
	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 21

CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS
3. PROCESO DE INDUCCIÓN
 - 3.1 FASE I RECEPCIÓN
 - 3.2 FASE II INDUCCIÓN GENERAL
 - 3.3 FASE III INDUCCION ESPECÍFICA
 - 3.4 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
4. PROCESO DE INDUCCIÓN DETALLADO Y ENTREGA DE CARGOS EMPLEADOS NUEVOS
5. PLAN DE INDUCCIÓN POR CARGO (GENERAL – ESPECIFICO)

 <p>Actuar FAMIEMPRESAS CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA NIT:890.706.698-0</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	<p>CÓDIGO: GH-IN-002</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
		<p>Página 2 de 21</p>

1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar que el empleado que ingresa a la institución cuente con las herramientas necesarias y pertinentes para el desarrollo del cargo.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Permitir que los empleados tengan el conocimiento necesario de la Entidad para realizar las responsabilidades asignadas de una forma asertiva.
- Asignar a cada empleado al puesto donde su potencial laboral sea mejor utilizado en beneficio de la institución y de este mismo.
- Reducir el periodo de adaptación y malestar asociados a los cambios internos de personal que siempre se presentan en estos procesos.

3. PROCESO DE INDUCCION


La inducción al personal nuevo de la entidad está compuesta por 4 fases en las que se da por concluido dicho proceso:

3.1 FASE I RECEPCIÓN: Durante esta fase la Subdirección administrativa será la encargada de dar la bienvenida a los nuevos empleados, motivándolos a dar continuidad al proceso de inducción. Gestión Humana realiza lo siguiente:

- Actividad rompe hielo que permita interactuar con el nuevo colaborador motivándolo a que participe activamente en el proceso de inducción.
- Presentación del nuevo empleado a cada área de la institución para brindarle la bienvenida a la entidad.
- Entrega de la siguiente documentación:
 - Formato de inducción de personal
 - Funciones del cargo
 - Reglamento interno de trabajo.
 - Código de ética y buen gobierno

3.2 FASE II INDUCCIÓN GENERAL: En esta fase se le suministra al nuevo colaborador información general sobre la entidad y las responsabilidades generales que tienen los cargos existentes con el objetivo de facilitar su integración con la organización. Se hará a través de una charla por parte de las personas responsables de cada cargo

3.3 FASE III INDUCCIÓN ESPECÍFICA: Esta fase tiene como finalidad dar a conocer al nuevo trabajador sobre el cargo a desempeñar y a la unidad de trabajo a la cual estará adscrito, suministrando información referente a: deberes y responsabilidades del cargo, documentación, estructura y funcionamiento del área. En caso de ausencia del responsable del área en el momento de la inducción, la administración designará el encargado de realizarla.


 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 3 de 21

3.4 FASE IV EVALUACIÓN: Durante esta fase se evaluarán los temas relacionados tanto en la inducción general como en la específica.

La coordinación de gestión humana aplicará el instrumento de evaluación del proceso de inducción.

4. PROCESO DE INDUCCIÓN DETALLADO Y ENTREGA DE CARGOS EMPLEADOS NUEVOS

ETAPA	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
FASE I RECEPCION	<p>Citar a los nuevos colaboradores en la entidad.</p> <p>Verificar que el ingreso a las instalaciones de los colaboradores se realice en la fecha y hora establecida.</p> <p>Dar bienvenida al nuevo empleado y brindar información general de la entidad.</p> <p>Entrega del formato de Inducción de personal</p> <p>Realizar en las diferentes áreas una breve presentación: Nombre de la persona, cargo, y oficina a la que pertenece.</p>	<p>Coordinador de gestión humana</p> <p>Coordinador de gestión humana</p> <p>Subdirección administrativa y financiera</p> <p>Coordinador de gestión humana</p> <p>Coordinador / Asistente de gestión humana</p>
FASE II INDUCCION ESPECIFICA	<p>Durante el proceso de Inducción por todas las áreas de la entidad se realiza la capacitación específica por cargo.</p> <p>Hace una revisión minuciosa acerca del objetivo del cargo, responsabilidades y con qué áreas se relaciona el cargo.</p> <p>En caso de presentar inquietudes realiza las aclaraciones pertinentes.</p> <p>Da inicio a la capacitación con respecto a las responsabilidades inherentes al cargo.</p>	<p>Responsable de la inducción.</p>
FASE III EVALUACION SEGUIMIENTO	<p>Aplica Evaluación al final del proceso de inducción y verifica que haya sido adecuado para el cargo.</p> <p>Si se determina que se debe fortalecer el periodo de inducción, se revisará con el área correspondiente para realizar la reinducción requerida.</p> <p>Revisar que al final de la inducción el empleado devuelva a la coordinación de gestión humana formato de inducción totalmente diligenciado.</p>	<p>Coordinador de Gestión Humana y/o responsable asignado</p>

