

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CPCA-01
	PROCESO CAPTACIONES	VERSIÓN 04
	CARACTERIZACIÓN	ABRIL DE 2014

NOMBRE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO		RESPONSABLE
	INTERNOS	EXTERNOS	
CAPTACIONES	Dirección Financiera y Administrativa	Todas las Entidades clientes	Profesional Especializado de Crédito
PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL PROCESO: <ul style="list-style-type: none"> - Captación CDTER. - Renovación CDTER - Cancelación CDTER 			

OBJETIVOS DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
Administrar los excedentes de liquidez de las entidades del Municipio de Manizales, de sus entidades descentralizadas y de aquellas en que el Estado tenga participación mayor al 50%.	Resultado Promedio de las encuestas de satisfacción de los clientes ≥ 4.5 Tasas ofrecidas por Infi-Manizales a sus clientes (Promedio Anual) $<$ Tasas otorgadas a Infi-Manizales (Promedio Anual)	Anual	Profesional Especializado de Crédito

ENTRADAS AL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	RECURSOS NECESARIOS
Título vencido. Decisión del cliente por apertura o renovación del CDTER.	Consignación en la cuenta del cliente o emisión del cheque por Infi-Manizales.	Información financiera del cliente. Recursos monetarios Equipo de Cómputo

DOCUMENTOS ASOCIADOS	Ir a: Normograma Institucional MA-04 Listado de control de documentos MA-05 Listado de control de registros
----------------------	--

REQUISITOS ISO 9001 Y NTC GP 1000 APLICABLES A LAS DIFERENTES FASES DEL PROCESO			
PLANIFICAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
4.1	7.1- 7,2- 7,5-	8.2.1 – 8,2,4 – 8,3 – 8,4	8.5.2 - 8,5,3

HOJA DE VIDA DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS SOBRE VERSIÓN ANTERIOR
Febrero de 2014	03	Se Estandariza el cabezote; se ajustan indicadores y se redefinen documentos asociados
Abril de 2014	04	Se ajusta contenido documentos asociados; Se ajustan requisitos aplicables ciclo PHVA