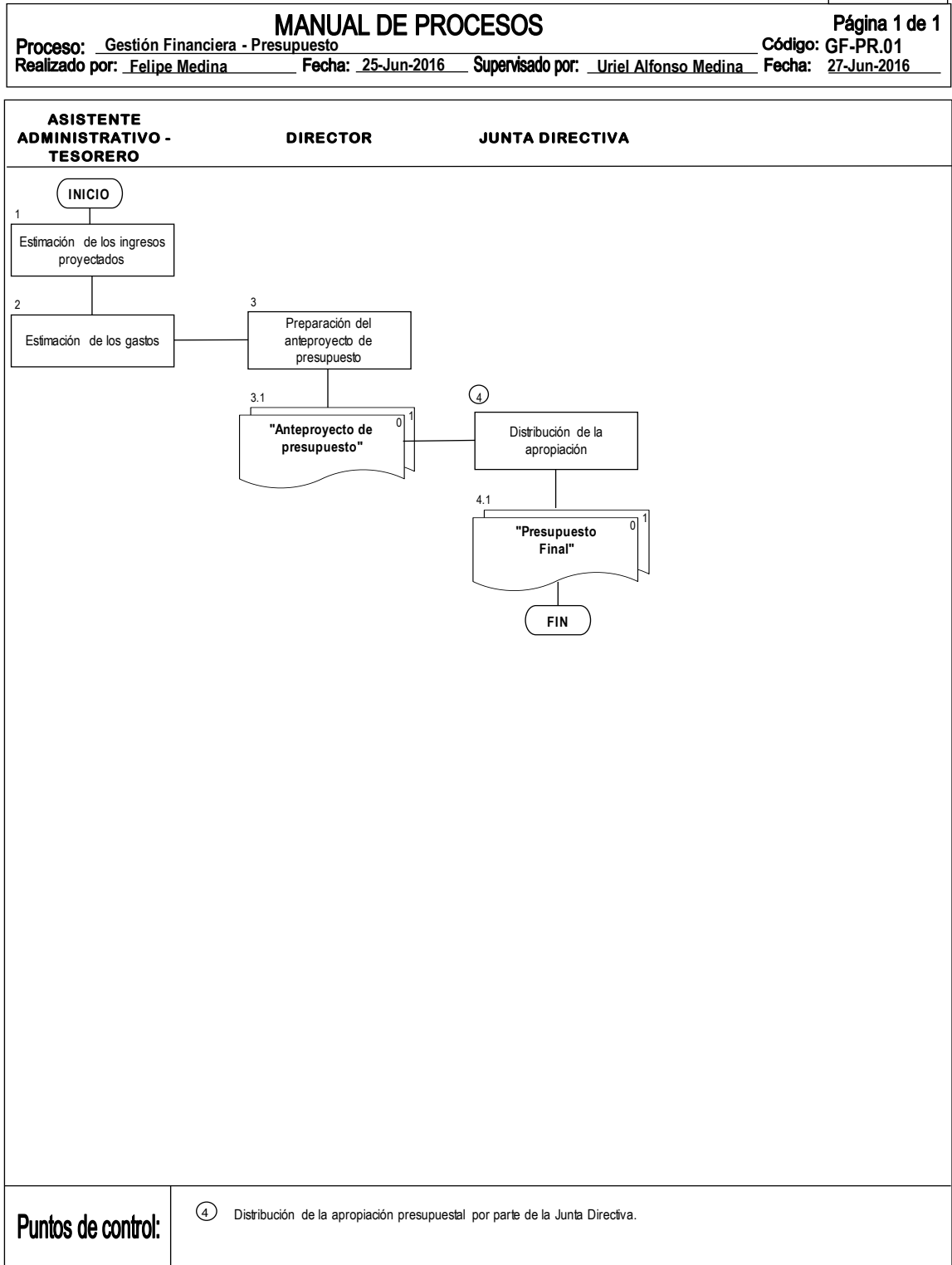
Tabla 38. Proceso de gestión financiera – Presupuesto

CODIGO: GF-PR.01				
PROCESO: Gestión Financiera			Versión 1.00	
Fecha: junio de 2016			RESPONSABLE: Asistente administrativo – Tesorero, Director, y Junta Directiva.	
Objetivo del Proceso: Preparación del presupuesto anual.				
Políticas del Proceso:				
1.- El presupuesto se proyectará hasta en un máximo del 15% del presupuesto del año inmediatamente anterior.				
2.- Los rubros de ingreso estarán integrados por los siguientes conceptos:				
- Saldo de caja, banco e inversiones a corto plazo.				
- Ingresos operacionales por el desarrollo de la actividad económica.				
3.- Los gastos se generarán por los siguientes conceptos:				
- Gastos de funcionamiento.				
- Gastos operacionales.				
- Atención de la deuda.				
- Inversiones.				
4.- Los gastos se estimarán con base en el presupuesto el año inmediatamente anterior y con base en el plan de acción preparado por la Dirección de la entidad.				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Asistente administrativo – Tesorero	Ejecución presupuestal año inmediatamente anterior	1.- Estimación de los ingresos proyectados.	Proyección de ingresos	Director
Asistente Administrativo – Tesorero	Ejecución presupuestal año inmediatamente anterior	2.- Estimación de los gastos	Proyección de gastos	Director
Director	Proyección de Ingresos y gastos	3.- Preparación del anteproyecto de presupuesto	Anteproyecto de presupuesto	Junta directiva
Junta directiva	Proyecto de presupuesto	4.- Distribución de la apropiación	Liquidación del presupuesto	Director Asistente administrativo – Tesorero Entidades de control (Superintendencia, Dirección de Impuestos, entre otros).
REQUISITOS		RECURSOS	MEDICIÓN	
Legales		Nombre	Indicadores	Formula
Constitución Política (Arts. 245 y subsiguientes). Decreto 111 de 1996 Decreto 568 de 1996 Ley Anual de Presupuesto General de la Nación.		Humanos: - Asistente administrativo – Tesorero - Director - Junta Directiva Recursos Físicos: - Software Contable - Equipo de computo financiero - Red de datos	% de ingresos presupuestados. % de gastos presupuestados	Ingresos presupuestados / Rubros de ingresos totales x 100 Gastos presupuestados / Rubros de gastos totales x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 14. Proceso de gestión financiera – Presupuesto

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser" MP-Fundaser



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 39. Procedimiento de gestión financiera – Presupuesto

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Estimación de ingresos proyectados					
1	Revisar el recaudo de ingresos de la vigencia del año inmediatamente anterior sin considerar el año en que fueron causados	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Ejecución año inmediatamente anterior	Preparación del presupuesto de ingresos
2	Estimación del recaudo efectivo de ingresos para la próxima vigencia	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Informe de recaudo efectivo de ingresos.	
3	Proyectar las cuentas por cobrar para la próxima vigencia.	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Informe de cuentas por cobrar proyectadas.	
4	Sumar las cuentas por cobrar y lo que se espera recaudar efectivamente	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Presupuesto de Ingresos	
2.- Estimación de los gastos					
1	Analizar los pagos efectivos efectuados durante la vigencia anterior	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Ejecución año inmediatamente anterior	Preparación del presupuesto de gastos.
2	Estimar los compromisos efectivos que adquirirá la empresa durante la próxima vigencia.	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Informe de compromisos efectivos para la próxima vigencia.	
3	Calcular los gastos que causará efectivamente la empresa durante la próxima.	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Informe de gastos proyectados	Presentación del presupuesto de ingresos y gastos
4	Hacer la proyección de todas las cuentas pendientes de pago para la próxima vigencia.	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Informe de cuentas pendientes proyectadas.	
5	Sumar los valores obtenidos de los gastos más las cuentas por pagar en la próxima vigencia.	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Presupuesto de gastos	
3.- Preparación del anteproyecto de presupuesto					
6	Estudio y análisis del anteproyecto de presupuesto para la próxima vigencia.	Dirección	Director	Análisis del anteproyecto de presupuesto.	Evaluación del anteproyecto de presupuesto
4.- Distribución de la apropiación					
1	Clasificación de los Ingresos en corrientes, no corrientes, de capital y recursos del balance	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Liquidación del presupuesto de Ingresos	Revelación de ingresos.
2	Clasificación de los Gastos: de funcionamiento, de operación, Servicio de la deuda y de Inversión.	Financiera	Asistente administrativo – Tesorero	Liquidación del presupuesto de gastos	Revelación de gastos
3	Aprobación del presupuesto de Ingresos y gastos para la Próxima vigencia	Junta Directiva		Acuerdo de Presupuesto de Ingresos y Gastos	Firmado por el Presidente de la Junta Directiva

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 40. Proceso de gestión financiera – Gestión contable

CODIGO: GF-CT.01				
PROCESO: Gestión Contable			VERSION: 1.00	
Fecha: Junio de 2016			RESPONSABLE: Asistente administrativo – Tesorero, Almacenista, Auxiliar administrativo, Auxiliar contable, y Director	
Objetivo del Proceso:				
<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer Estados financieros, informes y reportes contables útiles para los usuarios de la información. - Preparar estados financieros que sean el soporte para la toma de decisiones de la entidad. 				
Políticas del Proceso:				
<ul style="list-style-type: none"> - Plazo de los primeros 10 días del mes para la entrega de soportes contables. - La Tesorería debe conciliar con contabilidad los saldos en libros de las cuentas de Bancos, Cuentas por cobrar, y Cuentas por pagar. - El almacén y la bodega deben conciliar con contabilidad los saldos en el kárdex 				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Auxiliar contable Almacenista Auxiliar administrativo	Recibos de Caja, facturas de ventas, Comprobantes de egreso, facturas de compra, Contratos celebrados, Nóminas, entre otros.	1.- Constitución de Responsabilidad	Relación de soportes contables	Asistente administrativo – Tesorero
Auxiliar contable	Arqueos de Caja	2.- Registro de Informes de Caja y bancos	Asientos Contables	Asistente administrativo – Tesorero
Auxiliar contable	Comprobantes de Egreso u Órdenes de pago	3.- Registro de las Órdenes de pagos	Asientos contables	Asistente administrativo – Tesorero
Almacenista, Auxiliar administrativo y Auxiliar contable	Balance de Almacén y de Bodega	4.- Registro de inventarios	Asientos contables	Asistente administrativo – Tesorero
Director Auxiliar contable	Relación de Nómina	5.- Provisiones sobre la nómina	Nota de Contabilidad	Asistente administrativo – Tesorero
Contratista jurídico Auxiliar contable	Información sobre contingencias	6.- Provisiones para contingencias	Nota de Contabilidad	Asistente administrativo – Tesorero
Auxiliar contable	Relación de cuentas por cobrar	7.- Provisiones para deudores	Nota de Contabilidad	Asistente administrativo – Tesorero
Auxiliar contable Almacenista	Avalúos técnicos de bienes muebles e inmuebles	8.- Provisión para protección de Planta y Equipo	Nota de Contabilidad	Asistente administrativo – Tesorero
Auxiliar contable Almacenista	Órdenes de pagos de pólizas, suscripciones y compra de suministros y de combustibles.	9.- Efectuar Amortizaciones	Nota de Contabilidad	Asistente administrativo – Tesorero
Almacenista	Base de datos de bienes muebles e inmuebles. Informe de ingresos y egresos del Almacén	10.- Depreciaciones y amortización de bienes devolutivos	Resumen de depreciaciones por subcuentas contables, Notas de contabilidad	Asistente administrativo – Tesorero
Auxiliar contable	Reporte mensual de la ejecución del Presupuesto	11.- Registro contable de la ejecución Presupuestal	Nota de Contabilidad	Asistente administrativo – Tesorero
Auxiliar contable	Balance de Prueba	12.- Ajustes y reclasificaciones	Balance General y estado de Pérdidas y ganancias	Asistente administrativo – Tesorero

