

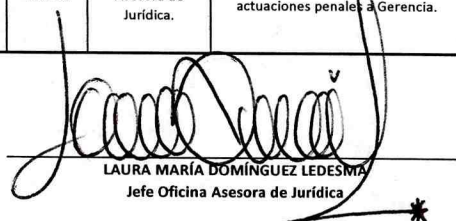
 OPORTUNIDADES PARA TODOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN INSTITUCIONAL					CODIGO: R-31								
						VERSIÓN 03								
						FECHA: 25-01-2011								
VIGENCIA: 2020		FECHA ELABORACIÓN: Aprobado mediante Acuerdo No. XX del XX de (mes) de 2020.					FECHA ACTUALIZACIÓN:							
Objetivos	Estrategias	Actividad o acciones	Tipo de indicador	Meta	Recursos	Indicador	I	II	III	IV	Tablero	Responsable	Observaciones	
1. Asignar créditos educativos para facilitar el acceso a la educación superior, en programas de educación técnica, tecnológica, profesional y post-gradados dentro del país y a nivel de investigación requeridas para el desarrollo de la región, en el país y en el extranjero, coadyuvando con el aumento de la cobertura.	Proyectar una nueva modalidad y opción de crédito educativo a corto plazo. Evaluar las políticas actuales de colocación de créditos educativos a largo plazo, la cual nos permita ampliar el número de clientes que adelanten estudios de educación técnica, tecnológica, profesional y de posgrados en pro del desarrollo del Departamento.	Proyectar las modificaciones del manual de crédito con respecto a la línea educativa para presentarlas al Consejo Directivo.	Economía	Aprobar en créditos de la línea educativa mínimo el 40% de los recursos presupuestados para la vigencia	\$8,434,406,390 humanos y técnicos	Recursos aprobados/Recursos presupuestados	7%	1%	5%		12,77%	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Gerente, Comité de Crédito y Consejo Directivo	Se aprobaron 14 créditos de la Línea de Crédito Educativo, por un valor total de \$268.004.216	
		Promocionar la línea de crédito educativa en los diferentes municipios del Departamento de Arauca.												
		Brindar asesoría a los clientes potenciales de la línea de crédito.												
		Recepción de las solicitudes de crédito educativo												
		Verificación de la información y los documentos de las solicitudes de crédito educativos.												
		Proyección de las solicitudes de crédito educativos.												
		Presentación de las solicitudes al Comité de Crédito del Instituto para su aprobación y/o Rechazo.												
		Legalización y desembolso de los créditos												
2. Asignar créditos a los municipios y entidades públicas descentralizadas del orden municipal y departamental, enmarcados dentro de los planes de desarrollo municipal y departamental. (Crédito Institucional)	Apoyar al fortalecimiento institucional de las entidades públicas en el departamento de Arauca con el apalancamiento de los proyectos enmarcados en los planes de desarrollo.	Brindar información y asesoría a los clientes potenciales de la línea de crédito institucional.	Economía	Aprobar en créditos de la línea institucional mínimo el 50% de los recursos presupuestados para la vigencia.	\$16,874,261,607 humanos y técnicos.	Recursos aprobados/Recursos presupuestados	6%	2%	0%		7,95%	Gerente, Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Gerente y Comité de Crédito.	1er Trimestre Hospital Sarmiento de Arauca E.S.E \$1.000.000.000 2do Trimestre EMISERPA E.I.C.E.E.S.P \$350.000.000 ENELAR \$2.000.000.000 NO ACEPTO EL CRÉDITO	
		Recepción de las solicitudes de crédito.												
		Verificación de la información y los documentos de las solicitudes de crédito de la línea institucional.												
		Estudio técnico de solicitudes de crédito.												
		Presentación de las solicitudes al Comité de Crédito del Instituto para su aprobación y/o Rechazo.												
		Legalización y desembolso de los créditos.												
		Realizar el control de inversión.												
3. Asignar créditos de corto plazo a los contratistas del municipio, departamento y sus descentralizadas, mediante el endoso de las actas de obras ejecutadas o facturas de servicios prestados. (Descuentos de Actas y Facturas)	Financiar a personas naturales y jurídicas, que contratan la ejecución de una obra, prestan un servicio o suministro a las entidades de carácter público del orden departamental o municipal	Brindar información y asesoría a los clientes potenciales de la línea de Descuentos de Actas y Facturas.	Economía	Aprobar en créditos de Descuentos de Actas y Facturas el 10% de los recursos presupuestados para la vigencia.	\$1,886,029,101 humanos y técnicos.	Recursos aprobados/Recursos presupuestados	0%	0%	0%		0,00%	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Gerente Comité de Crédito y Consejo Directivo		
		Recepción de las solicitudes de crédito.												
		Verificación de la información y los documentos de las solicitudes de crédito de la línea de Descuentos de Actas y Facturas.												
		Estudio técnico de solicitudes de crédito.												
		Presentación de las solicitudes al Comité de Crédito del Instituto para su aprobación y/o Rechazo.												
		Legalización y desembolso de los créditos.												
4. Celebrar convenios con operadores estratégicos que estarán dirigidos a la población del Departamento de Arauca. (Créditos Comerciales)	Convenios celebrados con los operadores estratégicos estarán dirigidos a la población del Departamento de Arauca, personas naturales y jurídicas, además su destinación será específica y la determinará el convenio suscrito el cual podrá atender sectores como el agropecuario, industrial, comercio y servicios.	Brindar información y asesoría a los operadores potenciales en el Departamento de Arauca.	Economía	Celebrar convenio con un operador estratégico para la colocación de créditos con destinación específica, que se atenderá con recursos propios del Instituto.	\$3,472,068,201 humanos y técnicos.	Convenio celebrado/Convenio a celebrar	0%	0%	0%		0,00%	Gerente, Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Gerente, Comité de Crédito, Operador designado.		
		Verificación del cumplimiento de los requisitos solicitados al operador.												
		Estudio técnico de cumplimiento del operador.												
		Presentación de las solicitudes al Comité de Crédito del Instituto para su aprobación y/o Rechazo.												
		Legalización y desembolso de los créditos.												
5. Asignar Créditos de Libranza a los servidores públicos del orden departamental y municipal del Departamento de Arauca.	Mejorar la calidad de vida de los funcionarios públicos que desarrollan sus actividades en el departamento de Arauca con asignación de créditos de libre inversión.	Brindar información y asesoría a los clientes potenciales de la línea de crédito de libranza.	Economía	Aprobar en créditos de la línea de crédito de libranza el 70% de los recursos presupuestados para la vigencia.	\$1,881,462,790 humanos y técnicos.	Recursos aprobados/Recursos presupuestados	41%	40%	50%		130,14%	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Gerente, Comité de Crédito y Consejo Directivo.	Se aprobaron 57 créditos de la Línea de crédito de libranza, por un valor total de \$1.640.700.000	
		Recepción de las solicitudes de crédito.												
		Verificación de la información y los documentos de las solicitudes de crédito de la línea de crédito de libranza.												
		Estudio técnico de solicitudes de crédito.												
		Presentación de las solicitudes al Comité de Crédito del Instituto para su aprobación y/o Rechazo.												
		Presentación de las solicitudes al Consejo Directivo del Instituto para su aprobación y/o Rechazo (Aplica únicamente solicitudes de funcionarios del IDEAR).												
		Legalización y desembolso de los créditos.												
6. Asignar Créditos de Inversión a los particulares del orden territorial, que presten servicios públicos, e impulsen programas de desarrollo en el departamento de Arauca.	Apoyar al fortalecimiento del desarrollo económico del departamento de Arauca, para impulsar programas de desarrollo regional, rural y urbano mediante la financiación y asesoría, así como los proyectos de inversión en los sectores económico y social.	Brindar información y asesoría a los operadores potenciales en el departamento de Arauca.	Economía	Aprobar en créditos de la línea de crédito de inversión el 70% de los recursos presupuestados para la vigencia.	\$3,772,068,201 humanos y técnicos.	Recursos aprobados/Recursos presupuestados	0%	0%	0%		0,00%	Subgerencia Comercial y de Cartera, Subgerencia Financiera, Gerente, Comité de Crédito y Consejo Directivo.	Acta de Comité No. 24 de 29 de julio de 2020 ECCAS \$3.600.000.000	
		Verificación del cumplimiento de los requisitos solicitados al crédito de inversión.												
		Estudio técnico de cumplimiento del solicitante.												
		Presentación de las solicitudes al comité de crédito del Instituto para su aprobación y/o rechazo.												
		Legalización y desembolso de los créditos.												
7. Coordinar la prestación del Control de Inversión a los usuarios de los créditos otorgados en las líneas de Crédito que lo ameriten.	Realizar control de inversión, mediante la contratación de profesionales idóneos o a través de los profesionales de la Entidad.	Realizar los listados de los clientes objeto de control de inversión.	Eficacia	Hacer el control de inversión a los créditos desembolsados hasta el mes de noviembre de 2020.	Humanos y técnicos	No. De créditos a los que se efectuó control de inversión / No. De créditos programados para control de inversión.	0%	0%				0,00%	Gerente, Subgerente Financiera, Subgerente Comercial y de Cartera	
		Elaborar los contratos y/o convenios.												
8. Ejecutar el recaudo efectivo de la Cartera.	Establecer un Plan estratégico de recuperación de cartera.	Definir la proyección de metas de cartera para la vigencia, distribuida por línea y municipios.	Eficacia	Cumplir el 90% de la meta proyectada de recuperación de cartera para la vigencia 2020.	Humanos y técnicos	Recaudo de cartera/Meta proyectada	16%	15%	22%		52,99%	Subgerencia Comercial y de Cartera, Gerencia, Abogados Externos.		
		Diseñar el plan estratégico de recuperación de cartera.	Eficacia	Disminuir el 3% del capital vencido a corte 31/12/2019 durante la vigencia 2020.		Total cuotas vencidas por trimestre/Total del capital vencido a 31/12/2020	24%	26%	26%		75,31%			
		Desarrollo, implementación y seguimiento del plan estratégico de recuperación de cartera.												
9. Mantener consolidada la información de los procesos jurídicos, ejecutivos y ordinarios	Revisar la información de las hojas de rutas de procesos entregadas al Idear por los abogados externos. Asistir cuando sea el caso a verificar los procesos en los juzgados del departamento.	Hacer seguimiento al cumplimiento del contrato de mandato por los diferentes abogados externos que adelanten procesos del Instituto.	Eficiencia	Hacer control del 100% de la cartera que se encuentra en cobro jurídico	Humanos y técnicos	Hojas de rutas revisadas/Total Hojas de rutas	25%	23%	20%		67,50%	Subgerente Comercial y de Cartera, Profesional Universitario (Abogado), Abogados Externos.		
		Actualización de la base de datos de los cobros jurídicos y marcación de los gastos jurídicos.				Número de procesos controlados/Número de procesos jurídicos vigentes	25%	25%	22%		72,04%			
		Verificación y actualización de la base de datos de cobro jurídico.												