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 4 de 21

INDUCCION GENERAL: Inducción que se realiza al personal que ingresa a otros cargos


INDUCCION ESPECÍFICA: Inducción que se realiza al cargo en el cual se está realizando la inducción.

5. PLAN DE INDUCCIÓN POR CARGO

La programación que se realiza a continuación para cada cargo está sujeta a cambios en cuanto al tiempo total en el que se realiza la inducción ya que el tiempo que se expone es aproximado.

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA


AREA	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GENERAL Da la bienvenida al nuevo empleado. Presenta generalidades, sobre estructura orgánica, cumplimiento del reglamento interno de trabajo, ambiente de trabajo, pertenencia con la entidad.	1 hora	Subdirección administrativa y financiera
	ESPECIFICO Actividades desarrolladas por la subdirección administrativa y financiera: <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar las actividades de las áreas a cargo. • Elaboración anual de presupuesto. • Control mensual de la ejecución presupuestal. • Planeación y coordinación de consecución de recursos económicos con entidades financieras locales e internacionales, para asegurar la operatividad del negocio. • Control administrativo y actualización de normas y procedimientos. • Aprobación de pagos que realice la entidad. • Trámite de las compras de bienes y servicios. • Informar mensualmente la tasa de interés para los créditos que realiza la entidad. • Elaboración de contratos de servicio. • Administración de recursos de la entidad. 	20 días	

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 5 de 21


	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en los procesos de selección de personal. • Visitar periódicamente las sedes de la entidad. • Elaboración de informes de comité financiero y junta directiva. • Elaboración de informe anual de asamblea. • Coordinar mantenimientos de equipos y muebles de oficina de toda la entidad. 		
--	---	--	--

GESTIÓN HUMANA

CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
	<p>GENERAL</p> <p>Realiza la presentación de:</p> <p>Misión</p> <p>Visión</p> <p>Organigrama</p> <p>Informa acerca de las condiciones de trabajo:</p> <p>Tipo de contrato</p> <p>Cancelación de contrato.</p> <p>Salario.</p> <p>Aumento de sueldo.</p> <p>Gastos de Movilización.</p> <p>Gastos de viaje.</p> <p>Oportunidad de Ascenso.</p> <p>Capacitación.</p> <p>Permisos.</p> <p>Goce de feriado.</p> <p>Asistencia Médica.</p> <p>Jubilación.</p> <p>Vacaciones.</p> <p>Equipo de trabajo.</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Entrega de documentación:</p> <p>Funciones del cargo</p> <p>Reglamento interno de trabajo</p> <p>Código de ética y buen gobierno</p> <p>Manual de convivencia.</p> <p>Realiza retroalimentación para indagar posibles inquietudes por parte de los nuevos empleados.</p>	1 hora	Coordinador gestión humana
ASISTENTE	Presentación que es el sistema de gestión	2 horas.	Asistente gestión


 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	<p>CÓDIGO: GH-IN-002</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
		<p>Página 6 de 21</p>