REQUISITOS	RECURSOS	MEDICION	
Legales	Nombre	Indicadores	Formula
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política, Art 354. - Resolución 222 de 2006 - Plan general de contabilidad pública - Resolución 146 de 2007 - Resolución 145 de 2008 	Humanos: <ul style="list-style-type: none"> - Asistente administrativo – - Tesorero - Almacenista - Auxiliar administrativo - Director 	% de tiempo en la elaboración y presentación de los estados financieros.	Días para la realización y presentación de los estados financieros / Días presupuestados x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 15. Proceso de gestión financiera – Gestión contable

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser"

MP-Fundaser

MANUAL DE PROCESOS

Página 1 de 1

Proceso: Gestión Financiera - Gestión Contable

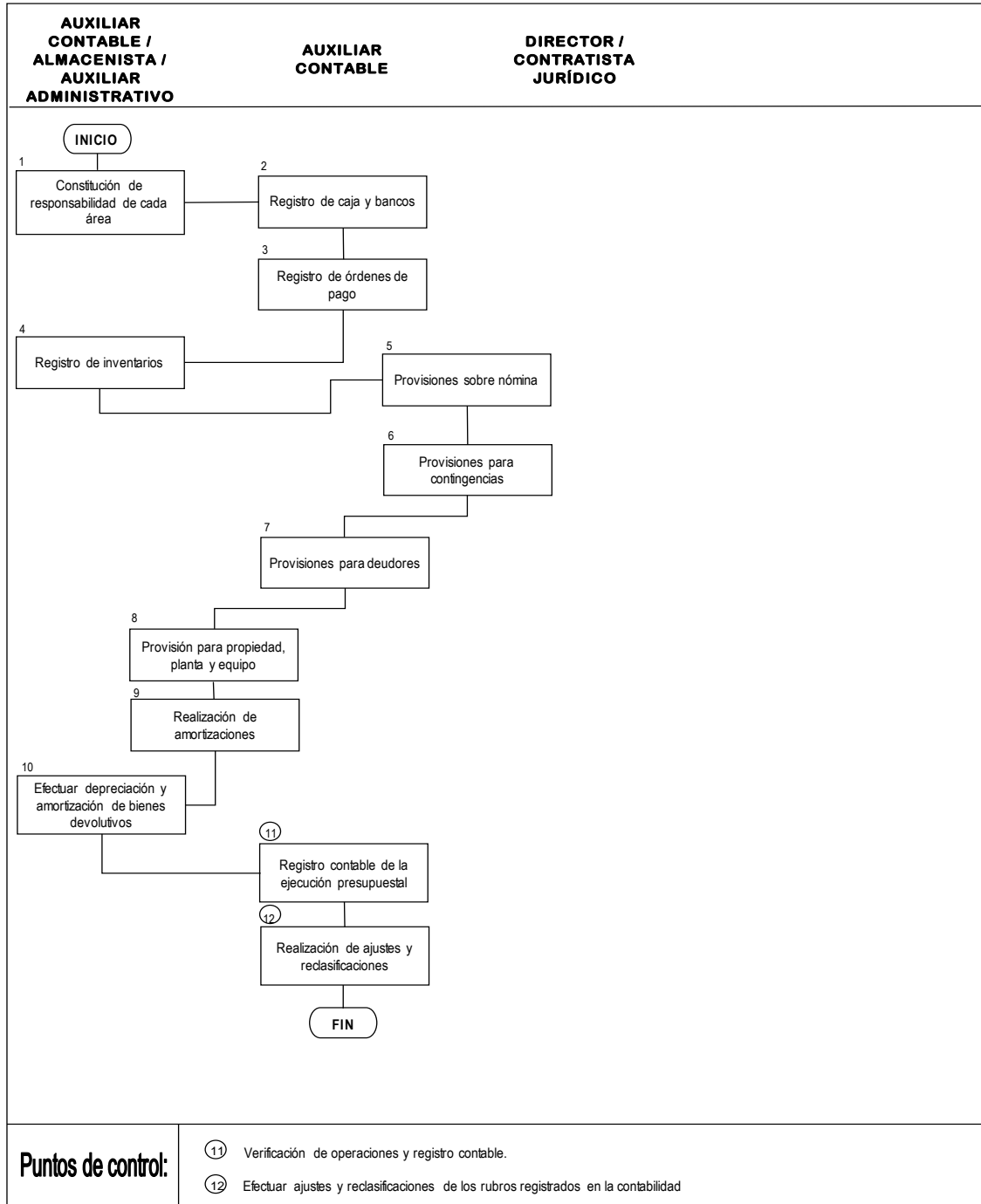
Código: GF-CT.01

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 05-Jul-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 06-Jul-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 41. Procedimiento de gestión financiera – Gestión contable

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Constitución de responsabilidad					
1	Constituir la responsabilidad con los documentos soporte	- Financiera - Recursos físicos - Dirección	- Tesorero - Almacenista - Director - Asistente administrativo – Tesorero	Documentos de soporte	Responsabilidad del cargo.
2	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	No de consecutivo asignado
3	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad correspondiente	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	No. de comprobantes y asientos de diario
2.- Registro de Informes de Caja y de bancos					
1	Recibir el boletín mensual de ingresos	Financiera	Auxiliar contable	Boletín mensual	Relacionar caja y bancos.
2	Verificar que los Ingresos del mes tengan su correspondiente recibo oficial de Caja, consignación o en su defecto la nota crédito expedida por el banco.	Financiera	Auxiliar contable	Verificación de soportes	Relación de soportes de caja y bancos
3	Clasificar los ingresos recibidos durante el mes	Financiera	Auxiliar contable	Informe de clasificación de ingresos	Clasificar adecuadamente los ingresos
4	Hacer la conciliación correspondiente con el informe que presenta tesorería	Financiera	Auxiliar contable	Conciliación de caja y bancos	Verificación de conciliación de caja y bancos
5	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	No de consecutivo asignado
6	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad correspondiente	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	No. de comprobantes y asientos de diario
3.- Registro de las Órdenes de pagos					
1	Recibir el boletín mensual de Egresos	Financiera	Auxiliar contable	Boletín mensual	Firma de recibido del boletín mensual de egresos
2	Verificar que los Egresos del mes tengan su correspondiente comprobante de pago y los soportes correspondientes o en su defecto la nota debito expedida por el banco.	Financiera	Auxiliar contable	Verificación de los egresos con los soportes	Chequeo de soportes contables con los ingresos
3	Clasificar los pagos efectuados	Financiera	Auxiliar contable	Clasificación	Informe de

	durante el mes			pagos.	clasificación de pagos
4	Hacer la conciliación correspondiente con el informe que presenta tesorería	Financiera	Auxiliar contable	Conciliación de órdenes de pago	No. De conciliación
5	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	No de consecutivo asignado
6	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	No. de comprobantes y asientos de diario
4.- Registro de inventarios					
1	Recibir el movimiento mensual de compras, faltantes y sobrantes según inventario físico	Financiera	Auxiliar contable	Cuadro demostrativo del movimiento mensual de Bodega y Almacén	Registrar en el sistema contable los inventarios
2	Registrar en el Kardex las entradas y salidas con base en las notas de suministro y las ordenes de requisición	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el kardex	
3	Elaborar el informe de insumos utilizados en la preparación de alimentos	Administración	Auxiliar administrativo	Informe de insumos utilizados	
4	Hacer el resumen de los insumos que ingresaron durante el mes ya sea por compra o por donación	Administración	Auxiliar administrativo	Resumen de ingreso de insumos	
5	Hacer el balance de insumos	Administración	Auxiliar administrativo	Balance de insumos	
6	Hacer la conciliación correspondiente con el informe de Bodega	Administración	Auxiliar administrativo	Conciliación con el informe de bodega	
7	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	
8	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad correspondiente	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	
5.- Provisiones sobre la nómina					
1	Remitir comunicado Interno con relación a las novedades de la nómina	Dirección Financiera	Director Asistente administrativo – Tesorero	Comunicado interno	Registrar en el sistema contable las provisiones sobre nómina.
2	Recibir comunicado interno	Financiera	Auxiliar contable	Comunicado interno	
3	Relacionar los conceptos de la nómina que conforman la base para la liquidación.	Financiera	Auxiliar contable	Relación de documentos	
4	Obtener la base del mes y calcular la provisión de cada uno de los siguientes rubros: Prima de servicios, de navidad, de vacaciones, bonificaciones y vacaciones	Financiera	Auxiliar contable	Cálculo de la provisión de nómina	
5	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	

6	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad correspondiente	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	
6.- Provisiones para contingencias					
1	Remitir comunicado Interno	Asesor jurídico		Comunicado interno	Firma del responsable
2	Recibir comunicado interno	Financiera	Auxiliar contable	Comunicado interno	Firma de recibido
3	Verificar en la base de datos las novedades remitidas en el informe recibido	Financiera	Auxiliar contable	Registro de novedades	Verificación de novedades
4	Actualizar económicamente las demandas laborales	Financiera	Auxiliar contable	Resumen de actualización mensual de demandas laborales	Actualizar demandas laborales
5	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	No de consecutivo asignado
6	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	No. de comprobantes y asientos de diario
7.- Provisiones para deudores					
1	Analizar la antigüedad de cada uno de los deudores constituidos en el balance	Financiera	Auxiliar contable	Relación de cuentas por cobrar	Cruce con la base de datos
2	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	No de consecutivo asignado
3	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad	Contabilidad	Profesional Universitario	Registro en el sistema	No. de comprobantes y asientos de diario
8.- Provisiones para Protección de Planta y equipo					
1	Remitir mediante comunicado interno los avalúos técnicos de bienes muebles e inmuebles	Recursos físicos	Almacenista	Comunicado interno	Firma del Almacenista
2	Recibir comunicado interno de los avalúos.	Financiera	Auxiliar contable	Avalúos de bienes muebles e inmuebles	Firma y fecha de recibido
3	Analizar los avalúos frente al valor en libros de los mismos	Financiera	Auxiliar contable	Comparación de avalúos y libros contables	Ajustar el valor de los bienes muebles e inmuebles
4	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	No de consecutivo asignado
5	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	No. de comprobantes y asientos de diario