Objetivos	Estrategias	Actividad o acciones	Tipo de indicador	Meta	Recursos	Indicador	I	II	III	IV	Tablero	Responsable	Observaciones			
10 Fortalecer la gestión estratégica del IDEAR.	Implementación del Modelo Integrado de Planeación	Evaluar el Sistema de Control Interno y Gestión Institucional mediante el Formulario Único de Reportes y Anexos FURIAQ, estableciendo planes de acción para la implementación del Modelo Integrado de Gestión y Planeación - MIPG.	Eficacia	Avanzar en un 30% la implementación del MIPG	Humanos y técnicos.	Número de actividades ejecutadasNúmero de acciones programadas.	0%	40%	20%	60,00%	Planeación, Oficina Asesora de Políticas y Subgerentes	Se recopiló la información demográfica estadística de otras sobre el desarrollo de actividades del auto diagnóstico de servicio al ciudadano, Transparencia y acceso a la información y las actividades de Control Interno.				
		Realizar las actividades necesarias para que el Ministerio de tecnología y ciencia otorgue el cumplimiento de su misión	Efectividad	Lograr la firma del convenio con la Gobernación de Arauca, para la formalización del capital humano económico.	Humanos, técnicos y Gobierno firmado con la Gobernación de Arauca	0%	0%	100%	100,00%	100,00%	Gerente	Mediante Resolución 1240 del 30 de Julio de 2020, Por la cual se ordena la celebración de un convenio de interadministración con el IDEAR.				
		Realizar un diagnóstico para conocer cuál es el grado de cumplimiento que tiene la Entidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015														
		Definir los elementos clave del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y establecer el soporte documental del Sistema	Eficacia	Elaborar los 80% de las actividades planeadas para el logro de la certificación en ISO 9001:2015	Humanos, técnicos y actividades económicas	Número de actividades adelantadasNúmero de actividades programadas.	0%	17%	13%	33,33%	Gerente, Planeación y líderes de procesos.	Actualmente se trabaja en el auto diagnóstico de calidad de los procesos de gestión en la entidad. Requerimientos tecnológicos, jurídicos, comunicacionales.				
		Implementar las metodologías y Reglas en todos los procesos y áreas funcionales dentro del alcance definido	Eficacia	Elaborar el 80% de las actividades planeadas para el logro de la certificación en ISO 9001:2015	Humanos, técnicos y actividades económicas	Número de actividades adelantadasNúmero de actividades programadas.	0%	42%	42%	83,33%	Subgerente Administrativo y líderes del proceso.	En este trimestre se viene implementando la TVD, con el proceso de eliminación de expedientes por pérdida de vigencia y valor. En cuanto al PPAR, se van desarrollando a proyectos que allí se incluyen y publicación de Sistema Interno de Conservación - SIC del IDEAR. Elaboración del diagnóstico de la función archivística (instrumental)				
		Realizar la auditoría interna de todo el SGC, con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple los requisitos de ISO 9001:2015 y se aplica de manera consistente en todo el proceso involucrado.														
		Conectar algún organismo de certificación para comenzar con el proceso de certificación.														
11 Fortalecer el capital propio y capital financiero a través de la enajenación de los bienes inmuebles de propiedad del territorio.	Gestionar la implementación de los instrumentos archivados del Mear.	Realizar divulgación de cada uno de los instrumentos archivados del territorio a los funcionarios y contratistas internos. Realizar verificación de la implementación de los instrumentos archivados.	Eficacia	Implementar los instrumentos de Gestión Documental del Mear (TRD, TVD, PQD, PPAR, SIC, DOCUMENTAL)	Humanos y técnicos	Instrumentos implementados/Total a	0%	42%	42%	83,33%	Subgerente Administrativo y líderes del proceso.	En este trimestre se viene implementando la TVD, con el proceso de eliminación de expedientes por pérdida de vigencia y valor. En cuanto al PPAR, se van desarrollando a proyectos que allí se incluyen y publicación de Sistema Interno de Conservación - SIC del IDEAR. Elaboración del diagnóstico de la función archivística (instrumental)				
		Diseñar y ejecutar un plan de acción para cumplir los lineamientos requeridos por la calificadora de riesgos.	Eficacia	Ordenar la recalificación de riesgo de deuda a corto plazo otorgada por la calificadora de riesgos.	Humanos y técnicos.	Instrumentos implementados/Total de bienes del Mear	6%	0%	0%	10%	10%	12%	0%	6,25%	Gerente, Subgerencia Administrativa, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	
TOTAL RECURSOS \$ 34.420.266.580																