GESTION HUMANA	<p>de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Socialización de las políticas (Seguridad y salud en el trabajo, no consumo de tabaco, sustancias psicoactivas y alcohol) y el reglamento de higiene y seguridad industrial. Qué es, cómo está conformado, funciones e información general de:</p> <p>A. COPASST B. Brigada de emergencia C. Comité de convivencia D. Equipo de investigación de accidentes laborales.</p> <p>Programa de almacenamiento, orden y aseo. Hábitos de estilos de vida saludables</p> <p>Documentación que se entrega: -Formato de reporte de actos y condiciones inseguras. -Política de no consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas. -Política de seguridad y salud en el trabajo.</p>		humana
COORDINACION GESTIÓN HUMANA	<p>ESPECIFICO</p> <p>-Procedimiento de selección y contratación de personal. -Procedimiento de capacitación interna. -Procedimiento de evaluación de desempeño. -Inducción de personal -Novedades. -Bienestar Social.</p> <p>Documentación. -Formatos -Procedimientos -Permisos por horas -Anticipos -Legalizaciones</p>	15 días	Coordinador gestión humana o subdirección administrativa y financiera
ASISTENTE GESTION HUMANA	<p>Investigación de accidentes e incidentes de trabajo. Identificación, valoración y evaluación de los riesgos (Matriz de riesgos) Plan estratégico de seguridad vial Plan de emergencias Normatividad Documentación</p>	15 días	Coordinador gestión humana o subdirección administrativa y financiera

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 7 de 21

CONTABILIDAD


CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
CONTADOR	<p>GENERAL Como generar listados para entrega de informes a entidades financieras y otras que lo requieran. ADMINISTRACIÓN DE LA OFICINA Manejo de caja menor. Solicitud y legalización de anticipos. Novedades de nómina. Devolución de saldos a favor de clientes. Revisión de planillas de caja y recaudo externo. Arqueos de caja.</p>	Para todo el personal 2 horas.	Contador
	<p>ESPECIFICO Presentación de Actuar en la parte legal. Código de comercio. Régimen tributario nacional y municipal. Régimen Laboral. Régimen Contable. Composición del programa de cartera Coordinadores. Listados de cartera Listado de cartera por asesor. Listado resumen de colocación por categorías y asesor. Listado acumulado de clientes nuevos y renovados en número y en valor. Composición y lectura del calendario de pagos. Como generar listados para entrega de informes de entidades XXXX de recursos Fechas de entrega de estados financieros. Laboral: Liquidación de la nómina. Liquidación de vacaciones. Liquidación de primas e intereses. Información general de dotación. Derechos laborales de acuerdo a la legislación vigente de Colombia.</p>	15 días	Contador y quien entrega el cargo.
AUXILIAR CONTABLE I	<p>1. Revisión y procesos de interfaces contables. 2. Revisión y procesos de comprobantes de gastos. 3. Notas de contabilidad y consignaciones</p>	15 días	Contador o quien entrega el cargo.

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 8 de 21


AUXILIAR CONTABLE II	bancarias. 4. Elaboración de informes. 5. Control de documentos 6. Control anticipos 7. Codificación Ordenes de Giro 8. Revisión Legalizaciones y Reembolsos de Caja Menor. 9. Archivo. 1. Liquidación de nómina. 2. Liquidación de prestaciones sociales. 3. Liquidación y pago de aportes a la seguridad social. 4. Conciliaciones bancarias 5. Archivo 6. Dotación y divulgación.	15 días	Contador o quien entrega el cargo.
AUXILIAR CONTABLE III	1. Revisión documentos procesados 2. Revisión comisiones FRG 3. Revisión honorarios de abogados 4. Revisión Recuperación de cartera castigada y reclamada. 5. Elaborar notas de cierre 6. Conciliaciones anticipos 7. Ejecución Presupuestal 8. Impresión Libros Oficiales 9. Elaborar facturas conceptos varios 10. Revisión Facturas Fondo Regional.	15 días	Contador o quien entrega el cargo.

TESORERÍA

CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
	GENERAL 1. Procedimiento créditos que ingresan a la entidad. 2. Proceso de desembolso en el sistema de cartera financiera. Generación de documentos: Factura de comisiones. Clases de desembolsos. Efectivo. Cheque. Clase de notas contables. Nota débito. Nota crédito. Realización de pagos de nómina. Proceso para abrir cuenta de nómina.	1/2 hora	Tesorero