9.- Elaboración de Amortizaciones					
1	Seleccionar la orden de pago que se debe amortizar	Financiera	Auxiliar contable	Orden de pago	Verificación de la orden de pago
2	Relacionar en archivo anexo la orden de pago y valor total para diferirlo en el tiempo que dure la Póliza o consumo de los bienes o servicios.	Financiera	Auxiliar contable	Relación de la orden de pago y sus anexos	Firma y fecha de recibido
3	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	No de consecutivo asignado
4	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	No. de comprobantes y asientos de diario
10.- Depreciaciones de bienes inmuebles					
1	Acceder a la base de dato que administra Almacén	Recursos físicos	Almacenista	Registro de acceso	Identificar bienes depreciables
2	Depreciar o amortizar de manera individual cada uno de los bienes inmuebles relacionados en la base de datos	Financiera	Auxiliar contable	Cálculo de depreciación o amortización	El resumen de la base de datos debe coincidir con el resultado generado en los estados Financieros
3	Elaborar un resumen del resultado de las depreciaciones por subcuentas contables	Financiera	Auxiliar contable	Resumen del resultado de las depreciaciones	Resumen de depreciaciones
4	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	No de consecutivo asignado
5	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	No. de comprobantes y asientos de diario
11.- Registro Contable de la Ejecución Presupuestal					
1	Recibir el reporte mensual de la ejecución del presupuesto	Financiera	Auxiliar contable	Reporte de ejecución presupuestal	Firma de recibido
2	Cargar la información presupuestal en la base de datos de contabilidad	Financiera	Auxiliar contable	Registro de la ejecución presupuestal en el sistema contable	Información presupuestal cargada en el sistema
3	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	No de consecutivo asignado
4	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	No. de comprobantes y asientos de diario
12.- Ajustes y reclasificaciones					

1	Analizar y conciliar las informaciones suministradas por Tesorería, Almacén, Dirección, Asesor Jurídico, contra los resultados de los estados financieros	Financiera	Auxiliar contable	Conciliación de información	Análisis de posibles ajustes y reclasificaciones
2	Detectar los posibles ajustes y reclasificaciones de valores, códigos, NIT, naturaleza de las cuentas con el análisis de los estados financieros	Financiera	Auxiliar contable	Registro de ajustes y reclasificaciones	Ajustes y reclasificaciones a realizar
3	Diligenciar en el sistema las Notas de contabilidad.	Financiera	Auxiliar contable	Nota de Contabilidad	No de consecutivo asignado
4	Realizar los registros contables en el sistema con base en la Nota de contabilidad	Financiera	Auxiliar contable	Registro en el sistema	No. de comprobantes y asientos de diario

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 42. Proceso de gestión financiera - Tesorería (Ingresos)

CODIGO: TE-IN.01				
PROCESO: Tesorería (Ingresos)			VERSION: 1.00	
FECHA: Junio de 2016			RESPONSABLE: Asistente administrativo – Tesorero, Almacenista.	
Objetivo del Proceso: Gestionar de forma eficiente los ingresos recaudados por la entidad.				
Políticas del Proceso: <ul style="list-style-type: none"> - El monto máximo recibido en el almacén será de \$100.000, valor que será consignado al día siguiente. - Las consignaciones en cheque y las transacciones electrónicas deben ser confirmadas, previo a la elaboración del recibo oficial. - Todo ingreso debe tener su correspondiente recibo oficial. 				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Almacenista	- Recibos oficiales - Consignaciones.	1.- Recaudo	Arqueo	- Asistente administrativo – Tesorero - Auxiliar contable
Almacenista	- Arqueo - Recibos oficiales - Consignaciones.	2.- Boletín	Informe detallado de ingreso por rubro	- Asistente administrativo – Tesorero - Auxiliar contable
Asistente administrativo – Tesorero	- Extractos Bancarios - Libros de Bancos	3.- Conciliación	Informe ajustado de ingresos	Auxiliar contable
REQUISITOS		RECURSOS	MEDICIÓN	
Legales		Nombre	Indicadores	Formulas
- Constitución Política (Art. 245 y siguientes) - Decreto 111 de 1996 - Decreto 568 de 1996 - Ley Anual de Presupuesto General de la Nación		Humanos: - Almacenista - Asistente Administrativo – Tesorero.	% de dinero consignado a tiempo. % de consignaciones registradas	Dinero consignado en el día / dinero recibido en el día anterior x 100 Consignaciones registradas en el mes/ consignaciones mensuales x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 16. Proceso de gestión financiera - Tesorería (Ingresos)

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser"

MP-Fundaser

MANUAL DE PROCESOS

Página 1 de 1

Proceso: Gestión Financiera - Tesorería (Ingresos)

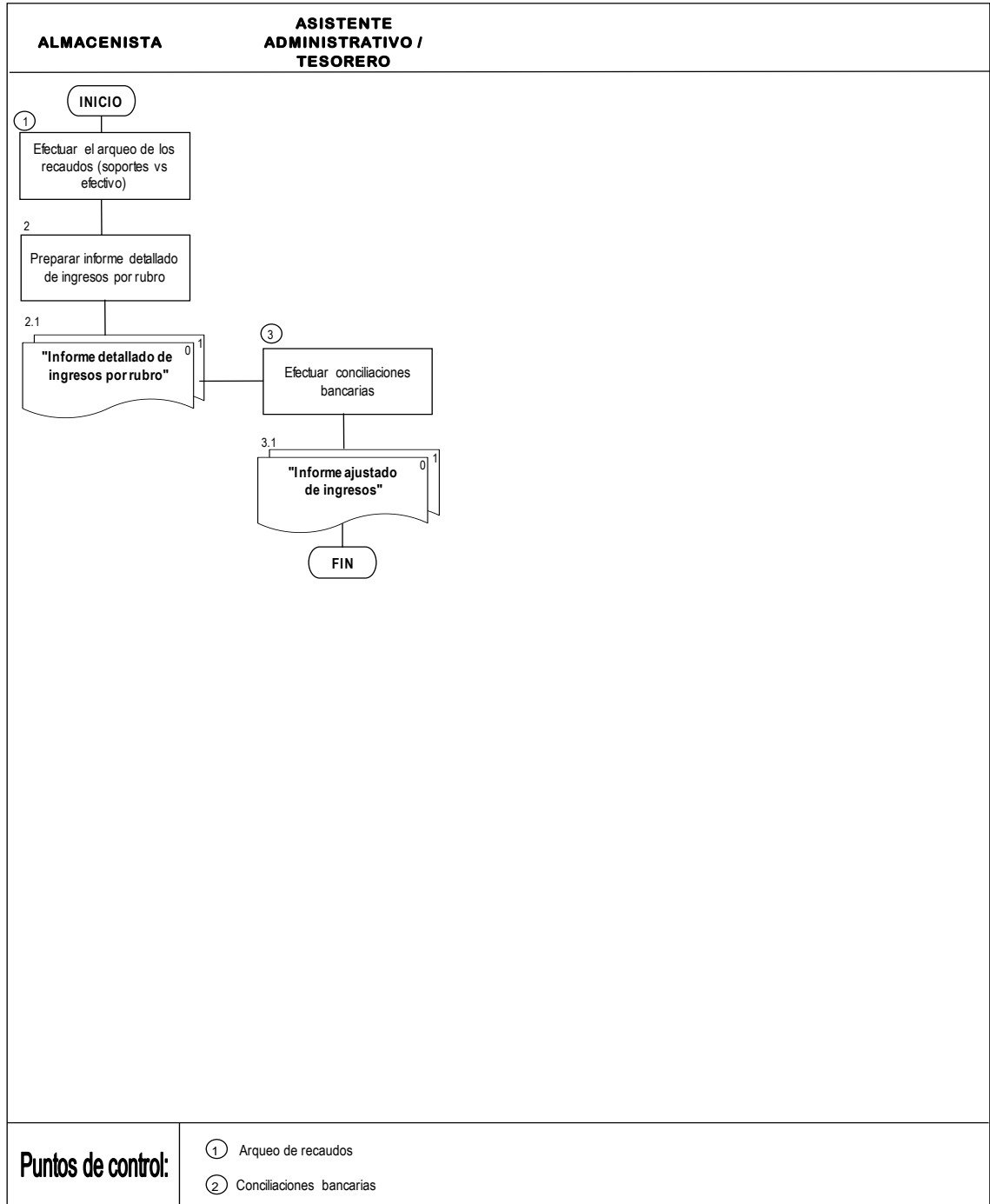
Código: TE-IN.01

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 07-Jul-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 09-Jul-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 43. Procedimiento de gestión financiera – Tesorería (Ingresos)

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Recaudo					
1	Verificar la numeración de los recibos	- Recursos físicos - Financiera	- Almacenista - Asistente administrativo – Tesorero	Recibos verificados	Numero consecutivo de los recibos
2	Revisar consignaciones	- Recursos físicos - Financiera	- Almacenista - Asistente administrativo – Tesorero	Consignaciones revisadas.	Número de cuenta y fecha de consignación
3	Sumar las consignaciones, el efectivo y los recibos	- Recursos físicos - Financiera	- Almacenista - Asistente administrativo – Tesorero	Cruce entre lo consignado, el efectivo y los recibos.	Sumatoria de lo consignado y el efectivo que sea igual a la sumatoria de los recibos
4	Consignar	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Consignación	Fecha de consignación
5	Ingresar al programa contable los recibos	- Recursos físicos	- Almacenista	Registros contables	Verificación de registros contables con los soportes.
6	Imprimir Arqueo	- Recursos físicos	- Almacenista	Arqueo	Verificación arqueo
7	Entregar arqueo impreso a Tesorería	- Recursos físicos - Financiera	- Almacenista - Asistente administrativo – Tesorero - Auxiliar contable	Formato de recibo de arqueo	Firma y fecha de recibido
2.- Boletín					
1	Revisar arqueo y soportes	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Registro de observaciones	Verificación de sumas iguales entre el arqueo y los soportes.
2	Ingresar consignaciones al software	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Registro de consignación diaria	Sumatoria del registro y del arqueo
3	Realizar boletín diario	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Boletín	Clasificación de los rubros
4	Realizar boletín mensual	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Boletín	Clasificación de los rubros
3.- Conciliación					
1	Registrar las consignaciones diarias en los libros.	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Registro en libros	Verificar el registro de las consignaciones diarias
2	Revisar los ingresos registrados en libros con los de los extractos	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Registro de revisión de ingresos con los extractos	Verificación de los ingresos con los extractos
3	Realizar ajustes	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Ajustes efectuados	Revisar ajustes efectuados

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 44. Proceso de gestión financiera – Tesorería (Egresos)