PLAN ACCIÓN: OFICINA ASESORA DE JURIDICA
 FECHA DE ELABORACIÓN: 27 DE ENERO DE 2020

ACTUALIZACIÓN: 27/01/2020

No.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones
						I	II	III	IV	Tablero	
1	Contestar los derechos de petición de competencia de la Oficina Asesora de Jurídica del IDEAR	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Contestar dentro de los términos legales los derechos de petición. (Medición Trimestral)	Número de derechos de peticiones contestados dentro del término legal/Número de derechos de peticiones allegados.	25%	25%	25%		75%	En el tercer trimestre del año no se presentaron derechos de petición para contestar por la oficina asesora de jurídica
2	Contestar las acciones de tutela que se adelantan contra el Instituto.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Contestar dentro de los términos legales las Acciones de Tutela. (Medición Trimestral)	Número de Acciones de Tutela contestadas dentro de los términos legales/Número de Acciones de Tutela adelantadas contra el Instituto	25%	25%	25%		75%	EN TRIMESTRE SE CONTESTARON TRES ACCIONES DE TUTELA EN EL MES DE SEPTIEMBRE
3	Hacer seguimiento a los procesos judiciales administrativos que cursan en contra del Instituto.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de las actuaciones en los procesos Contencioso Administrativo a Gerencia.	Informe presentado/Informe a presentar	25%	25%	25%		75%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual. Julio, Agosto y Septiembre. Sobre 6 procesos que adelanata el Insituto.
4	Identificar y hacer seguimiento a los procesos ordinarios que cursan en contra del Instituto.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de las actuaciones ordinarias a Gerencia.	Informe presentado/Informe a presentar	25%	25%	25%		75%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual, de los meses Julio, Agosto y Septiembre sobre 7 proceso adelantados por el Instituto
5	Hacer el estudio de las cancelaciones de hipotecas radicadas en el instituto.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de las viabilización de cancelación de hipotecas presentadas al Instituto.	Informe presentado/Informe a presentar	25%	25%	25%		75%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual, sobre los levantamiento de hipoteca presentada por
6	Hacer el estudio de las garantías aportadas en los procesos de aprobación de créditos.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de las garantías estudiadas y viabilizadas para respaldar los créditos solicitados al IDEAR.	Informe presentado/Informe a presentar	25%	25%	25%		75%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual.
7	Hacer el estudio de las garantías aportadas en los procesos de normalización de créditos.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de las garantías estudiadas y viabilizadas para respaldar normalizaciones de cartera.	Informe presentado/Informe a presentar	25%	25%	25%		75%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual.
8	Hacer el estudio de títulos que se constituyen con cada obligación.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe mensual de los títulos estudiados y viabilizados para respaldar obligaciones con la entidad.	Informe presentado/Informe a presentar	25%	25%	25%		75%	Se presentaron a la Gerencia 3 informes de manera mensual.
9	Presentar reporte de informes de contratación.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar reporte mensual de los informes rendidos a los diferentes órganos de control.	Informes rendidos/Informes a rendir	25%	25%	25%		75%	Se presentaron 3 informes mensuales a la plataforma SIA OBSERVA.
10	Identificar y hacer seguimiento a los procesos penales que cursan en los despachos judiciales, donde el IDEAR sea parte.	Eficacia	Jefe de Oficina Asesora de Jurídica.	Presentar informe trimestral de las actuaciones penales a Gerencia.	Informe presentado/Informe a presentar	25%	0%	50%		75%	se presento Informe el mes de septiembre.
						25%	23%	28%		75%	


 LAURA MARÍA DOMÍNGUEZ LEDESMA
 Jefe Oficina Asesora de Jurídica

PLAN ACCIÓN: OFICINA DE RIESGOS

FECHA DE ELABORACIÓN: 8 DE ENERO DE 2020

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones
						I	II	III	IV	Tablero	
1	Revisar y actualizar el mapa de riesgos como resultado de la implementación de los procesos y procedimientos.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos, Profesional Universitario de Planeación	Actualizar la matriz de riesgo del Instituto con su respectivo plan de contingencia (30/07/2020)	Mapa de riesgo actualizado	0%	100%	0%	0%	100%	
2	Evaluar mensualmente los eventos reportados por las diferentes áreas con el fin de mitigar la materialización de riesgos y consecuencias de los mismos.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Realizar una evaluación mensual a los eventos de riesgos presentados en la operación de la entidad.	Informes de evaluación realizados/Informes de evaluación programados	25%	25%	25%	0%	75%	Durante el tercer trimestre se presentaron los siguientes informes de seguimiento: Informe mes de Julio- 04-08-2020- Informe mes de Agosto - 02-09-2020 - Informe mes de Septiembre- 02-10-2020
3	Revisar y actualizar la política de riesgo de la entidad.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Actualizar la política de riesgo de la entidad, la cual debe ser presentada en comité de riesgo para aprobación . (30-06-2020)	Política de riesgo actualizada	0%	100%	0%	0%	100%	
4	Revisar y actualizar (si aplica) bajo los parámetros normativos, los diferentes sistemas de administración de riesgos SARO, SARLAFT, SARM, SARL aplicable a la entidad.	Eficacia	Jefe de Oficina de Riesgos	Revisión de los manuales de sistema de administración de riesgos aplicables a la entidad, los cuales deben ser presentados al Consejo Directivo. (30-12-2020)	Manuales de riesgo revisados /Manuales de Riesgo por revisar	0%	50%	0%	0%	50%	
5	Realizar el estudio y análisis de riesgo para las solicitudes de normalización de cartera de las obligaciones de la entidad.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Presentar a gerencia informe mensual del estudio de riesgos a las solicitudes de normalización de cartera entregados por la Subgerencia Financiera.	Informe realizado/ Informe programados	25%	25%	25%	0%	75%	Durante el tercer trimestre se presentaron los siguientes informes de seguimiento: Informe mes de Julio- 04-08-2020- Informe mes de Agosto - 02-09-2020 - Informe mes de Septiembre- 02-10-2020
6	Realizar estudio y análisis de nivel de riesgo a las operaciones de crédito presentadas a la entidad.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Presentar a gerencia informe mensual de segmentación de los conceptos de riesgo de las operaciones de crédito presentadas a la entidad.	Informe realizado/ Informe programados	25%	25%	25%	0%	75%	Durante el tercer trimestre se presentaron los siguientes informes de seguimiento: Informe mes de Julio - 03-08-2020- Informe mes de Agosto - 01-09-2020 - Informe mes de Septiembre - 01-10-2020
7	Presentar informe de los diferentes sistemas de administración de riesgos de la entidad.	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Presentar de manera semestral, a la gerencia y al Comité de Gobierno Corporativo, informe de la evaluación de los diferentes sistemas de administración de riesgos aplicados en la entidad.	Informes presentados/ Informes por presentar	0%	50%	0%	0%	50%	
8	Presentar evaluación semestral del índice de pérdida esperada de la cartera de la entidad.	Eficacia	Jefe de Oficina de Riesgos	Presentar de manera semestral, informe y evaluación a la gerencia, del índice de pérdida esperada de la cartera de la entidad.	Informes presentados/ Informes por presentar	0%	0%	50%	0%	50%	Desde la oficina de riesgos, se presentó en el segundo trimestre la calificación de la cartera normalizada (27-05-2020). En el tercer trimestre de la vigencia, se presentó por parte de la oficina de riesgos la calificación de la cartera con corte a junio de 2020. (03-08-2020).
						9%	47%	16%	0%	72%	