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 9 de 21


TESORERO	<p>Nota: Para cajero Recaudo de dinero. Proceso de consignaciones diarias Recaudo Externo. Reporte recaudado (efectivo y cheques) para aseguradora. Desembolsos (efectivo y cheque.) Entrega de cheques a proveedores. Manejo de Pólizas. Cuadre de caja.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso de Desembolso. 2. Importancia de disponibilidad en caja. 3. Como realizar notas débitos y créditos. 4. Realizar comprobantes anulación. 5. Realizar procedimiento efecty. 6. Realizar prórrogas 7. Calendario de pagos. 8. Pagaré. 7.Ajustes de cierre 	1/2 hora	Auxiliar administrativo de desembolsos
	<p>ESPECIFICO Manejo del sistema de cartera financiera. Manejo de las plataformas bancarias. Solicitud y legalización de créditos con proveedores financieros. Revisión de planillas de caja. Elaboración e impresión de cheques, gastos y desembolsos. Archivar y controlar documentos del departamento.</p>	15 días	Tesorero o persona designada por la subdirección administrativa y financiera
	<p>Manejo de cartera financiera. Procedimiento del desembolso en efectivo o en cheque</p> <p>Elaboración de documentos. Comprobante efectivo Notas débitos y créditos Notas de prórroga Comprobante de anulación Facturas de comisión</p> <p>Impresión de documentos: Pagares Calendarios</p>	10 días	Auxiliar administrativo de desembolso o persona designada por la subdirección administrativa y financiera

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 10 de 21

	Notas Interfaces Planillas Procedimiento de Efecty		
--	---	--	--

CONTROL INTERNO


AREA	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
CONTROL INTERNO	GENERAL Presentación del cargo. Objetivo Alcance Funciones generales Que no debemos hacer- prohibiciones	1 Hora	Control Interno
	ESPECIFICO Programación Informes Indicadores Para la inducción del área de control interno se debe tener en cuenta la profundización de los procesos de la entidad. Contabilidad: 1 día Tesorería: 1 día Sistemas: 4-5 horas Cobranza: 1 día Crédito: 3 días Pagares: 4-5 horas Capacitación: 4-5 horas Caja: 2 horas (final de la tarde) Archivo: 4-5 horas Sistema de Gestión de calidad: 4-5 horas	15 días	Control Interno
ASISTENTE CONTROL INTERNO	Programación Informes Para la inducción del área de control interno se debe tener en cuenta la profundización de los procesos de la entidad. Contabilidad: 1 día Tesorería: 1 día Sistemas: 4-5 horas Cobranza: 1 día	15 días	Control Interno

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 11 de 21

	Crédito: 3 días Pagares: 4-5 horas Capacitación: 4-5 horas Caja: 2 horas (final de la tarde) Archivo: 4-5 horas Sistema de Gestión de calidad: 4-5 horas		
--	---	--	--

COBRANZA


CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
COORDINADOR COBRANZA	GENERAL Cobro de cartera en mora. Reclamación Fondo Regional de Garantías Castigo de cartera. Parámetros de medición en el área. Microseguro Quejas y reclamos	1 hora	Coordinador Cobranza
	ESPECIFICO Indicadores Cobro de cartera en mora. Reclamación Fondo Regional de Garantías Castigo de cartera. Parámetros de medición en el área. Microseguro Quejas y reclamos Derechos de petición Acciones de tutela Cartera en abogado Reclamaciones Solicitudes	5 días para el personal del área	Coordinador cobranza
ASESOR COBRANZA	Cobro de cartera morosa Visitas Compromisos-manejo del sistema	5 días	Coordinador de cobranza
AUXILIAR COBRANZA	Cartas de morosidad Seguimiento de cobro jurídico Comunicaciones internas Acuerdos de pago Seguimiento a compromisos Recepción de documento por parte de	5 días	Coordinador de cobranza

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 12 de 21

	<p>abogado Elaboración de castigo y fondo regional</p> <p>El proceso de inducción para el asesor y auxiliar de cobranza se realiza profundizando en los temas antes mencionados a nivel GENERAL más las responsabilidades del cargo.</p>		
--	--	--	--

SISTEMAS


CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
COORDINADOR DE SISTEMAS	<p>GENERAL Constitución de la infraestructura tecnológica de la entidad. Redes. Plataforma de comunicaciones. Ingreso al aplicativo de cartera financiera y el repaso por módulos de acuerdo al cargo a desempeñar</p> <p>Aplicativo cartera de pagos. Utilidades del Sistema Actualización de clientes Actualización de pagarés y créditos. Información de la Microempresa. Aprobación del crédito. Impresión de documentos. Entrega del correo corporativo a la persona que ingresa y al personal de la entidad</p>	1 Hora	Coordinador de Sistemas
	<p>ESPECIFICO Configuración y mantenimiento: Telefonía IP Cámaras de seguridad. Configuración de redes y servidores linux y Windows. Desarrollo de aplicaciones. Verificación de la actualización de los manuales en el sistema. Consultas y procesos específicos de la base de datos.</p>	8 días	Coordinador de Sistemas
INGENIERO SOPORTE DE	Diseño de páginas Web Administración de bases de datos	8 días	Coordinador de Sistemas