CODIGO: TE-EG.01				
PROCESO: Gestión de Egresos			VERSION: 1.00	
FECHA: Junio de 2016			RESPONSABLE: Asistente administrativo - Tesorero, Director, Auxiliar contable,	
Objetivo del Proceso: Establecer parámetros para el control de los gastos presupuestados para la presente vigencia.				
Políticas del Proceso: <ul style="list-style-type: none"> - Se pagarán las cuentas que tenga la documentación completa. (contrato, soportes, factura, y recibido a satisfacción. - Los contratistas deberán anexar a la factura el certificado de la cuenta bancaria expedida por el banco para efectuar los pagos. 				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Auxiliar contable	<ul style="list-style-type: none"> - Orden de pago. - Contrato - Factura - Recibido a satisfacción 	1.- Tramite del pago	Comprobante de egreso	Beneficiario del pago
<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar contable - Entidades seguridad social - Entidades de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> - CDP - CRP. - Novedades. 	2.- Liquidación y Pago de Nomina	<ul style="list-style-type: none"> - Formato de nomina - Registro de traslado/cheque 	Asistente administrativo – Tesorero
<ul style="list-style-type: none"> - Asistente administrativo – Tesorero - Auxiliar contable 	<ul style="list-style-type: none"> - Nomina - Novedades - CDP - CRP - Orden de pago 	3.- Liquidación y Pago de Seguridad social y Parafiscales	<ul style="list-style-type: none"> - Planilla - Reporte de pago 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistente administrativo – Tesorero - Funcionarios
<ul style="list-style-type: none"> - Director - Auxiliar de contabilidad - Compañía aseguradora 	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución expedida por la dirección. - Póliza de manejo para amparar los fondos de la caja menor. - Memorando interno. - Talonario de recibos provisionales de caja menor. - CDP - CRP 	4.- Constitución, Manejo, Legalización y Arqueo de Caja Menor	Reembolso de caja	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar contable - Control Interno
REQUISITOS		RECURSOS		MEDICIÓN
Legales		Nombre		Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política (Arts. 245 y subsiguientes). - Decreto 111 de 1996 - Decreto 568 de 1996 - Ley Anual de Presupuesto General de la Nación 		<ul style="list-style-type: none"> - Humanos: - Asistente administrativo – Tesorero - Director - Auxiliar contable 		% de cuentas por pagar.
				Nº de orden de pago pagadas / Nº orden de pago recibidas

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 17. Proceso de gestión financiera – Tesorería (Egresos)

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser"

MP-Fundaser

MANUAL DE PROCESOS

Página 1 de 1

Proceso: Gestión Financiera - Tesorería (Egresos)

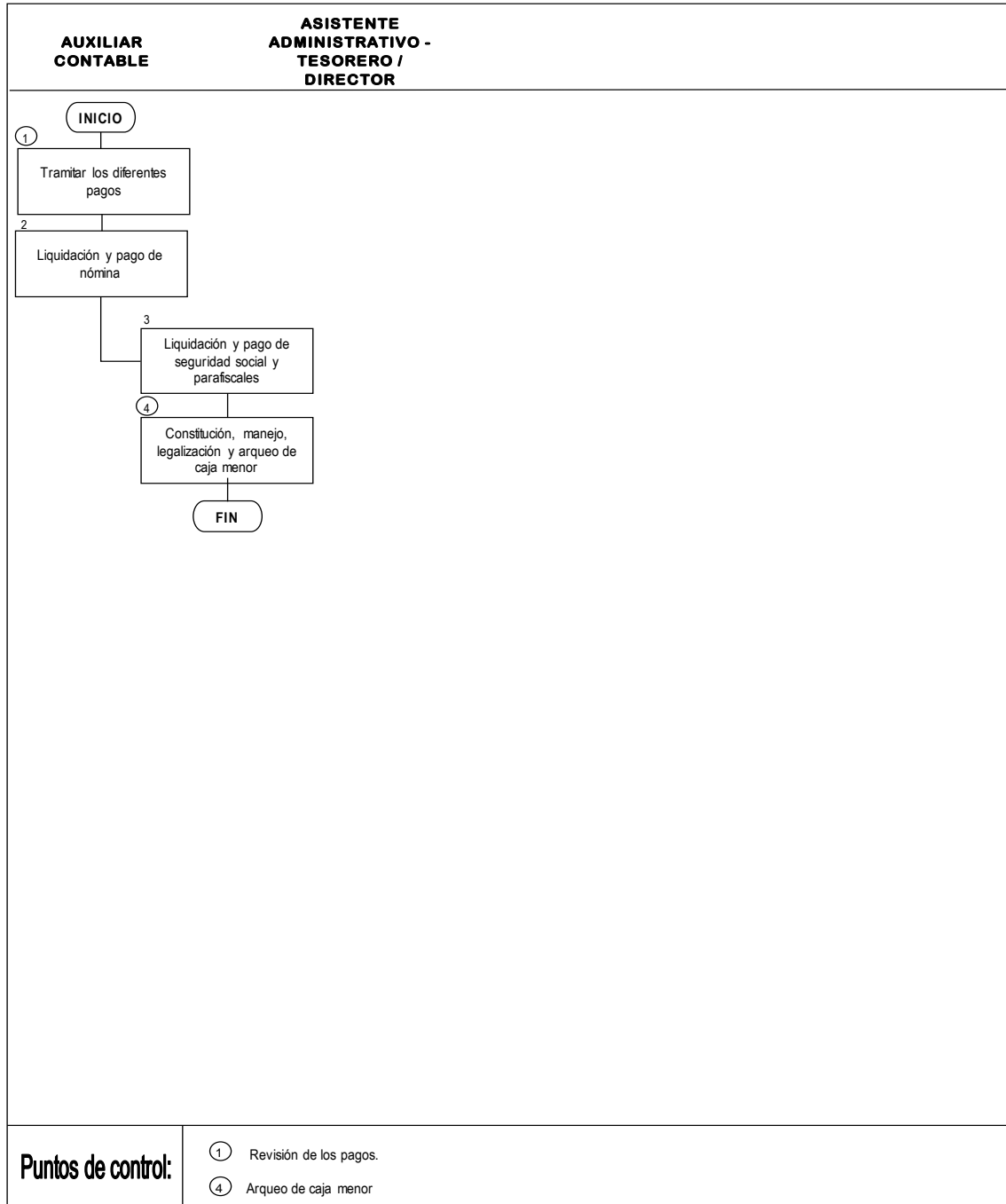
Código: TE-EG.01

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 11-Jul-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 12-Jul-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 45. Procedimiento de gestión financiera – Tesorería (Egresos)

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Tramite del pago					
1	Revisar documentos	- Recursos físicos - Financiera	- Almacenista - Asistente administrativo – Tesorero	Verificación documentos	Vo.Bo. Dirección Vo.Bo. Contratista
2	Solicitar CDP, CRP y Orden de pago	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero - Auxiliar contable	CDP, CRP y orden de pago	Firma
3	Elaborar comprobante de egreso en el software	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de egreso	Comprobante de egreso firmado
4	Firmar y hacer firmar el comprobante de egreso por el Director	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	- Autorización para el pago - Comprobante de egreso Firmado	Documentos firmados
5	Hacer la transferencia electrónica o cheque	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de transferencia	Verificación de la transferencia de pago
6	Confirmar la transferencia o consignación	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Transferencia confirmada	Reporte de transacción
7	Hacer firmar el comprobante de egreso por el beneficiario	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de egreso Firmado	Firmas de documentos
2.- Liquidación y pago de nomina					
1	Recepción e ingreso de novedades	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero - Auxiliar contable	- Oficio autorización horas extras - Resolución vacaciones - Incapacidades - Descuentos de nomina	Vo.Bo. Asistente Administrativo – Tesorero
2	Realizar nomina en formato Excel	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero - Auxiliar contable	Nomina	Vo.Bo. Asistente Administrativo – Tesorero
3	Solicitar CDP, CRP y orden de pago	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero - Auxiliar contable	CDP, CRP y orden de pago	Firma
4	Elaborar comprobante de egreso en el software	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de egreso	Verificación de Registro en el software
5	Firmar y hacer firmar el comprobante de egreso y la nómina por el Director	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	- Autorización para el pago - Comprobante de egreso Firmado	Nómina y comprobante de egreso firmados

6	Hacer la transferencia electrónica o cheque	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de transferencia	Verificar la transferencia efectuada
7	Confirmar la transferencia	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Transferencia confirmada	Reporte de transacción
8	Hacer firmar la nómina por los funcionarios.	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Nomina firmada	Firmas requeridas por el documento
3.- Pago seguridad Social y Parafiscales					
1	Ingresar novedades al sistema	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Reporte de novedades	Verificación de novedades
2	Modificar empleados	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Reporte de empleados generado por el sistema	Comprobación de las modificaciones en el sistema
3	Generar planilla	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Planilla	Verificación planilla
4	Imprimir planilla en borrador	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Planilla impresa	Verificación cifras de la planilla
5	Verificar los valores del sistema con los valores realizados manualmente	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Planilla verificada	Entregar planilla al Auxiliar contable
6	Solicitar CDP, CRP y Orden de Pago	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero - Auxiliar contable	CDP, CRP, Orden de pago	Firma de los certificados y orden
7	Hacer comprobante de egresos por cada entidad	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de egreso	Verificación comprobante de egreso
8	Firmar y hacer firmar el comprobante de egreso y Orden de pago por el Director	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	- Autorización para el pago - Comprobante de egreso Firmado	Firma de los documentos
9	Pagar planilla, hacer la transferencia electrónica o cheque.	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de pago de planilla o transacción.	Pago de la planilla
10	Confirmar la transferencia	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Transferencia confirmada	Reporte de transacción Aprobado
11	Imprimir reporte y planilla	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Planilla cancelada	Archivar planilla cancelada
4.- Constitución, Manejo, Legalización y Arqueo de caja menor					
1	Revisar resolución, póliza y memo	- Dirección - Recursos físicos - Financiera	- Director - Almacenista - Asistente administrativo – Tesorero	Documentos revisados	Firma del Director
2	Realizar comprobante de constitución de caja menor en el software y cheque para retiro	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de constitución de caja menor	Preparación e impresión del recibido de caja menor.
3	Firmar y hacer firmar el comprobante y cheque por el Director	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de constitución de caja menor firmado	Firma del Tesorero y Director
4	Elaborar recibo provisional y entrega de dinero	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Recibo provisional	Firma recibo provisional

5	Legalizar recibo provisional con la entrega de la factura de compra.	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Recibo provisional legalizado	Legalizar recibo con factura de compra
6	Registrar en el libro	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Registro en libro	Movimiento registrado
7	Elaborar relación de gastos agrupando por rubro presupuestal	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Gastos agrupados	Reembolso mensual, en donde, el total de los gastos no puede exceder los montos autorizados
8	Entregar la relación al Auxiliar contable para solicitar CDP, CRP y Orden de pago	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero - Auxiliar contable	CDP, CRP y Orden de pago	Nº de Certificados y orden de pago generado por el software
9	Hacer comprobante de egreso y cheque	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de egreso	Comprobación comprobante de egreso
10	Firmar y hacer firmar comprobante de egreso y cheque	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Comprobante de egreso firmado	Firma
11	Retirar el dinero	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Documento retiro de dinero	Documento firmado
12	Legalización definitiva	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Documento legalización de caja menor	Documento legalizado
13	Reintegrar dineros a una de las cuentas de la entidad, en caso de que haya saldos sobrantes de efectivo	- Financiera	- Asistente administrativo – Tesorero	Recibo de consignación	Sello del banco sobre el recibo de consignación bancaria.
14	Arqueos periódicos de caja menor	- Financiera - Control Interno	- Asistente administrativo – Tesorero - Control interno	Acta de arqueo	Firma del responsable de caja menor y auditor interno

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.12 Procesos y procedimientos de gestión del talento humano

Tabla 46. Proceso de Gestión Humana – Inducción y reinducción

CODIGO: GH-IR.01	
PROCESO: INDUCCION Y REINDUCCION	VERSION: 1.00
FECHA: Junio de 2016	RESPONSABLE: Director, Junta directiva
Objetivo del Proceso:	
<ul style="list-style-type: none"> - Integrar al empleado a la cultura organizacional de la entidad, estimando los diferentes cambios a que está sometida la Fundación. 	
Políticas del Proceso:	
<ul style="list-style-type: none"> - Informar al empleado que se vincule a la entidad el reglamento interno y las diferentes directrices. - Contribuir a que el empleado preste un eficiente servicio público. 	