 NATALY PARELEZ PÉREZ
 Jefe de Oficina de Riesgos

PLAN ACCIÓN: OFICINA PRENSA Y COMUNICACIONES

FECHA DE ELABORACIÓN: 28 febrero 2020

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de Indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones
						I	II	III	IV	Tablero	
1	Hacer visible el procedimiento de comunicaciones, articulandolo con los demas procesos del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear.	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Articular este proceso con los demás del Instituto (Cuadro de procesos de la entidad)	Número de procesos articulados / total procesos	50%	29%	7%		86%	Se continuo trabajando con los procesos de la entidad, en este trimestre se logró articular con control y seguimiento, presentando y publicando los informes de las PQRS, sin embargo, no se ha podido generar información con dos procesos que son: Recuperación de cartera, gestión presupuestal y contable)
2	Actualizar el Plan Estratégico de Comunicaciones del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear 2020	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Actualizarlo a marzo coordinado con la alta dirección	Plan Actualizado vigencia 2020	100%	0%	0%		100%	
3	Propiciar un excelente clima laboral y ofrecer una buena atención al cliente en el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.	Eficacia	Subgerencia Administrativa, Subgerencia Comercial y de Cartera, Talento Humano y Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones.	Desarrollar dos (02) campañas internas enfocadas en los temas de Clima Laboral y Atención al Cliente 2 por semestre. 1RA Campaña, 31 de marzo // 2DA Campaña, el 10 de junio // 3ra Campaña, 26 agosto // 4ta Campaña, 20 noviembre	Número de campañas diseñadas y ejecutadas / Campañas total de campañas programadas	25%	25%	25%		75%	Se realizó en el primer piso de la entidad, la primera actividad sobre clima laboral el 23 de septiembre con la participación de los funcionarios del Idear.
4	Promocionar el portafolio de productos y servicios del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Realizar una difusión del portafolio implementando 3 estrategias de comunicación por mes. (A partir de marzo)	Número de estrategias mensuales diseñadas y ejecutadas / Total de estrategias programadas	6%	8%	58%		72%	A lo largo de este trimestre se desarrollaron las siguientes actividades por mes. JULIO: Se inicio el espacio virtual #IdearMásCerca (4) - Mensajes preaprobados libranza (Alcaldía Arauca(1)) - Portafolio de servicios para las alcaldías (boletín y publicación en FB(2)) - Actualiza y Gana con Idear (1) - AGOSTO: Live: (4) SEPTIEMBRE: Live : (4) - Actualiza y Gana (2)- Jornada casa a casa (2) - Ruta Idear (2)

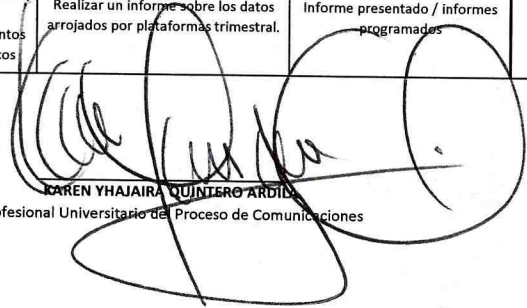
[illegible]

PLAN ACCIÓN: OFICINA PRENSA Y COMUNICACIONES

FECHA DE ELABORACIÓN: 28 febrero 2020

ACTUALIZACIÓN:

						Resultado del indicador					
9	Administrar y actualizar el archivo digital de comunicaciones (videos y fotos).	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Realizar el registro fotografico y/o de video de todas las actividades interas y externas mensual del Instituto.	Número de actividades internas y/o externas registradas / número de actividades ejecutadas	25%	25%	25%		75%	Se realizo el registro fotografico del tercer trimestre julio 4 agosto 4 septiembre 11 y de videos: julio 6, agosto 5, septiembre 8 (Fan page IDEAR Arauca) TOTAL (18) Registros.
10	Revisar el correo de atención al cliente y realizar seguimiento a los requerimientos de PQRS y felicitaciones	Eficacia	Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones	Hacer el informe mensual de las PQRS y Felicitaciones	Informe presentado / informes programados	0%	17%	25%		42%	Se enviaron los informes correspondientes a julio, agosto y septiembre a los responsables de Control Interno, Planeación y Gerencia.
11	Revisar las estadísticas del fan page y de la página web del Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear.	Eficacia	PU del Proceso de Comunicaciones y PU Requerimientos Tecnológicos	Realizar un informe sobre los datos arrojados por plataformas trimestral.	Informe presentado / informes programados	25%	25%	25%		75%	Se enviaron los tres informes del tercer trimestre a las áreas de Planeación, Control Interno y Gerencia.
						27%	17%	25%	0%	68%	


 KAREN YHAJAIRA QUINTERO ARDILA
 Profesional Universitario del Proceso de Comunicaciones

PLAN ACCIÓN: Modelo Integrado de Planeación y Gestión
 FECHA DE ELABORACIÓN: 10/02/2020

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de Indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones
						I	II	III	IV	Tablero	
1	Realizar la caracterización de los servidores públicos del Instituto que incluya factores de antigüedad, nivel educativo, edad, género, tipo de vinculación, experiencia laboral entre otros.	Eficacia	PU de Talento Humano	Conocer los resultados de la caracterización de los funcionarios del Instituto. Fecha programada de cumplimiento 30 abril de 2020.	Caracterización de funcionarios ejecutada/Caracterización programada	0%	100%	0%		100%	En el mes de febrero de 2020, se realizó el estudio del perfil sociodemográfico dirigido a todos los funcionarios del IDEAR, la metodología que se aplicó estuvo orientada a realizar un análisis descriptivo, se incluyeron variables como: edad, estado civil, género, número de personas a cargo, nivel de escolaridad, antigüedad del cargo actual, tipo de contratación, enfermedades diagnosticadas, población fumadora, entre otras. Para el mes de abril ya se contaba con el análisis de estudio.
2	Diseñar la planeación estratégica del talento humano.	Eficacia	PU de Talento Humano	Socializar e implementar el Plan Estratégico de Talento Humano del IDEAR en el segundo trimestre del año 2020	Plan socializado/plan a socializar	0%	100%	0%		100%	
3	Realizar la inducción y reintroducción al personal del Instituto	Eficacia	PU de Talento Humano y líderes de procesos	Que los funcionarios del Instituto reciban la Inducción y reintroducción correspondiente a la vigencia que permita actualizar labores diarias y la estrategia Institucional. 29/03/2020	Inducción y Reintroducción realizada	25%	25%	25%		75%	En el tercer trimestre se realizó el proceso de Inducción a dos (2) funcionarios vinculados en Provisionalidad Septiembre Leidy Rocío Rocha Vargas Proceso de Cartera Franklin Arnoldo Cepeda Tenza Proceso Comercial, cartera y formulación de proyectos
4	Realizar el seguimiento del clima laboral	Eficacia	PU de Talento Humano	Evaluar las actividades realizadas del Plan de Bienestar (16) del Instituto generando un informe a la Subgerencia Administrativa. 31/12/2020	Actividades realizadas/Actividades programadas (1)	0%	0%	0%		0%	Se tiene programado presentar el Informe sobre el Clima Laboral de acuerdo a las actividades que se encuentran contempladas en el Plan de Bienestar de la entidad, para el cuarto trimestre.
5	Realizar la evaluación de Gestión de desempeño.	Eficacia	PU de Talento Humano y Subgerente Administrativo	Consolidar información de la evaluación de desempeño (3) de los servidores que se encuentran en carrera administrativa (1 funcionario) y generar reportes (2) que faciliten a la alta dirección tomar decisiones en material de talento humano. 31/05/2020	Evaluación de Desempeño y Reporte realizado/Evaluación de Desempeño y Reporte programado	20%	0%	20%		40%	En el mes de agosto se llevó a cabo la calificación parcial del primer semestre de 2020, en la cual se pudo evidenciar el cumplimiento de los compromisos, los cuales se habían concertado en el mes de febrero del presente año. Pendiente la Evaluación del segundo semestre y los reportes para la alta dirección de las evaluaciones.