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 13 de 21

SISTEMAS	<p>Configuración y administración de redes. Conocimientos sobre sistemas operativos Windows y Linus. Desarrollo de aplicaciones. Configuración y mantenimiento: Telefonía IP Cámaras de seguridad</p>		
----------	---	--	--


AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE PAGARES

CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE PAGARES	<p>GENERAL TEMAS: 1. Revisión de pagarés activos y cancelados. 2. Custodias a las entidades financieras. 3. Informes que se deben realizar: 4. Fondo Regional de Garantías. 5. Microseguros.</p> <p>Nota: La inducción para las asistentes comerciales y asesores es complementada con los siguientes temas.</p> <p>1. Diligenciamiento de documentos. 2. Toma de huellas. 3. Toma de firmas. 4. Documentos adjuntos al pagaré. 5. Estado del pagaré.</p>	1 Hora	Auxiliar administrativo de pagarés
	<p>ESPECIFICO Informe de Fondo regional de Garantías Informe microseguro Verificación de pagarés desembolsados. Pagares cancelados Pagares cobro jurídico Pagares para destrucción Custodias de pagares Inventarios de pagares Hipotecas Novedades de centrales de riesgo.</p>	<p>20 días (teórico)</p> <p>10 días (práctico)</p>	Auxiliar administrativo de pagarés

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 14 de 21

AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE ARCHIVO

CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE ARCHIVO	GENERAL Presentación del archivo. Procedimiento de archivo. Distribución de las carpetas en el archivo. Carpetas Abogados activos. Carpetas Abogados cancelados. Como realizar solicitudes de carpetas. Relación de carpetas activas en Excel. Manejo de actas de destrucción créditos inactivos. Manejo de formatos. Formato requisición de compra. Formato órdenes de compra. Formatos de anticipos. Formato de papelería.	1 Hora	Auxiliar administrativo de Archivo
	ESPECIFICO Actualización de los formatos y archivo del área comercial y de cartera: Visitas de control de inversiones Mora de 30 y 60 días Procesos jurídicos Ingreso físico y sistemático de las carpetas de abogado. Papelería Notas (KARDEX: cargue y descargue de papelería) Manejo y control Requisiciones y órdenes de compra Revisión, depuración y destrucción de créditos cancelados Manejo del AIDD (memorandos)	15 días	Auxiliar administrativo de archivo


 <p>NIT:890.706.698-0</p>	INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 15 de 21

AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CORRESPONDENCIA

AREA	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CORRESPONDENCIA	GENERAL Funciones del cargo Documentación relacionado en la planilla de control de acuerdo al cargo (para entrega y recibo) Manejo del aplicativo AIDD Radicación de documentación: A. Derechos de petición. B. Facturas. C. Tutelas. D. Solicitud de información Despacho de correspondencia a las diferentes oficinas o clientes externos.	1 hora	Auxiliar administrativo de Correspondencia
	ESPECIFICO El proceso de inducción para la auxiliar de correspondencia se realiza profundizando en los temas antes mencionados más las responsabilidades del cargo.	5 Días (Teórico-Práctico)	Auxiliar administrativo de Correspondencia

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

AREA	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	GENERAL Presentación que es el sistema de gestión de calidad y responsables. Alineación entre misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad y mapa de procesos. Procedimientos obligatorios	2 horas	Representante de dirección ante el sistema de gestión de calidad o auditor líder
	ESPECIFICO Auditorias de calidad Auditores de calidad Control de acciones preventivas, correctivas y de mejora Satisfacción del cliente Servicios no conformes Quejas y reclamos Revisión por la dirección	1 día y 5 horas	Representante de dirección ante el sistema de gestión de calidad o auditor líder