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> - Director - Junta Directiva - Responsable de cada proceso 	<ul style="list-style-type: none"> - Carta de valores - Mapa de procesos - Política de calidad - Estatutos - Reglamento Interno 	1.- Inducción del nuevo funcionario	<ul style="list-style-type: none"> - Personal empoderado con conocimientos, habilidades y competencias - Recibo del cargo por el funcionario 	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevo funcionario - Contratista
<ul style="list-style-type: none"> - Director - Junta Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Carta de valores - Mapa de procesos - Política de calidad - Estatutos - Reglamento Interno - Manual de Funciones. - Manual de procesos y procedimientos 	2.- Reinducción	Socialización de los procesos y cambios para la mejora continua de todo el personal	Servidores Públicos de la Entidad
REQUISITOS		RECURSOS		MEDICIÓN
Legales		Nombre		Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 190 de 1995 • Decreto Ley 1567 de 1998 		Humanos: Director, Representantes Junta Directiva. Recursos Físicos: <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de computación - Papelería - Video beam - Útiles de oficina 		% de Cumplimiento del Programa de Inducción y Reinducción
				Empleados que realizan la inducción y reinducción / Empleados nuevos x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 18. Proceso de Gestión Humana – Inducción y reintucción

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser"

MP-Fundaser

MANUAL DE PROCESOS

Página 1 de 1

Proceso: Gestión humana - Inducción y Reinducción

Código: GH-IR.01

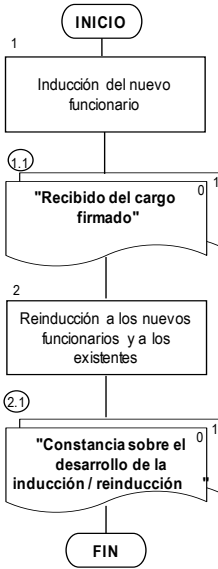
Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 15-Jul-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 15-Jul-2016

**DIRECTOR/ JUNTA
DIRECTIVA/
RESPONSABLE
CADA PROCESO**



Puntos de control:

- ①.1 Constancia firmada de recibo del cargo.
- ②.1 Constancia de recibo de la reintucción / inducción.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 47. Procedimiento de Gestión Humana – Inducción y reintroducción

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Inducción					
1	Posesionar a los servidores cualquiera que sea el nivel en que vayan a quedar ubicados	- Responsable de cada proceso - Dirección	Director	Acta de posesión	Firma Acta de Posesión
2	Se procede a recibir al empleado formal e institucionalmente brindándole el conocimiento básico.	- Responsable de cada proceso - Dirección	Director		
3	Dirigir comunicación escrita y personal a los empleados recién vinculados en la que se les manifieste la complacencia por su vinculación	- Dirección	Director		
4	Brindar conocimiento en aspectos de la Empresa, dependencia y puesto de trabajo con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y metas organizacionales	- Responsable de cada proceso - Dirección	Director		
5	Informar al resto de personal sobre la llegada del nuevo servidor para motivarlos para un recibimiento adecuado	- Dirección	Director		
6	Prever el sitio físico donde va a estar ubicado de manera que no se le transmita un mensaje de improvisación	- Dirección	Director		
7	Se asigna un servidor como facilitador de las funciones que le corresponden al nuevo funcionario	- Área en que va a trabajar el funcionario	Responsable del proceso		
2.- Re inducción					
1	Formar a los servidores públicos como tutores con un perfil humano y pedagógico definido	- Dirección	Director	Plan de capacitación	Cumplimiento de las metas del Plan
2	Adelantar talleres de actualización y socialización a los servidores públicos en aspectos de la empresa, dependencia, puesto de trabajo con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y metas organizacionales	- Dirección	Director	Plan de capacitación	Cumplimiento de las metas del Plan

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 48. Proceso de Gestión Humana – Evaluación del desempeño

CODIGO: GH-EV.01				
PROCESO: Evaluación del desempeño			VERSION: 1.00	
FECHA: junio de 2016			RESPONSABLE: Director	
Objetivo del Proceso: Evaluar el desempeño del personal por medio de instrumentos de gestión.				
Políticas del Proceso: <ul style="list-style-type: none"> - Efectuar cada año la evaluación del desempeño. - Cumplir con los indicadores de la evaluación del desempeño. 				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Director	Manual de funciones	1.- Determinación de Objetivos por cargo	Objetivos concertados	Funcionarios de la Entidad
Director	Resolución de adopción de tipo de evaluación del desempeño	2.- Calificación del desempeño	Calificación	Junta directiva
REQUISITOS		RECURSOS		MEDICIÓN
Legales		Nombre		Indicadores
Ley 483 del régimen del empleado Público. Ley 734 de 2001 Ley 2539 del 22 de 2005		Humanos: Director Recursos Físicos: Recursos Físicos: <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de computación - Impresora - Papelería 		% de cumplimiento de objetivos de evaluación del desempeño. Formula Objetivos cumplidos / Total objetivos x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 19. Proceso de Gestión Humana – Evaluación del desempeño

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser"

MP-Fundaser

MANUAL DE PROCESOS

Página 1 de 1

Proceso: Gestión Humana - Evaluación del desempeño

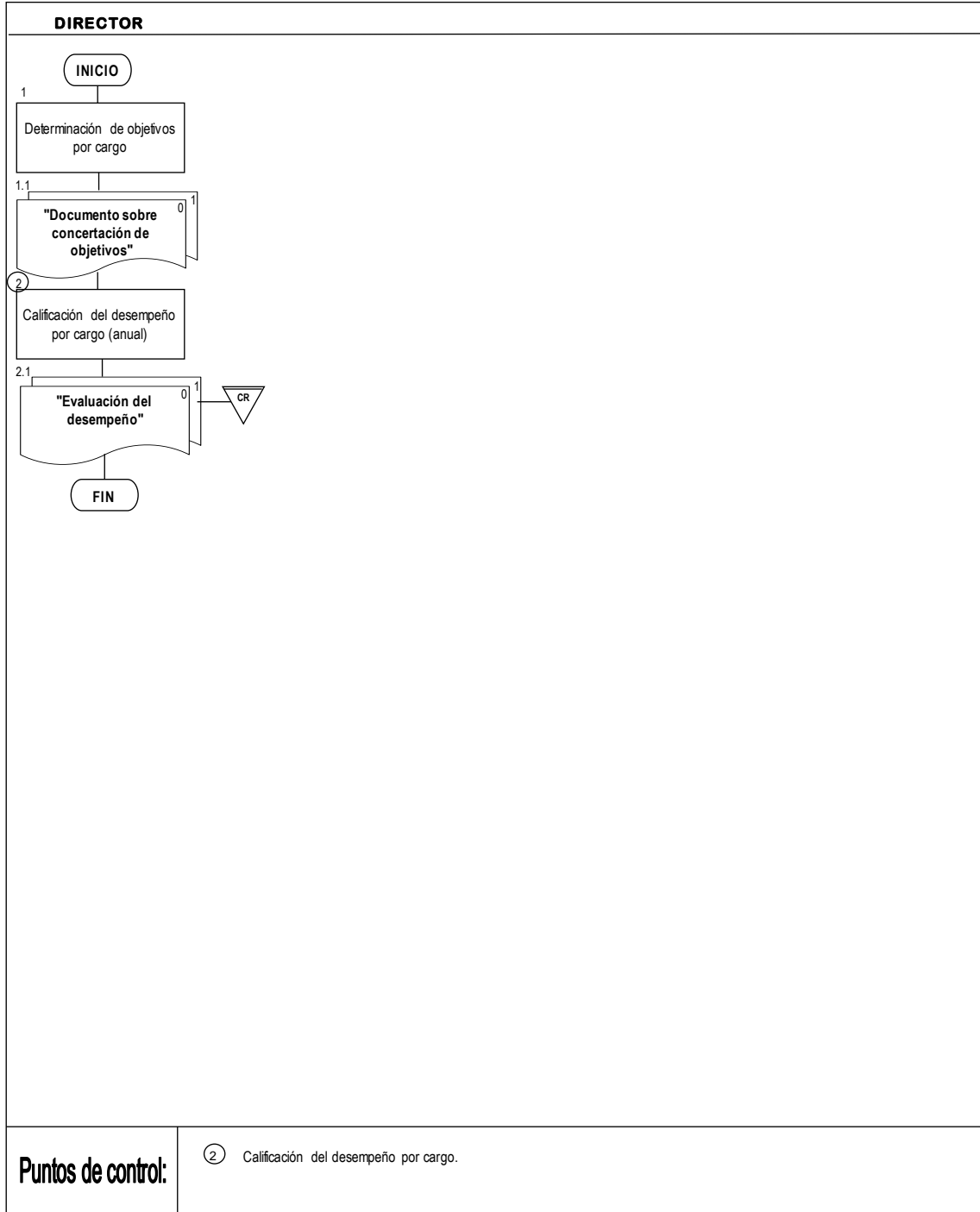
Código: GH-EV,01

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 19-Jul-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 21-Jul-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 49. Procedimiento de Gestión Humana – Evaluación del desempeño