 idear OPORTUNIDADES PARA TODOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN DE ACCIÓN	CÓDIGO: R-30
		VERSÓN: 06
		FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: Modelo Integrado de Planeación y Gestión
FECHA DE ELABORACIÓN: 10/02/2020

ACTUALIZACIÓN: _____

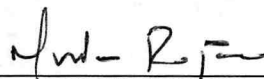
						Resultado del indicador				
11	Ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	Eficacia	Requerimientos Tecnológicos y Técnico Operativo	Del autodiagnóstico de Gobierno en Línea, componente TIC para Gobierno Abierto, completar las actividades de la categoría "Indicadores de Proceso" (6). 31/10/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	67%	0%	67%	1. Rendición de cuentas realizados por la entidad soportados en medios electrónicos (no se ha realizado). 2. ¿La entidad realizó durante el periodo evaluado seguimiento al uso de datos abiertos publicados? (no se ha realizado)
12	Realizar la caracterización usuarios y medición de percepción	Eficacia	Profesional Universitario de Comunicaciones	Del autodiagnóstico de servicio al ciudadano, componente servicio al ciudadano completar las actividades de la categoría "Caracterización usuarios y medición de percepción" (3). 31/05/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	33%	67%	100%	Se realizó la encuesta y posteriormente se hizo el análisis de datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos, de igual manera la percepción sobre los trámites y procedimientos de la entidad.
				Aprobación de la Política de Atención al ciudadano. 31/05/2020	Política de Atención al Ciudadano publicada en página web	0%	0%	0%	0%	Se encuentra elaborada la Política de Atención al ciudadano, para su respectiva aprobación, para posteriormente publicarla en la página web del Instituto.
13	Cargar en la plataforma del SUIT los trámites del portafolio de servicios del Instituto.	Eficacia	PU Requerimientos Tecnológicos y Subgerente Comercial y de Cartera	Del autodiagnóstico de tramites, desarrollar las actividades del componente "Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido" 28/06/2020	Número de OPAS revisadas por SUIT/Número de OPAS registradas en SUIT	0%	100%	0%	100%	

Resultado del indicador									
14	Realizar el autodiagnóstico de participación ciudadana del IDEAR	Eficacia	PU Planeación, Control interno y comunicaciones, Subgerente Comercial y de Cartera	Del autodiagnóstico de participación ciudadana, del componente Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana, desarrollar las actividades de la categoría "Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad". 30/08/2020 (5)	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	0%	40%	40%
15	Guardar relación de los resultados de la gestión institucional	Eficacia	PU Planeación	Elaborar un formato o documento que permita incluir la información proveniente del seguimiento y evaluación (informes, reportes, tableros de control, entre otros). 28/06/2020	Formato implementado	0%	0%	100%	100%
16	Fortalecer la eficiencia administrativa en la gestión documental	Eficacia	Subgerente Administrativo, Técnico Administrativo, Gestión Documental	Del autodiagnóstico de Gestión Documental, del Componente de Gestión Documental realizar las actividades de las categorías Estratégico y Documental. 28/06/2020 (19)	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	84%	5%	89%
17	Garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública	Eficacia	PU Planeación, PU Requerimientos Tecnológicos, PU Comunicaciones y líderes de proceso	Del autodiagnóstico de Transparencia y acceso a la información aplicar las actividades de las categorías de transparencia pasiva y transparencia activa. (64 ítems) 15/12/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	63%	16%	78%
Se realizó el Reporte de Cumplimiento ITA para el periodo 2020 ante la Procuraduría General de la Nación, donde se obtuvo el Nivel de Cumplimiento de 69 sobre 100 puntos.									

PLAN ACCIÓN: Modelo Integrado de Planeación y Gestión
 FECHA DE ELABORACIÓN: 10/02/2020

ACTUALIZACIÓN:

					Resultado del indicador					
18	Fortalecer la gestión de los riesgos institucionales	Eficacia	Jefe Oficina de Riesgos	Del autodiagnóstico de Control Interno, implementar las actividades de las categorías del componente de gestión de los riesgos institucionales. (Diseño adecuado y efectivo del componente Gestión de Riesgos y Responsabilidades de la Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (línea estratégica)). 31/10/2020	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	50%	30%	80%	1. Identificar y evaluar los cambios que pueden afectar los riesgos al Sistema de Control Interno. 2. El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, evaluó y dió lineamiento sobre la administración de los riesgos en la entidad. 3. Se direccionó a la alta dirección sobre el monitoreo y efectividad de la gestión del riesgo y de los controles. Así mismo, en como realizar seguimiento a su gestión, gestionar los riesgos y aplicar los controles
19	Fortalecer las actividades de control en el Instituto	Eficacia	Asesora de Control Interno	Del autodiagnóstico de Control Interno, implementar las actividades de las categorías del componente de actividades de control. (Diseño adecuado y efectivo del componente Actividades de Control y responsabilidades gerentes públicos y líderes de proceso (primera Línea de defensa) (8 actividades).	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	0%	63%	25%	88%	1. Se avanza en el diseño e implementación de las respectivas actividades de control. Esto incluye reajustar y comunicar políticas y procedimientos relacionados con la tecnología y asegurar que los controles de TI son adecuados para apoyar el logro de los objetivos, (Actualización de Políticas de Operación y Manuales del Instituto en relación con TIC). 2. Direccionamiento para que el personal responsable investigue y actúe sobre asuntos identificados como resultado de la ejecución de actividades de control.
20	Fortalecer las acciones prejudiciales en el Instituto	Eficacia	PE Subgerencia Comercial y de Cartera	Elaborar reglamento interno de Conciliación y que sea aprobado mediante resolución, circular o memorando. 28/06/2020	Reglamento aprobado	0%	0%	0%	0%	Se presento en Comité de Conciliación N° 12 del 30 de septiembre del presente año, sin embargo está pendiente la adopción formal mediante acto administrativo.
						4%	40%	19%	64%	


 JORGE MARIO ROJAS ROJAS
 Profesional Universitario Planeación

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN DE ACCIÓN				CÓDIGO: R-30
					VERSÓN: 06
					FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: OFICINA REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS
FECHA DE ELABORACIÓN: 24/01/2020