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 16 de 21


	Matriz de indicadores Listado del SGC Documentación del SGC		
--	---	--	--

SUBDIRECCION COMERCIAL

AREA	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
SUBDIRECCION COMERCIAL	GENERAL Responsabilidad Generalidades del área Objetivos Liquidación de comisiones.	3 horas para coordinadores y asesores de crédito y cartera 2 horas para los demás cargos.	Subdirección Comercial
	ESPECIFICO Liquidación de comisiones Informes mensuales Ministerio de industria y comercio Asomicrofinanzas Comité de dirección Junta directiva Asamblea Microseguro Proyectos pendientes Presupuesto Supernumerarios Zonas	20 días	

JEFE DE CREDITO Y CARTERA


AREA	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
	GENERAL Reinducción metodológica Manual de crédito Aplicativo financiero Consultas específicas Aprobación de créditos Informes mensuales Sistema de gestión de calidad en cuanto al proceso	3 días para coordinadores y asesores de crédito y cartera 1 día para asistentes comerciales 3 horas para los demás cargos.	Jefe de Crédito y Cartera

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 17 de 21

JEFE DE CREDITO Y CARTERA	ESPECIFICO Reinducción metodológica Manual de crédito Aplicativo financiero Consultas específicas Aprobación de créditos Informes mensuales Sistema de gestión de calidad en cuanto al proceso	5 Días	
---------------------------	--	--------	--

CAPACITACIÓN Y PROYECTOS


AREA	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
COORDINADOR CAPACITACION Y PROYECTOS	GENERAL 1. Alcance e indicadores del área de capacitación 3. Tipos de Capacitación 4. Actividades que se realizan en el área. 5. Manejo de fondos en administración e informes que se deben presentar. 6. Eventos Microempresariales como: Evento Microempresarial Actuar Tolima “premio Citibank” entre otros. 7. Proyectos. Nota: No se requiere proceso de inducción para los capacitadores externos.	1 Hora.	Coordinador de Capacitación y Proyectos
	ESPECIFICA 1. Procedimiento de capacitación según el manual de gestión de calidad 2. Alcance e indicadores del área de capacitación 3. Tipos de Capacitación 4. Actividades que se realizan en el área. 5. Manejo de fondos en administración e informes que se deben presentar. 6. Eventos Microempresariales como: Evento Microempresarial Actuar Tolima “premio Citibank”, ferias de crédito y capacitación, entre otros. 7. Proyectos.	5 días	Coordinador de Capacitación y Proyectos
AUXILIAR CAPACITACION Y	1. Procedimiento de capacitación según el manual de gestión de calidad		

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 18 de 21

PROYECTOS	2. Alcance e indicadores del área de capacitación 3. Tipos de Capacitación 4. Actividades que se realizan en el área.	1 día	Coordinador de Capacitación y Proyectos
-----------	---	-------	---

COORDINADORES DE CREDITO Y CARTERA


CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
COORDINADOR CREDITO Y CARTERA	GENERAL Explicación básica del Manual de crédito Aprobación de créditos en el sistema Ruterros	1 hora	Coordinador de crédito y cartera
	ESPECIFICO <ol style="list-style-type: none"> Manual de crédito Estructura de la entidad. Zonas de colocación. Taller de microcrédito. Porque los micro préstamos. Que son las Microempresas. Características del sector. El cliente. Mercado meta. Microcrédito. Análisis de crédito. Características de instituciones microfinancieras exitosas. Problemática del otorgamiento de crédito a los microempresarios. Tecnología Microfinanciera. Levantamiento de información. Análisis financiero. Las 5 C del análisis de crédito. Administración de cartera. Recuperación Presentación política y manual de crédito. Ejercicio práctico. Operaciones en el sistema. <ol style="list-style-type: none"> Emisión de calendario de pagos. Aprobación de créditos en el sistema. Generación de informes Consulta en el sistema Operatividad en la oficina para 	15 Días	Jefe de Crédito y Cartera

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 19 de 21

	coordinadores que no sean de Ibagué. 24. Trabajo de Campo. a. Cumplimiento de la metodología b. Auditorías c. Experiencia, colocación y recuperación. 25. Comisión ley mypime 26. Fondo Regional de Garantías. 27. Ley de habeas data. 28. Liquidación de cuotas. 29. Descuento crédito.		
--	---	--	--