No	Responsable	Registro		Punto de control	
		Dependencia	Cargo		
1.- Concertación de objetivos					
1	Enviar a cada funcionario los formatos de concertación de objetivos	- Dirección	Director	Formatos	Firmas de recibido
2	Realizar concertación de objetivos teniendo en cuenta las funciones de cada servidor público de las áreas Misionales y de Apoyo.	- Dirección	Director	Formatos diligenciados	Recibo de formatos y firma
3	Realizar seguimiento de los objetivos concertados	- Dirección	Director	- Formulario de concertación de objetivos	Revisión de documentos
4	Archivar los formularios de concertación de objetivos y resultados del seguimiento	- Dirección	Director	- Formulario de concertación de objetivos - Informe de resultados de seguimiento	Revisión de documentos
5	Establecer los resultados alcanzados durante el periodo a evaluar	- Dirección	Director	Informe de resultados del cumplimiento de objetivos	evaluaciones efectuadas
2.- Calificación del desempeño					
1	Evaluar con el funcionario el desempeño laboral del año anterior o realizar evaluaciones parciales	- Dirección	Director	Formatos de evaluación	Evaluación del desempeño con el funcionario
2	Notificar al funcionario las calificaciones de las evaluaciones parciales o definitivas	- Dirección	Director	Notificaciones	Firma funcionario
3	Analizar la calificación y si no está de acuerdo interponer recursos de reposición, apelación y queja de acuerdo con el Código Contencioso Administrativo	Dependencia en que labore el funcionario	Funcionario	Análisis de la calificación	Presentación o no del recurso
4	Resolver el recurso de reposición dentro de los términos legales vigentes	- Dirección	Director	Respuesta a recursos interpuestos	Cumplir fechas en la presentación del recurso
5	Resolver en última instancia el recurso de apelación en caso que la respuesta al recurso de reposición sea negativa	- Dirección	Director	Respuesta a recursos interpuestos	Resolver el recurso en las fechas establecidas
6	Notificar al funcionario calificado dentro del término del Código Contencioso Administrativo	- Dirección	Director	Notificación	Firmas de recibido
7	Realizar la ponderación de las evaluaciones de desempeño	- Dirección	Director	Calificación definitiva	Firmas de recibido

	parciales y emitir calificación definitiva				
8	Archivar expediente en la Hoja de Vida del funcionario	- Dirección	Director	Archivo hoja de vida	Entrega documentos al archivo
9	Convocar a comisión de Personal, a efectos que conceptúen sobre el proceso seguido en la calificación	- Dirección	Director	Comunicado interno	Convocatoria a Comisión de personal
10	Analizar y emitir concepto dentro de los diez (10) días siguientes	Comisión de personal	Comisión de personal	Concepto	Emisión del concepto en las fechas establecidas
11	Proyectar Resolución declarando insubsistente al funcionario	- Dirección	Director	Resolución	Revisión del documento
12	Notificar la Resolución declaratoria de insubsistencia, de acuerdo al Código Contencioso Administrativo	- Dirección	Director	Notificación	Firma de recibido
13	Resolver recurso de la vía gubernativa en caso de presentarse	- Dirección	Director	Respuesta a recurso	Resolver recurso en los tiempos establecidos
14	Coordinar el proceso de liquidación y retiro del servicio del funcionario	- Dirección	Director	Registro proceso de liquidación y retiro	Liquidación y retiro del funcionario de acuerdo a las normas legales.
15	Archivar expediente del funcionario cuyo nombramiento se declaró insubsistente	- Dirección	Director	Archivo expediente	Entrega expediente a archivo
16	Diagnóstico de calificación por desempeño	- Dirección	Director	Documento diagnóstico	Revisión y archivo del diagnóstico

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.13 Procesos y procedimientos de gestión de recursos físicos

Tabla 50. Proceso de Gestión de Recursos físicos

CODIGO: RF.01	
PROCESO: Gestión de recursos físicos	VERSION: 1.00
Fecha: Junio de 2016.	RESPONSABLE: Almacenista, Auxiliar administrativo
Objetivo del Proceso: Garantizar la transparencia en la administración de los recursos físicos y en la contratación con proveedores.	
Políticas del Proceso:	
<ul style="list-style-type: none"> - El funcionario debe demostrar la necesidad del bien o servicio. - Solicitar disponibilidad presupuestal. - Definir modalidad de contratación. - Solicitar precios a los proveedores. - La contratación de mínima cuantía es de 280 SMMLV. - La contratación de menor cuantía es superior a 280 SMMLV y se efectúa a través del Portal Único de Contratación. 	

PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Cliente externo (proveedor) Almacenista Auxiliar administrativo	Elementos Factura	1.- Entrada de elementos	Recibido a satisfacción	Funcionarios
Almacenista Auxiliar administrativo Auxiliar contable	Elementos Tarjetas de kardex	2.- Registro de los elementos	Registro	Auxiliar contable
Almacenista Auxiliar administrativo	Solicitud	3.- Verificación de elementos solicitados	Elementos	Funcionarios
Almacenista Auxiliar administrativo	Elementos Libreta de entrega Nota de Requisición	4.- Distribución de los elementos	Elementos o materia prima entregados	Director
REQUISITOS		RECURSOS	MEDICIÓN	
Legales		Nombre	Indicadores	Formula
<ul style="list-style-type: none"> - Ley 80 de 1993 - Ley 1150 de 2007 - Decreto 2474 de 2008 - Ley 816 de 2003 		Humanos: Almacenista, Proveedor Recursos Físicos: <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de cómputo con todos los accesorios - Kardex. - Libreta de entrega 	% de elementos entregados a satisfacción	Elementos entregados a funcionarios/Elementos solicitados x 100

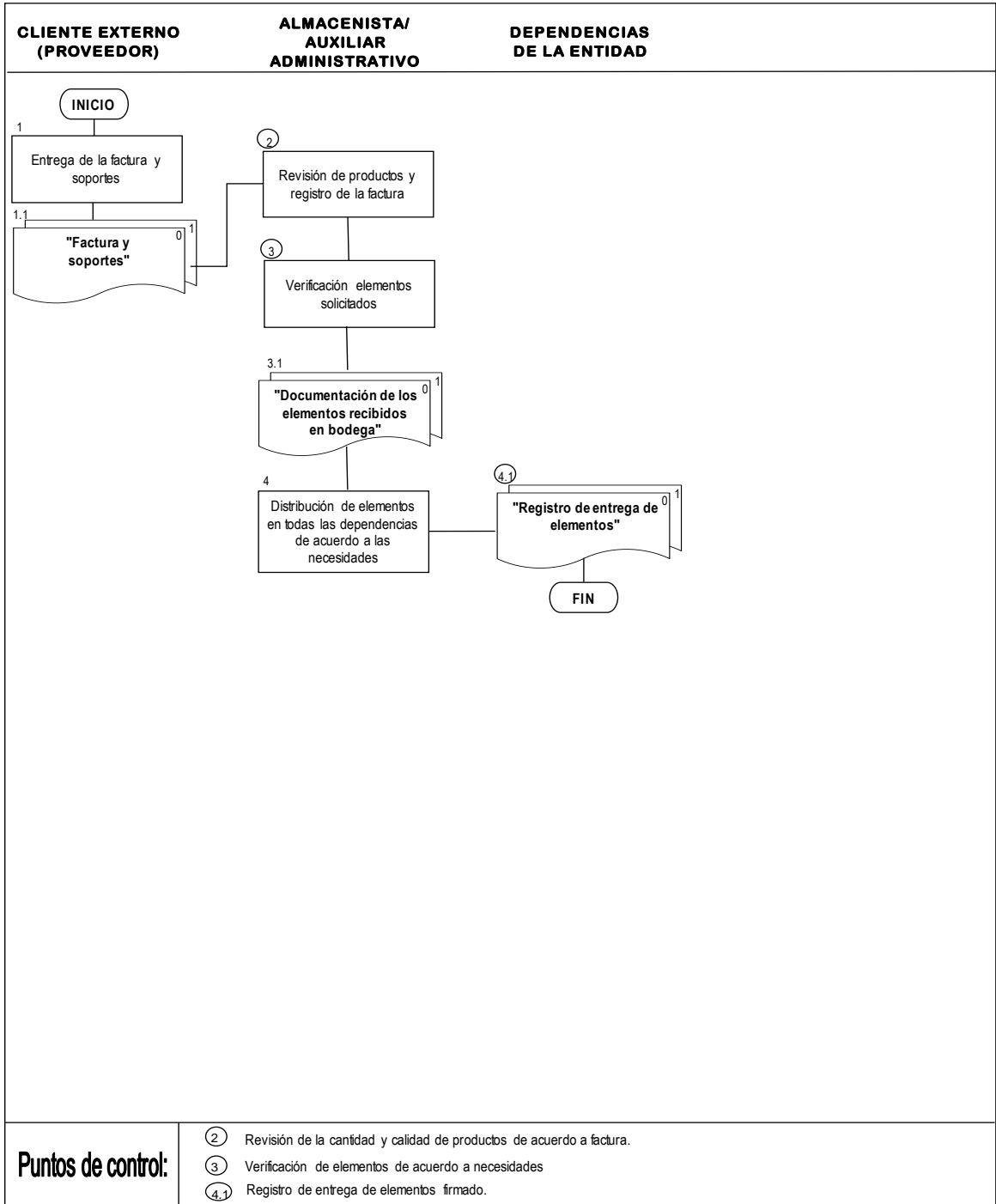
Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 20. Proceso de Gestión de Recursos físicos

Fundación para el Bienestar y Desarrollo Integral del Ser "Fundaser"

MP-Fundaser

MANUAL DE PROCESOS		Página 1 de 1
Proceso: <u>Gestión de recursos físicos</u>	Código: <u>RF.01</u>	
Realizado por: <u>Felipe Medina</u>	Fecha: <u>22-Jul-2016</u>	Supervisado por: <u>Uriel Alfonso Medina</u> Fecha: <u>22-Jul-2016</u>



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 51. Procedimiento de Gestión de Recursos físicos

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Entrada de elementos					
1	Entrega de elementos por el proveedor	- Recursos físicos - Administración	Almacenista Auxiliar administra.	Factura	Vo.Bo.
2	Revisión de elementos	- Recursos físicos - Administración	Almacenista Auxiliar administra.	Relación de elementos solicitados en el contrato	Vo.Bo.
3	Recibido a satisfacción	- Recursos físicos - Administración	Almacenista Auxiliar administra.	Carta de recibido a satisfacción	Firma
2.- Registro de los elementos					
1	Ingresar a tarjeta de kardex	- Recursos físicos - Administración	Almacenista Auxiliar administra.	Registro en tarjeta de kardex	Comparación de elementos ingresados y elementos en físico.
2	Elaborar nota de suministro	- Administración	Auxiliar administra.	Nota de suministro	Comparación de registro y físico
3	Enviar Nota de suministro a contabilidad y tesorería	- Recursos físicos - Administración - Financiera	Almacenista Auxiliar administra. Auxiliar contable	Kardex valorizado	Vo.Bo.
4	Elaborar nota de requisición para salida de materia prima	- Administración	Auxiliar administra.	Nota de requisición	Kardex actualizado
5	Enviar copia de nota de requisición a kardex de contabilidad	- Administración - Financiera	Auxiliar administra. Auxiliar contable	Salida en kardex	Kardex actualizado en contabilidad
6	Resumen del movimiento en cantidades de materia prima en el mes	- Administración - Financiera	Auxiliar administra. Auxiliar contable	Cuadro demostrativo de movimiento operacional	Conciliación de contabilidad y bodega
3.- Verificación de elementos solicitados					
1	Revisión de solicitudes y elementos físicos	- Recursos físicos - Administración	Almacenista Auxiliar administra.	Observaciones del proceso	Comparación de solicitudes y elementos físicos
4.- Distribución de los elementos					
1	Entrega de elementos de consumo o materia prima	- Recursos físicos - Administración	Almacenista Auxiliar administra.	- Libreta de entrega. - Nota de requisición	Comparación de elementos solicitados con entregados
2	Ingresar elementos devolutivos a inventario	Almacén	Almacenista	Inventario	Comparación de elementos registrados con el físico en existencia
3	Ingresar elementos devolutivos a Formato A22 de cada funcionario	Almacén	Almacenista	Formato A22	Comparación de elementos registrados con el físico entregado