ACTUALIZACIÓN: 03/04/2020

No.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones
						I	II	III	IV	Tablero	
1	Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento de computadoras e impresoras.	Eficiente	Tecnico Operativo de Soporte Tecnológico	Elaborar, aprobar y ejecutar el Plan de mantenimiento de computadoras e impresoras. (Medición, la elaboración Enero, y la ejecución semestral)	Numero de Actividades Realizadas / Número de Actividades a Realizar	100%	0%	0%		100%	Era una actividad y se realizó en el mes de enero
					No. de Mantenimientos Preventivos Realizados/Mantenimientos Programados en el año	18%	28%	20%		66%	Faltaron por realizar mantenimiento a los equipos de los municipios que estaban para el mes de julio
2	Socialización del Manual de Seguridad de la Información, del Manual de Continuidad del Negocio y del Manual de Infraestructura y requerimientos Tecnológicos	Eficiente	Profesional Universitario Recursos Tecnológicos, Subgerente Administrativa, Técnico Operativo de Sistemas.	Socializar y hacer campañas a través del correo electrónico a los funcionarios del Idear sobre el Manual de Seguridad de la Información, el Manual de Continuidad del Negocio y el Manual de Infraestructura y requerimientos Tecnológicos (Medición, socialización en marzo y campañas Semestral)	No. de actividades realizadas/Total de actividades	20%	20%	30%		70%	Se programaron 10 actividades para el año, de las cuales se realizaron en este trimestre tres, dos por Whatsapp del grupo del Idear. Se realizaron las respectivas capacitaciones de los manuales de Requerimientos Tecnológicos
3	Realizar inventario de Activos Tecnológicos en mesa de ayuda GLPI	Eficiente	Tecnico Operativo de Soporte Tecnológico	Gestionar todos los activos tecnológicos en el GLPI (Medición, Febrero, Marzo y Abril)	No activos en el GLPI/Total de Activos tecnológico	0%	0%	0%		0%	Se tiene montado en una maquina virtual en el pc del profesional de requerimientos, no se ha montado al servidor como estaba antes para no estarse
4	Clasificar los activos de información del IDEAR, según sean Restringida, Confidencial, privada y Pública	Eficiente	Profesional Universitario Recursos Tecnológicos, Subgerente Administrativa, Líderes de áreas	Definir, Revisar, Actualizar y Publicar la clasificación de los activos de información del IDEAR (Medición, anual)	No. Actividades realizadas /Total de actividades planeadas	0%	0%	25%		25%	Se realizó el respectivo manual y formato para la clasificación de los activos de información.
5	Verificar y actualizar (de ser necesario) los manuales de: Seguridad de la Información, el de Infraestructura y Requerimientos Tecnológicos, el de Continuidad del Negocio y el PETI	Eficiente	Profesional Universitario Recursos Tecnológicos, Subgerente Administrativa, Técnico Operativo de Sistemas.	Revisar y actualizar los manuales de seguridad de la Información, el de Infraestructura y Requerimientos Tecnológicos, el de Continuidad del Negocio y el PETI (Medición, anual)	No. de actividades realizadas/Total de actividades a realizar	0%	75%	0%		75%	Falta revisión y actualización del PETI
6	Verificar las licencias de Office y Antivirus (2 veces al año, primera antes del 10/03/2020 y la segunda antes del 30/10/2020)	Eficiente	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos / Tecnico Operativo de Soporte Tecnológico	Verificar licencias de office y licencias de antivirus en los equipos de computos del IDEAR (Medición, semestral)	No. de actividades realizadas/Total de actividades a desarrollar	50%	0%	50%		100%	Se tienen al día con las licencias de office y antivirus en los pc del IDEAR

PLAN ACCIÓN: OFICINA REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS
 FECHA DE ELABORACIÓN: 24/01/2020

ACTUALIZACIÓN: 03/04/2020

						Resultado del indicador					
7	Realizar revisión de software y datos a los dispositivos móviles	Eficiente	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos / Técnico Operativo de Soporte Tecnológico	Garantizar un buen funcionamiento de los dispositivos móviles realizando su respectiva revisión de software y datos dos veces al año a cada equipo (Medición, semestral)	No de revisión dispositivos móviles realizados / Total de revisiones dispositivos móviles a realizar	0%	50%	0%		50%	Se realizó la primera revisión al año, también hubo cambio de celulares
8	Verificar que los backup realizados a los Sistemas de Información IAS, ORFEO Y GLPI se encuentren en la nube	Eficiente	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos / Técnico Operativo de Soporte Tecnológico	Verificar en días laborales la realización de los backup de los sistemas de información IAS, ORFEO y GLPI se encuentren en la nube (Medición, mensual)	No. De Backup realizados/Total de Backup días laborales al año	20%	22%	22%		65%	Los días que no se han hecho copia de seguridad son los fines de semana que se ha ido la energía eléctrica y por contingencia en septiembre se apaga el servidor en las horas de la noche los viernes.
9	Gestionar y dar solución a los requerimientos tecnológicos radicados por parte de los funcionarios del IDEAR (creación de usuarios, recuperación de claves, correos institucionales, administración de sistemas de información, etc)	Eficiente	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos / Técnico Operativo de Soporte Tecnológico	Dar solución a los requerimientos tecnológicos radicados por los funcionarios del IDEAR en el sistema GLPI o el correo institucional (Medición, mensual)	No. Requerimientos Tecnológicos solucionados /Total de requerimientos tecnológicos solicitados	25%	25%	25%		75%	Se realizaron los siguientes requerimientos: Julio = 51 Agosto = 43 Septiembre = 36 A todos los requerimientos se le dio respuesta a tiempo
10	Gestionar la página web	Eficiente	Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos	Publicar información en la página web requerida por las diferentes áreas de la empresa (Medición, mensual)	No. De Publicaciones realizadas / No. De Publicaciones Requeridas	25%	25%	25%		75%	Se realizaron los siguientes requerimientos: Abril = 8 Mayo = 0 Junio = 2 A todos los requerimientos se le dio respuesta a tiempo
						20%	23%	19%	0%	62%	

 EMILIO ANTONIO SANCHEZ PACHECO
 PROFESIONAL UNIVERSITARIO REQUERIMIENTO TECNOLÓGICOS

PLAN ACCIÓN: SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CARTERA

FECHA DE ELABORACIÓN: 20 DE ENERO DE 2020

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones	
						I	II	III	IV	Tablero		
1	Realizar visitas a los clientes potenciales de la Línea de Crédito Institucional de la entidad (Tesorería y Fomento Público).	Eficacia	Subgerente Comercial y de Cartera, Profesional Universitario, Técnicos Administrativos	Visitar el 80% de las entidades públicas del orden Departamental (17 Entidades)	Visitas realizadas /Visitas programadas	41,18%	24%	6%		71%	Tercer trimestre visitamos a el secretario de hacienda del municipio de Arauca.	
2	celebración de Convenio, y realizar oferta de la Línea de Crédito de Libre inversión de la entidad.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Universitario.	Lograr la firma del convenio con 3 entidades durante la vigencia (11 Empresas faltantes)	Convenios firmados/meta planteada	0%	33%	67%		100%	Tercer trimestre hospital del sarare y APRODEL	39%
				Realizar oferta institucional al 60% de las entidades que tienen convenio vigente con el Instituto. (14 entidades)	numero de ofertas realizadas/meta planteada	79%	14%	0%		93%	Tercer trimestre: PREAPROBADOS Municipio de Arauca..	
3	Realizar visita a los clientes de la Línea de Crédito Educativa del Departamento de Arauca.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Universitario.	visitar al 60% de las instituciones educativas del Departamento. (22 Instituciones educativas)	Numero de campañas realizadas/meta planteada	0%	0%	27%		27%	Una vez iniciaron el periodo academico, se suspendieron las clases presenciales por el COVID-19. segundo semestre: Una vez iniciaron el periodo academico, se suspendieron las clases presenciales por el COVID-19. Tercer trimestre: con los coordinadores de los municipios se logron realizar la siguiente oferta educativa: Arauca, colegio Comfiar, Arauquita, 2 colegios y 1 universidad, Tame 1 colegio mes agosto, puerto rondon, 1 colegio.	
4	Realizar diagnostico en el que se determine la viabilidad comercial y juridica de la linea descuentos de actas y facturas.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Jefe de Oficina Asesora de Juridica.	Presentar el informe que determine la viabilidad de la linea de credito	Informe presentado.	0%	0%	0%		0%	Se tiene programada con la oficina juridica, trabajar el producto.	
5	Asesorar y brindar información al departamento y municipios del departamento referente a la planificación de proyectos de inversión.	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Especializado.	Asesorar en la planificación de por lo menos 3 proyectos de inversión	Proyectos asesorados/numero de proyectos programados	0%	67%	0%		67%		
CARTERA												
6	Recibir y verificar las solicitudes de clientes del Instituto con el objetivo de normalización de Cartera	Eficacia	Profesional Especializado de la Subgerencia Comercial, Subgerente comercial y de cartera	Verificar el cumplimiento de los requisitos de las solicitudes de normalización de caretra según lo contemplado en la normatividad vigente.	Solicitudes de normalización verificadas /Número de normalizaciones recibidas	25%	25%	25%		75%	Para el tercer trimestre se presentaron 38 solicitudes de normalización de cartera.	