ASESORES DE CREDITO Y CARTERA


CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSA BLE
	ESPECIFICO <ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de crédito 2. Estructura de la entidad. 3. Zonas de colocación. 4. Taller de microcrédito. 5. Porque los microprestamos. 6. Que son las Microempresas. 7. Características del sector. <ol style="list-style-type: none"> a. El cliente. b. Mercado meta. c. Microcrédito. d. Análisis de crédito. e. Características de instituciones microfinancieras exitosas. f. Problemática del otorgamiento de crédito a los microemp. 8. Comisión Ley Mypime 9. Fondo Regional de Garantías 10. Ley de Habeas data 11. Liquidación de Cuotas 12. Descuento de créditos. 13. Tecnología Microfinanciera. 14. Levantamiento de información 15. Análisis financiero 16. Las 5 C del análisis de crédito 17. Administración de cartera 18. Recuperación. 19. Manejo de cartera a nivel preventivo. 20. Presentación de la política del Manual de Crédito 21. Ejercicio práctico. 22. Diligenciamiento de formatos. <ol style="list-style-type: none"> a. Costeo. b. Análisis de Crédito. c. Análisis a las centrales de riesgo. d. Lista de chequeo 23. Levantamiento de información en oficina. 24. Presentación de créditos 	3 Días +trabajo de campo	Jefe de Crédito y Cartera

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 20 de 21

	<p>25. Manejo del aplicativo cartera financiera.</p> <p>26. Trabajo de campo</p> <p>27. Levantamiento de información.</p> <p> a. Referenciación zonal.</p> <p> b. Visitas de promoción.</p> <p> c. Barrido de campo</p> <p> d. visita de renovación</p> <p> e. Visita Control de Inversión</p> <p> f. Visita recuperación de Cartera</p> <p>28. Levantamiento de un crédito Nuevo.</p> <p>29. Entrega de Zona.</p> <p>30. Levantamiento y recuperación de créditos en la zona de acuerdo a metas establecidas</p>		
--	---	--	--

ASISTENTE COMERCIAL

CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
ASISTENTE COMERCIAL	<p>GENERAL</p> <p>1. Responsabilidades del cargo.</p> <p>2. Líneas de crédito.</p> <p> a. Línea para Microempresarios</p> <p> b. Línea para empleados</p> <p> c. Línea para crédito educativo</p> <p> d. Línea conversión a gas vehicular.</p> <p> e. Línea de mantenimiento vehículos servicio público.</p> <p> f. Otras líneas de crédito vigentes en el momento de realizar la inducción.</p> <p>3. Formatos.</p> <p>4. Procedimiento para consulta a las centrales de riesgo.</p>	1 Hora	Asistente Comercial
	<p>ESPECIFICA</p> <p>El proceso de inducción para la persona que ingresa en el cargo de asistente comercial se realiza profundizando temas anteriormente nombrados más:</p> <p>5. Instructivo de desembolso de crédito.</p> <p>6. Elaboración de prendas</p> <p>7. Manejo de tasa de interés</p> <p>8. Archivo.</p> <p>9. Atención al cliente.</p> <p>10. Tipos de informes.</p> <p>11. Procedimiento levantamiento de hipotecas.</p> <p>12. prendas y constitución de hipoteca.</p> <p>Modificaciones en el sistema.</p> <p>Nota: Se realiza en base a las responsabilidades del cargo.</p>	5 días para el personal del área.	Asistente comercial

 <p>NIT:890.706.698-0</p>	<p>INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL</p>	CÓDIGO: GH-IN-002
		VERSIÓN: 01
		Página 21 de 21

CAJERO

CARGO	ACTIVIDADES	TIEMPO TOTAL	RESPONSABLE
CAJA	GENERAL Tipos de recaudo. Aplicación de pagos. Lectura calendario de pagos. Cierre de planilla. Entrega de información a tesorería. Tipos de desembolso. Monto a consignar diario.	1 Hora	Cajero
	ESPECIFICO Para la inducción a cajeros se profundiza en los temas anteriormente mencionados. (Nota: final de mes para el cierre)	10 Días (Teórico-Práctico)	Cajero

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	07 de enero de 2016	Aprobación del documento.

Revisó

Aprobó

Representante de la Dirección

Dirección Ejecutiva