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.14 Procesos y procedimientos de control interno

Tabla 52. Proceso de evaluación del sistema de control interno

CODIGO: CI.01				
PROCESO: Evaluación del Sistema Control Interno			VERSION: 1.00	
FECHA: Junio de 2016.			RESPONSABLE: Director, Funcionarios (Cliente interno), Control Interno	
Objetivo del Proceso: Evaluar el sistema de control interno, a través de la verificación del cumplimiento de procesos y controles establecidos, de acuerdo a las normas y principios establecidos por la entidad.				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Director Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de requerimientos de Informes de los entes de Control. - Solicitudes de requerimientos de Manuales de procedimiento, procesos 	1.- Identificar necesidades de verificación y auditoría.	Registro de necesidades de verificación y auditoría y programar actividades para su realización.	Director
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de funciones - Manual de procesos y procedimientos. 	2.- Efectuar las auditorías.	Informes de Auditoría.	Cliente interno
Control Interno	Encuestas referenciales	3.- Evaluar el Sistema de Control Interno	Informes de evaluación	Director
Director	Informes de Auditorías Internas de Calidad.	4.- Seguimiento al proceso de Control Interno.	Indicadores y análisis	Cliente interno y Cliente externo
REQUISITOS		RECURSOS	CONTROLES	
Legales		Nombre		
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política - Ley 87 de 1993 - Decreto 1599 de 2005 MECI - Ley 872 de 2003 - Ley 489 de 1998 - Ley 617 de 2000 - Ley 734 de 2002 - Ley 80 de 1993 - Decreto 1826 de 1994 - Decreto 2145 de 1999 - Decreto 2539 de 2000 - Decreto 1537 de 2001 - Decreto 2756 de 2003 - Decreto 2913 de 2007 - NTCGP 1000:2004 		Humanos: Director, Clientes externos e internos Recursos Físicos: <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de cómputo con todos los accesorios - Papelería - Útiles de oficina - Software para tabulación y análisis de encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a resultados del informe de evaluación sistema de Control Interno - Seguimiento a resultados del informe de Auditorías - Seguimiento a resultados de Informes de entes de Control - Seguimiento a resultados del Informe de Seguimiento Planes de Mejoramiento 	

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 21. Proceso de evaluación del sistema de control interno

MANUAL DE PROCESOS

Proceso: Evaluación del Sistema de Control Interno

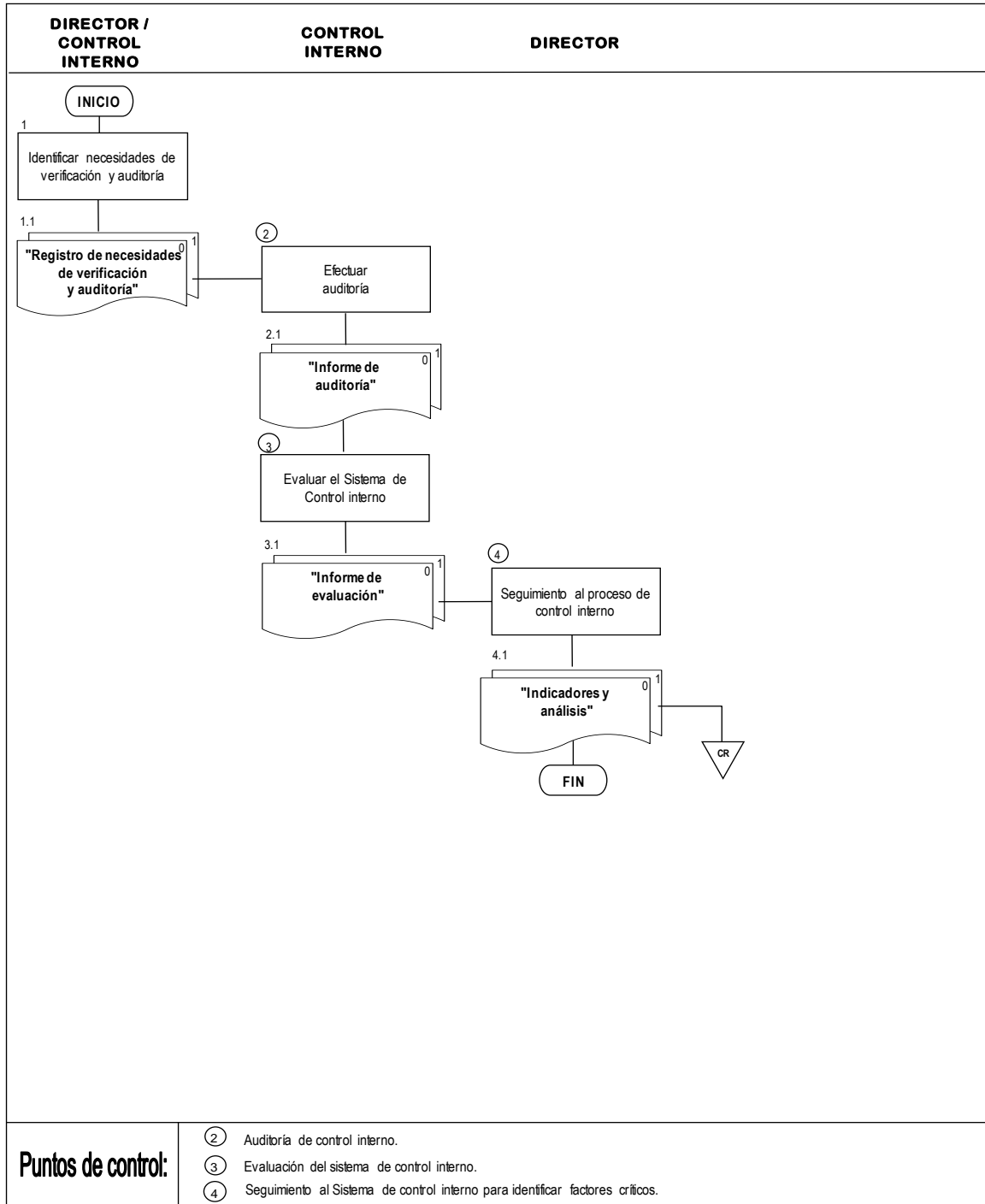
Código: CI.01

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 25-Jul-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 27-Jul-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 53. Procedimiento de evaluación del sistema de control interno

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Identificar necesidades de verificación y auditoría					
1	Elaborar el Programa de Actividades para Evaluación del S.C.I.	Dirección Control Interno	Director	Programación de la auditoría	Aprobación Comité de Coordinación de Control Interno
2	Adelantar asesorías y capacitaciones sobre autocontrol, seguimiento y revisión	Dirección Control Interno	Director	Actas de auditorías	Documento que se expida (Asistencia a capacitación, soporte de entrega de Boletín o memorando de compromisos o seguimiento)
3	Definir autocontroles, auditorías independientes, verificaciones y evaluaciones puntuales	Dirección Control Interno	Director	Instrumentos para la evaluación del SCI	Suscripción de Planes de Mejoramiento
4	Priorización de actividades de acuerdo con la capacidad operativa de la dependencia	Dirección Control Interno	Director	Informe de priorización de actividades	Plan de acción para el desarrollo de las actividades
2.- Efectuar las auditorías					
1	Priorización de procesos críticos	Control Interno		Informe de priorización de procesos críticos	Verificación de priorización de procesos críticos
2	Asesorar y acompañar a las dependencias	Control Interno		Informe de asesoría y acompañamiento	Firmas de recibido
3	Revisa y Aplica mecanismos para el fomento de la cultura del autocontrol	Control Interno		Encuestas diligenciadas	Documento que se expida (Asistencia a capacitación, soporte de entrega de Boletín o memorando de compromisos o seguimiento)
4	Elabora y consolida informes para agentes externos	Control Interno		Informes para agentes externos	Entrega de informes al Director
5	Efectuar acompañamiento en la metodología para la gestión del riesgo y mecanismos de autocontrol	Control Interno		Informe de acompañamiento	Entrega de informe al Director
3.- Evaluar el Sistema de Control Interno					
1	Definir la metodología según guía del DAFP	Control Interno		Informe sobre la metodología a aplicar	Justificación aplicación metodología
2	Seguimiento a Planes de mejoramiento establecidos (Entes de Control).	Control Interno		Documento de seguimiento de planes de mejoramiento	Informe de evaluación seguimiento planes de mejoramiento.
3	Evaluación de Planes de manejo del riesgo y mecanismos de autocontrol	Control Interno		Evaluación de los planes	Entrega de la evaluación al Director

4.- Seguimiento al proceso de Control Interno					
1	Elaborar planillas de seguimiento	Control Interno	Coordinador de Control Interno	Planillas de seguimiento	
2	Efectuar acciones preventivas y correctivas	Control Interno	Coordinador de Control Interno		Firmas de recibido
3	Elaborar informes finales de seguimiento	Control Interno	Coordinador de Control Interno	Informes finales	

Fuente: Elaboración propia, 2016.