PLAN ACCIÓN: SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CARTERA
FECHA DE ELABORACIÓN: 20 DE ENERO DE 2020

ACTUALIZACIÓN:

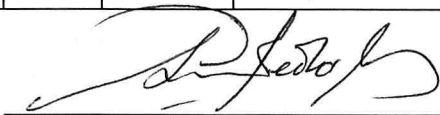
						Resultado del indicador					
7	Realizar alistamiento de los pagarés con vencimiento mayor a 120 días.	Eficacia	Profesional Especializado de la Subgerencia Comercial, Subgerente comercial y de cartera	Realizar entrega mensual de listado de clientes con vencimiento mayor a 120 días a la gerencia para que se envíe a cobro jurídico.	Número de listas entregados a gerencia/ Número de listas a entregar.	25%	17%	8%		50%	Para este trimestre se aumento el numero de abogados vinculados al instituto (9).
8	Seguimiento a la gestión desarrollada por abogados externos	Eficiencia	Profesional Especializado de la Subgerencia Comercial, Subgerente comercial y de cartera	Verificar las acciones judiciales realizadas por los abogados a traves de las hojas de ruta, allegadas mensualmente.	Hojas de ruta verificadas/hojas de ruta presentada por los abogados activos.	25%	23%	20%		68%	Tercer trimtesre: no se alcanzo a verificar la lista del Dr. Pedro Neira.
9	Llamar a los clientes en mora para ofrecer alternativas de normalización de cartera.	Eficiencia	Profesional Especializado de la Subgerencia Comercial, Subgerente comercial y de cartera	llamar mensualmente al 50% de los clientes que presenten mora en sus cuotas.	Llamadas realizadas/Numero de clientes programados para llamadas	25%	25%	25%		75%	Para el trimestre se cumplio con lo establecido y según reporte del programa IAS.
10	Contactar a los clientes no vencidos para recordar fecha de pago de la obligación	Eficiencia	Subgerencia Comercial y de Cartera, Profesional Especializado - Tecnico Operativo - Tecnico Administrativos.	llamar mensualmente al 70% de los clientes no vencidos.	Contactos realizados/Numero de clientes programados para contactar	25%	25%	12%		62%	Se realizan las respectivas llamadas y adicional a lo anterior se envian mensajes en el aplicativo MEPE. Segundo trimestre, se enviaron los mensajes correspondientes a los clientes para darles a conocer el vencimiento de su credito. Tercer trimestre: se realizaron las llamadas sin embargo no se logro cumplir con la meta.
11	Comunicar al cliente, el incumplimiento de las obligaciones, conforme la Ley 1266 de enero de 2009.	Eficacia	Comercial, Subgerente comercial y de cartera - Tecnico Operativo	Comunicar al 100% de los clientes el incumplimiento de la ley 1266 de enero de 2009	Número de comunicaciones enviadas/Numero de clientes en mora.	22%	25%	17%		63%	Lista que se ha venido depurando, debido a que no esta siendo efectiva por que los clientes ya no viven en las direcciones reportadas en el idear. segundo trimestre: Se enviaron 1630 cartas de cobro a los clientes que incurrn en mora recientemente; adiconal se enviaron 3784 mensajes de texto a los clientes morosos. Tercer Trimestre: debido a que la mayoría de cartas estaban siendo devueltas por la empresa de mensajería, se tomo la decisión de
						21%	23%	16%	0%	59%	


JULIANA LOPEZ PARALES
Subgerente Comercial y de Cartera

PLAN ACCIÓN: SUBGERENCIA FINANCIERA
 FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO 31 DE 2020

ACTUALIZACIÓN:

No.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	Resultado del indicador					Observaciones	
						I	II	III	IV	Tablero		
1	Realizar seguimiento periódico a los proyectos financiados por Idear en la vigencia.	Eficiencia	Subgerente Financiera	Minimizar el riesgo de no pago de las inversiones realizadas y vigilar el cumplimiento de los proyectos financiados a través de un seguimiento semestral.	Seguimientos realizados/Total Seguimientos programados	0%	0%	50%		50%	Se realizó seguimiento a la inversión realizada al Hospital San Vicente de Arauca y se radicó informe en Gerencia.	
2	Viabilizar los proyectos de inversión de las solicitudes de créditos que sean objeto de financiación con recursos del Instituto.	Eficacia	Subgerente Financiera - Profesional Especializada - Profesionales Universitarios	Estudiar y evaluar que las solicitudes de créditos cumplan los requisitos legales, financieros y técnicos de conformidad con los manuales.	Número de solicitudes de crédito analizadas/Número de solicitudes de crédito presentadas	23%	25%	25%		73%	En el tercer trimestre se analizaron: 14 Educativos, 58 Libranzas, 1 inversión.	
3	Analizar periódicamente la liquidez del Idear con el objetivo de ubicar los dineros disponibles en productos financieros rentables.	Eficiencia	Subgerente Financiera - Tesorero General	Aumentar el ingreso de rendimientos financieros en un 20% respecto al total recaudado en la vigencia 2019.	Rendimientos financieros trimestrales 2020 Vs Rendimientos financieros trimestre año 2019	16%	41%	26%		83%	En el tercer trimestre de la vigencia 2020 se recaudó \$158,956,929, en el 2019 se recaudó \$127,276,503.	
4	Realizar revisión de los convenios de recaudo con el objetivo de disminuir los montos estipulados en ellos actualmente.	Eficiencia	Subgerente Financiera - Tesorero General	Disminuir o mantener el valor estipulado en los convenios, donde se obliga al Idear mantener el dinero en las cuentas bancarias para ser eximido del cobro de comisiones.	Disminución de valor de convenios firmados/ Valor total de Convenios firmados	0%	0%	0%		0%		
5	Hacer seguimiento a los desembolsos de los estudiantes activos con el ánimo de conocer el cumplimiento tanto de idear con el giro del recurso, como de los estudiantes con el cumplimiento de requisitos.	Eficacia	Subgerente Financiera - Profesionales Universitarios	Tener control del 100% de los créditos educativos aprobados con respecto a los desembolsos.	Desembolsos realizados/ Total desembolsos a realizar	15,58%	7,53%	18%		41%	52 Estudiantes de 72	25%
					Estudiantes nivelando/Total estudiantes activos	1,30%	1,37%	1,04%		4%	3 Estudiantes de 72	
					Estudiantes sin documentos/Total estudiantes activos	2,92%	11,64%	1,4%		16%	4 Estudiantes de 72	
					Estudiantes por liquidar/ Estudiantes activos	3,25%	3,08%	1,0%		7%	3 Estudiantes de 72	
					Estudiantes Suspendidos/Estudiantes activos	1,95%	1,37%	3,5%		7%	10 Estudiantes de 72	
						12,85%	18%	25%	0%	56%		



 SHEYLA OJEDA GONZÁLEZ
 Subgerente Financiera

PLAN ACCIÓN: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

ACTUALIZACIÓN:

28 de junio de 2019

FECHA DE ELABORACIÓN: 17 DE ENERO 1 2020

						Resultado del indicador					
No.	Actividad	Tipo de indicador	Responsable	Meta	Indicador	I	II	III	IV	Tablero	Observaciones
TALENTO HUMANO											
1	Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo	Eficacia	Profesional Universitario de Talento humano/Coordinador SG-SST	Cumplir con el 100% de las actividades programadas del SGSST	Actividades ejecutadas/Actividades programadas (55)	29%	32%	18%		79%	JULIO: 1.Capacitación en COVID19, 2.Entrega de elementos de protección personal, 3.Capacitación de nefermedades de transmisión sexual, 4.Divulgación del protocolo de Bioseguridad, 5.Socialización plan de emergencia AGOSTO: 6.Elección y conformación del COPASST, 7.Envío de correos 8.Envío de correo de riesgos en oficina. SEPTIEMBRE: 9.Capacitaciones de enfermedades endémicas de la zona y COVID-19, 10.Capacitación liderazgo, comunicación y trabajo en equipo y Reunión comité COPASST.
2	Implementar el formulario de ausentismo laboral y elaborar Informes trimestrales.	Eficacia	Profesional Universitario de Talento Humano	Presentar trimestralmente Informe de ausentismos laborales de los servidores públicos de la entidad, con el fin de identificar las causas que los generan	No. Informes presentados/No. Total Informes programados (4)	25%	0%	25%		50%	Se presentó informe del tercer trimestre de la actual vigencia a Gerencia, Subgerencia Administrativa, a la presidente del Comité COPASST.
3	Realizar seguimiento a la ejecución del Programa de Bienestar Social e Incentivos	Eficacia	Profesional Universitario de Talento Humano	Cumplir con el 100% de las actividades programadas del PBSI	Números de Actividades del PBSI ejecutadas/Total de actividades PBSI programadas (16)	31%	13%	6%		50%	7- Día del amor y la amistad Septiembre Se tiene en cuenta que las actividades de Cumpleaños, Día del profesional y Funcionario del mes se desarrollan durante toda la vigencia. Pendientes: 1. Torneo Deportivo. 2. Celebración fin de año. 3. Celebración día de la familia.
4	Realizar seguimiento a la ejecución del Programa de Capacitación	Eficacia	Profesional Universitario de Talento Humano	Cumplir con el 90% de las capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación	Número de capacitaciones ejecutadas/ total capacitaciones programadas	5%	0%	18%		23%	1. Manejo de Sistema ORFEO, Julio. 2. Presupuesto Público (Catalogo de clasificación presupuestal para entidades territoriales y sus descentralizadas - CCPEI), Septiembre. 3. Atención al cliente Agosto. 4. Capacitación en MIPG, Virtual obligatorio Septiembre.
ALMACÉN Y BIENES											
5	Realizar y verificar semestralmente el inventario de los Bienes Muebles entregados a los 34 funcionarios del IDEAR entregando informe a la Subgerente Administrativa.	Eficacia	Profesional Universitario Almacén y Aplicación de Pagos	Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles del Instituto. 30 abril 2020 30 septiembre 2020	No. de Inventarios realizados / No. Total de Inventarios (2)	50%	50%	0%		100%	Se realizaron los 34 inventarios a cada funcionario en su sitio de trabajo, verificando el estado de cada uno de los bienes muebles y constatando la tenencia de cada artículo dentro de la oficina.
6	Revisar semestralmente los bienes Inmuebles de propiedad del IDEAR ubicados en los diferentes municipios del Departamento de Arauca con el objetivo de comprobar su estado y uso.	Eficacia	Profesional Universitario Almacén y Aplicación de Pagos	Realizar la revisión del 100% de los Bienes Inmuebles del Instituto informando cualquier hecho de Invasión, Robo o Venta ilegal.	No. de Bienes Inmuebles Verificados / No. Total de Bienes inmuebles de propiedad del IDEAR (16)	0%	19%	0%		19%	En el mes de Octubre se realizó la visita, para la verificación y revisión, a los trece (13) predios de propiedad del Instituto, ubicados en los municipios de Puerto Rondón, Tame, Fortul y Saravena.
GESTIÓN DOCUMENTAL											
7	Efectuar la transferencia documental del archivo de gestión al archivo central	Eficacia	Gestión Documental	Garantizar la conservación de los documentos en el archivo de gestión, siguiendo las recomendaciones del Archivo General de la Nación	No. de transferencias realizadas/No. de transferencias programadas	50%	50%	0%		100%	
8	Digitalizar mensualmente las carpetas de créditos cancelados durante la vigencia 2020	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera Y gestión Documental	Garantizar y resguardar una copia digital de las carpetas de créditos cancelados	No. de carpetas digitalizadas/ Total de carpetas canceladas	25%	25%	25%		75%	En el tercer trimestre No se recibieron carpetas por parte de la Subgerencia Comercial y de Cartera.

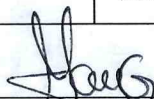
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLAN DE ACCIÓN	CÓDIGO: R-30
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 12/04/2019

PLAN ACCIÓN: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

ACTUALIZACIÓN:	28 de junio de 2019
----------------	---------------------

FECHA DE ELABORACIÓN: 17 DE ENERO DE 2020

				Resultado del Indicador							
9	Digitalizar 1.100 carpetas de créditos cancelados durante la vigencia 2018	Eficacia	Subgerencia Comercial y de Cartera Y gestión Documental	Garantizar y resguardar una copia digital de las 1,100 carpetas de créditos cancelados	No. de carpetas digitalizadas/ Total de carpetas canceladas vigencia 2018	18%	18%	3%	38%	Para este trimestre se digitalizaron 35 carpetas correspondientes a la vigencia.	
CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO											
10	Reportar la información requerida por los entes de control y regularización relacionada con el área presupuestal y contable.	Eficacia	Subgerente Administrativo, Profesional Especializado y Profesional Universitario de Presupuesto.	Presentar oportunamente de acuerdo a los parámetros establecidos los informes a los entes externos.	Informes presentados / Total de informes programados(13)	23%	38%	15%	77%	Los informes a reportar a los entes de control durante la vigencia 2020 son 13, en el tercer trimestre se presentaron 2 informes. Es de indicar que los informes a presentar en la vigencia hay algunos que se presentan en la siguiente vigencia, por lo que para efectos de la presentación se toman los presentados exclusivamente en el trimestre correspondiente, así sean de la vigencia anterior.	24%
				Cumplir y pagar oportunamente las declaraciones tributarias (Retefuente y Reteica).	Declaraciones presentadas oportunamente / Declaraciones Requeridas (25)	24%	28%	24%	76%	Las declaraciones a presentar a los entes de control durante la vigencia 2020 son 25, en el tercer trimestre se presentaron 6 declaraciones. Es de indicar que existen declaraciones que se presentan en la siguiente vigencia como la de Renta y las Retenciones practicadas en Diciembre, para efectos del indicador se tomaran las presentadas en el trimestre así sean de la vigencia anterior.	
11	Realizar seguimiento presupuestal a los recursos de ingresos y gastos (proyección) del Instituto para la vigencia 2019.	Eficiencia	Subgerente Administrativo, Profesional Especializado y Profesional Universitario de Presupuesto.	Presentar informe trimestral del comportamiento de los ingresos y gastos de acuerdo a las proyecciones programadas.	Presupuesto ejecutado de ingresos/Presupuesto proyectado de ingresos (INFORME)	25%	25%	25%	75%	En la ejecución de ingresos esta incluido el superavit fiscal.	25%
		Eficiencia			Presupuesto ejecutado de gastos/Presupuesto proyectado de gastos (INFORME)	25%	25%	25%	75%	Para efectos del presupuesto ejecutado se tomaron los gastos por compromisos.	
						25%	24%	13%	62%		


 TAYMAR ANDRIANA GALARDO NÚÑEZ
 Subgerente Administrativa