6.2.15 Procesos y procedimientos de Seguimiento al Plan de mejoramiento

Tabla 54. Proceso de seguimiento al Plan de mejoramiento

CODIGO: PM.01				
PROCESO: Seguimiento al Plan de Mejoramiento			VERSION: 1.00	
FECHA: Junio de 2016			RESPONSABLE: Director, Control Interno	
Objetivo del Proceso:				
Identificar las actividades básicas para efectuar seguimiento al plan de mejoramiento de la entidad, con el propósito de corregir los factores críticos detectados y comunicados durante la auditoría.				
PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
Control Interno	Plan de mejoramiento suscrito	1.- Revisión del Plan de mejoramiento.	Solicitud de seguimiento	Control Interno
Control Interno	Avance del Informe de seguimiento al Plan de mejoramiento	2.- Seguimiento a los avances del Plan de mejoramiento	Informe Final de seguimiento al Plan de mejoramiento.	Control Interno Director
REQUISITOS		RECURSOS	MEDICIÓN	
Legales		Nombre	Indicador	Formula
<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 1599 de 2005 MECI - Ley 87 de 1993 - Ley 872 de 2003 - Resolución a través de la cual se aprueba el manual de procesos y procedimientos. 		Humanos: Director, Control Interno Recursos Físicos: <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de cómputo con todos los accesorios - Papelería - Útiles de oficina 	% de cumplimiento de los objetivos propuestos en el Plan de mejoramiento.	Objetivos alcanzados / Objetivos propuestos x 100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Figura 22. Proceso de seguimiento al Plan de mejoramiento

MANUAL DE PROCESOS

Proceso: Seguimiento al Plan de mejoramiento

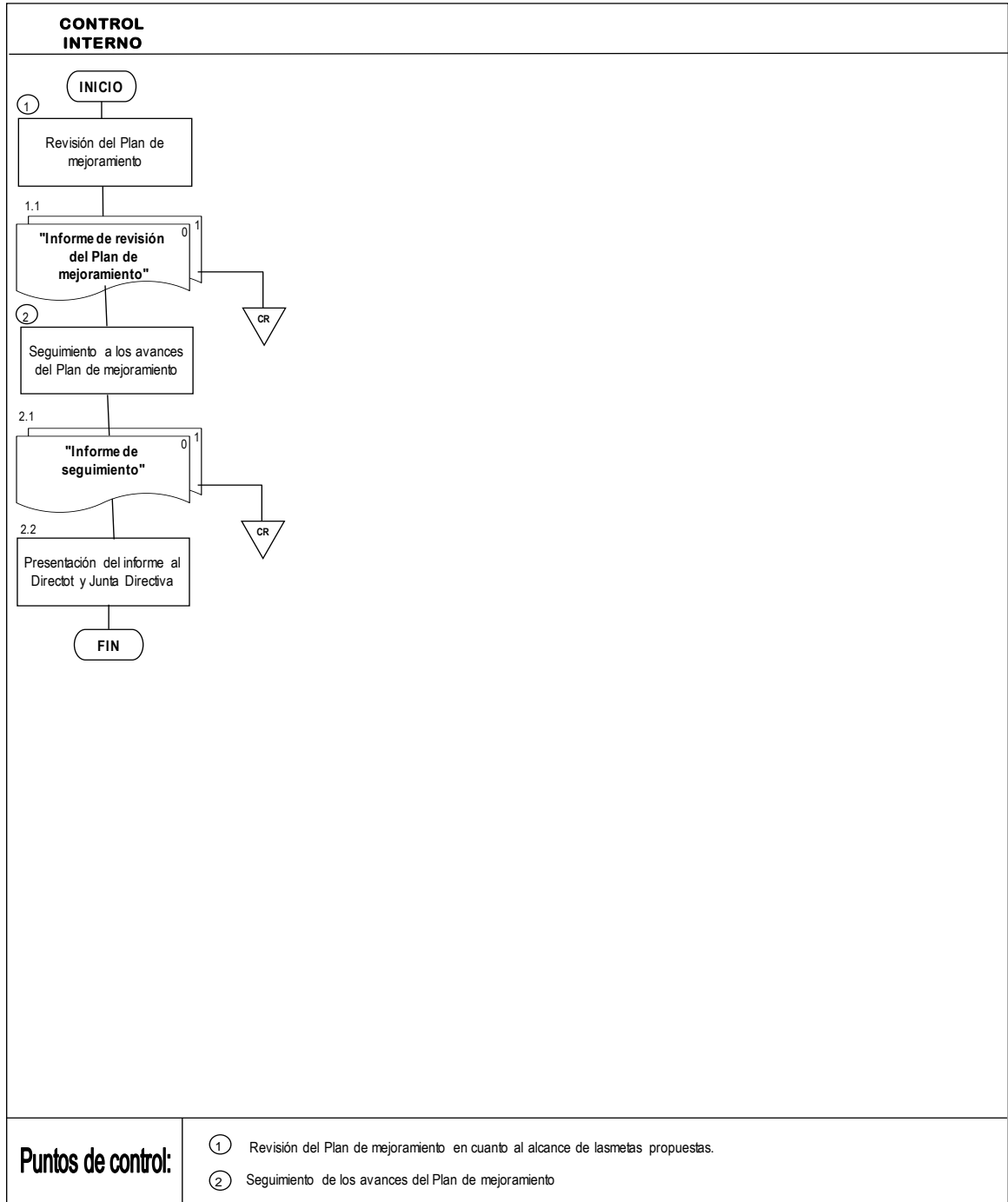
Código: PM.01

Realizado por: Felipe Medina

Fecha: 28-Jul-2016

Supervisado por: Uriel Alfonso Medina

Fecha: 29-Jul-2016



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 55. Procedimiento de seguimiento al Plan de mejoramiento

No	Actividad	Responsable		Registro	Punto de control
		Dependencia	Cargo		
1.- Suscripción y revisión del plan de mejoramiento					
1	Realiza memorando para la suscripción y revisión del plan de Mejoramiento de la dependencia a auditar	Control Interno		Planillas de seguimiento	Firmas de recibido
2	Hace contacto con el encargado de cada dependencia	Control Interno		Actas	Socialización al interior de todas las áreas misionales y de apoyo, de toda la normatividad en materia de Control Interno
2.- Seguimientos a los avances del Plan de mejoramiento					
1	Recibe, revisa el formato avance del plan de mejoramiento	Control Interno		Informe de avance del Plan de mejoramiento	% de cumplimiento de las acciones correctivas suscritas en el Plan de mejoramiento
2	Si el diligenciamiento del formato no es acorde se devuelve a la dependencia auditada para que se realicen los respectivos ajustes.	Control Interno		Informe Final de seguimiento al Plan de mejoramiento	Firma y entrega del documento
3	Recibe, analiza y archiva el documento	Director		Documento revisado	Archivo del Informe al seguimiento del Plan de mejoramiento

Fuente: Elaboración propia, 2016.

7. CONCLUSIONES

1.- La entidad cuenta en la actualidad con 18 cargos, para los cuales se diseñó el manual de funciones, en el que se especifican las funciones que debe realizar cada empleado, así como sus contribuciones individuales, los conocimientos básicos o especiales, y los requisitos para ocupar el cargo.

2.- Para contribuir en la gestión por procesos desarrollada por la entidad, se diseñó el manual de procesos y procedimientos, en donde, se identificaron los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación, igualmente, se realizó el procedimiento para cada uno de los procesos identificados, en el que se detallan las actividades requeridas para el desarrollo de los procesos.

3.- Con la realización del manual de procesos y procedimientos, quedó estandarizada la labor que debe cumplir cada funcionario, al igual que los diferentes documentos que deben quedar registrados, y los puntos de control principales. Este documento facilita el manejo, desarrollo y análisis de cada uno de los procesos y de los cargos, lo que representa un instrumento importante para lograr la eficiencia respecto a la gestión del personal y para el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

4.- La descripción detallada y secuencial de las actividades desarrolladas por cada uno de los funcionarios, facilitó la identificación de los diferentes procesos, y permitió definir las funciones principales de los cargos, información con la cual se diseñaron los manuales.

BIBLIOGRAFÍA

- Administrativas, F. (2014). Diagnóstico inicial del proceso. Disponible en: http://sabanet.unisabana.edu.co/empresas/practicaemp/eval_proc.doc. (Consultada: 14 de noviembre de 2015).
- Agudelo Gaviria, Andrés Felipe. (2009). Diseño del manual de procesos, procedimientos y funciones para la Distribuidora e Importadora C.I. Coffe Inn de la Ciudad de Pereira (Risaralda). Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Azócar, M. V. (2006). Diseño de un manual de normas y procedimientos contables para la Fundación Luz del Mundo. Ed. Maturín.
- Bernal, J. (2013). Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar): El círculo Deming de mejora continua. Disponible en: <http://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>. (Consultada: 14 de noviembre de 2015).
- Bonilla, L. (2015). Procesos de fabricación, Ciclo PHVA. Disponible en: <http://es.slideshare.net/LeonardoABonilla/30-ciclo-phva>. (Consultada: 15 de noviembre de 2015).
- Cabrera, L. (2009). Manuales de procesos, procedimientos y funciones. Disponible en: <http://mlcabrera.blogspot.com.co/2009/03/manuales-deprocesos-procedimientos-y.html>. (Consultada: 20 de noviembre de 2015).
- Camargo, L. M. (2014). Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales. Disponible en: http://portal.dafp.gov.co/pls/portal/formularios.retrive_publicaciones?no=2339. (Consultada: 21 de noviembre de 2015).
- Continolo, G. (1966). El archivo en la organización moderna. Turin: Siena.
- Diamond, S. Z. (1983). Como preparar manuales administrativos. Mexico: Nueva Editorial Interamericana.
- Evans, James R, y Lindsay, William. (1999). Administración y control de la calidad. México: Internacional Thomson Editores.
- Fundaser (2008). Definiciones, sistema de protección y derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes.

- Guillermo Arboleya, A. L. (2000). La administración que deja ver el fondo. Buenos Aires: Granica.
- Herrera, H. E. (2007). Manual Administrativo. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>. (Consultada: 22 de noviembre de 2015).
- Kellog, G. (1962). Preparación del manual de oficina. España: Reverté.
- Melinkoff, R. (1990). Los procesos administrativos. Caracas: Panapo.
- Moreno, Y. P. (2014). Ciclo PHVA. Disponible en: www.gerencie.com/ciclo-phva.html. (Consultada: 22 de noviembre de 2015).
- Nacional, U. (2014). Instructivo para la elaboración de los manuales de procedimientos y funciones. Disponible en: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/pdf/documentos/instructivo.doc>. (Consultada: 20 de noviembre de 2015).
- Oliva, E. J. (2007). Manual de procesos y procedimientos. Disponible en: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm. (Consultada: 15 de noviembre de 2015).
- Orozco Henao, Adriana. (2008). Manual de Funciones, procesos y procedimientos para la empresa Hierros HB S.A. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Prieto, J. M. (1997). Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión. Madrid: Cultural de ediciones.
- Salazar, S. N. (2008). Elaboración de los manuales de funciones de los cargos existentes en la Industria Colombiana de Confecciones INCOCO S.A. y de los procedimientos e instructivos que sean necesarios en los procesos de Confección (camisa) y Recursos Humanos. Pereira.
- Sarmiento, J. M. (2011). El ciclo PHVA. Disponible en: <http://nolimitsquality.blogspot.com.co/2009/11/el-ciclo-phva.html>. (Consultada: 18 de noviembre de 2015).
- Torres, M. A. (1996). Manual para elaborar Manuales de políticas y Procedimientos. México: Panorama.

Turmero, I. J. (2008). Documentación del SGC: el enfoque basado en procesos. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos97/documentacion-delsgc-enfoque-basado-procesos/documentacion-del-sgc-enfoque-basadoprocesos2.shtml>. (Consultada: 15 de noviembre de 2015)