

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Noviembre de 2020

PRESENTACIÓN

El presente Manual del Sistema Integrado de Gestión está estructurado de conformidad con los requisitos reglamentarios de la Norma ISO 9001:2015 y sustituye el Manual de Calidad Versión 5.0 adoptado por el Instituto para el Sistema Integrado de Gestión SIG.

Lo anterior corresponde a la entrada en vigencia del Decreto 1499 en el mes de septiembre del 2017, por el cual se actualizó para el orden nacional e hizo extensiva para el orden territorial, la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

El Decreto 1499 dejó sin efectos el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de Calidad previsto en la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003 respectivamente.

Con este modelo la calidad pasa a ser una condición permanente y simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos del instituto más sencillos y eficientes.

Para InfiValle, mantener la certificación de calidad en la Versión 2015 de la Norma ISO 9001 es un compromiso con la mejora continua de sus procesos, productos y servicios, es un sello de confianza para clientes y partes interesadas, y un reconocimiento a la constancia de los servidores públicos del Instituto.

Equipo Planeación y Gestión Institucional

Tabla de Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
CAPÍTULO 1	6
INATITUCIONALIDAD.....	6
CAPÍTULO 2	7
MODELO DE GETION	7
CAPÍTULO 3	7
OBJETIVO DEL MANUAL	7
CAPÍTULO 4	8
CONTEXTO DE LA ENTIDAD	8
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ENTIDAD Y DE SU CONTEXTO.....	8
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	8
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	8
4.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS	9
CAPÍTULO 5	10
LIDERAZGO.....	10
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	10
5.2 POLÍTICA.....	10
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN EL INSTITUTO.....	11
CAPÍTULO 6	11
PLANIFICACIÓN	11
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	11
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	12
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	12
CAPÍTULO 7	13
APOYO	13
7.1 RECURSOS	13
7.1.1 Generalidades	13
7.1.2 Personas	13
7.1.3 Infraestructura	13
7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos	13
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición	13

7.1.6 Conocimientos de la Organización	14
7.2 COMPETENCIA.....	14
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	15
7.4 COMUNICACIÓN.....	15
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	15
7.5.1 Generalidades	15
7.5.2 Creación y Actualización	15
7.5.3 Control de la Información Documentada.....	16
CAPÍTULO 8	16
OPERACIÓN	16
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	16
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	17
8.2.1 Comunicación con el Cliente	17
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	17
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	17
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	18
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	18
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	18
8.5.2 Identificación y Trazabilidad.....	18
8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes	18
8.5.4 Preservación.....	18
8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega	19
8.5.6 Control de los Cambios	19
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	19
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	19
CAPÍTULO 9	20
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	20
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	20
9.1.1 Generalidades	20
9.1.2 Satisfacción del Cliente	20
9.1.3 Análisis y Evaluación.....	21
9.2 AUDITORIA INTERNA.....	21

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	21
9.3.1 Generalidades	21
9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección	21
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección	22
CAPITULO 10	22
MEJORA.....	22
10.1 Generalidades	22
10.2 No Conformidad y Acción correctiva	22
10.3 MEJORA CONTINUA	23

CAPÍTULO 1 INSTITUCIONALIDAD

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca – InfiValle, es un establecimiento público de carácter departamental, descentralizado, de fomento y desarrollo regional creado a través de la Ordenanza No. 04 del 19 de noviembre de 1971, adscrito a la Secretaria de Hacienda Departamental, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio.

Su Consejo Directivo está presidido por el Gobernador del Departamento y es representado legalmente por un Gerente. El Instituto es supervisado y vigilado por los organismos estatales de control. Cuenta con una revisoría fiscal externa, y la máxima calificación de riesgo crediticio, pertenece al régimen de vigilancia especial de la Superintendencia Financiera de Colombia y está certificado por Icontec en la norma de calidad ISO 9001:2015.

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - INFIVALLE, tiene por objeto principal contribuir al desarrollo sostenible, la innovación y la calidad de vida de las comunidades, por medio de la prestación de servicios financieros rentables, la gestión integral de proyectos y servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica para los diversos niveles de la administración pública o privada en sus planes de desarrollo, programas o proyectos de inversión pública.

Para INFIVALLE, el Plan Estratégico Institucional se constituye en la carta de navegación para los años comprendidos entre el periodo de 2020-2023 denominado “INFIVALLE 50 AÑOS INVENCIBLE”, como reconocimiento a los 50 años al servicio del Pacífico Colombiano, apostándole a nuevos retos como la reactivación económica y la expansión de servicios, no solo para el Departamento del Valle, sino también del Cauca, Nariño y Chocó.

CAPÍTULO 2 MODELO DE GESTIÓN

Visión

En el 2030 estar consolidado como el Banco de Desarrollo del Pacífico Colombiano, que brinda soluciones integrales a las necesidades de sus entidades territoriales y descentralizadas, con sensibilidad social, innovación y desarrollo tecnológico, reconocido como líder regional en la gestión de recursos financieros y de proyectos de inversión.

Misión

Fomentar el desarrollo sostenible, la innovación y la calidad de vida de las comunidades, por medio de la prestación de servicios financieros rentables, la gestión integral de proyectos y servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica para los diversos niveles de la administración pública o privada en sus planes de desarrollo, programas o proyectos de inversión pública.

Principios y Valores

Los servidores públicos vinculados a INFIVALLE observan, acatan y dan estricta aplicación a los principios generales establecidos en la Ley 152 de 1994 y los criterios prescritos por la Ley colombiana, en especial el Código Único Disciplinario. De igual manera, a las políticas, lineamientos éticos y valores corporativos adoptados internamente a través del Manual de Buen Gobierno y Ética (Acuerdo 029 del 01 de agosto de 2019).

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Tolerancia

CAPÍTULO 3 OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca – INFIVALLE, a través de los cuales se cumplen los requisitos reglamentarios de la norma ISO 9001:2015, normatividad y otros aplicables.

CAPÍTULO 4 CONTEXTO DE LA ENTIDAD

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ENTIDAD Y DE SU CONTEXTO

En la [Formulación del Plan Estratégico Institucional](#) para cada cuatrienio se determinan las situaciones externas e internas pertinentes para determinar el diagnóstico institucional.

A través de la [Evaluación del Plan Estratégico Institucional](#) la Alta Dirección anualmente analiza los resultados obtenidos en el avance de las metas definidas frente a los cambios del entorno y las capacidades del Instituto para asegurar el logro de los objetivos y los resultados previstos.

En esta revisión se determinan las ventajas competitivas que tiene el Instituto y se establece la estrategia que más le convenga en función de sus propias características y las del mercado.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

A través de la [Matriz de identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas](#), la Alta Dirección realizó una priorización de éstas, entendidas como aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad del Instituto si sus necesidades y expectativas no se cumplen, definiendo estrategias que son necesarias mantener y alcanzar para reducir dicho riesgo.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de InfiValle es la prestación de servicios financieros a las entidades territoriales, administrativas, descentralizadas y a las empresas privadas que ejecuten proyectos de inversión pública.

Dentro de los requisitos de la Norma ISO: 9001:2015 no son aplicables para el Instituto los siguientes numerales:

- 1. 7.1.5.2 “Trazabilidad de las mediciones”.** El Instituto no utiliza equipos de medición que deban calibrarse o verificarse contra patrones de medición internacional o nacionales. No obstante, InfiValle garantiza la capacidad de los programas informáticos requeridos para soportar sus procesos misionales mediante la definición de políticas de manejo, seguridad de la información y ciberseguridad y el mantenimiento de la plataforma utilizada.

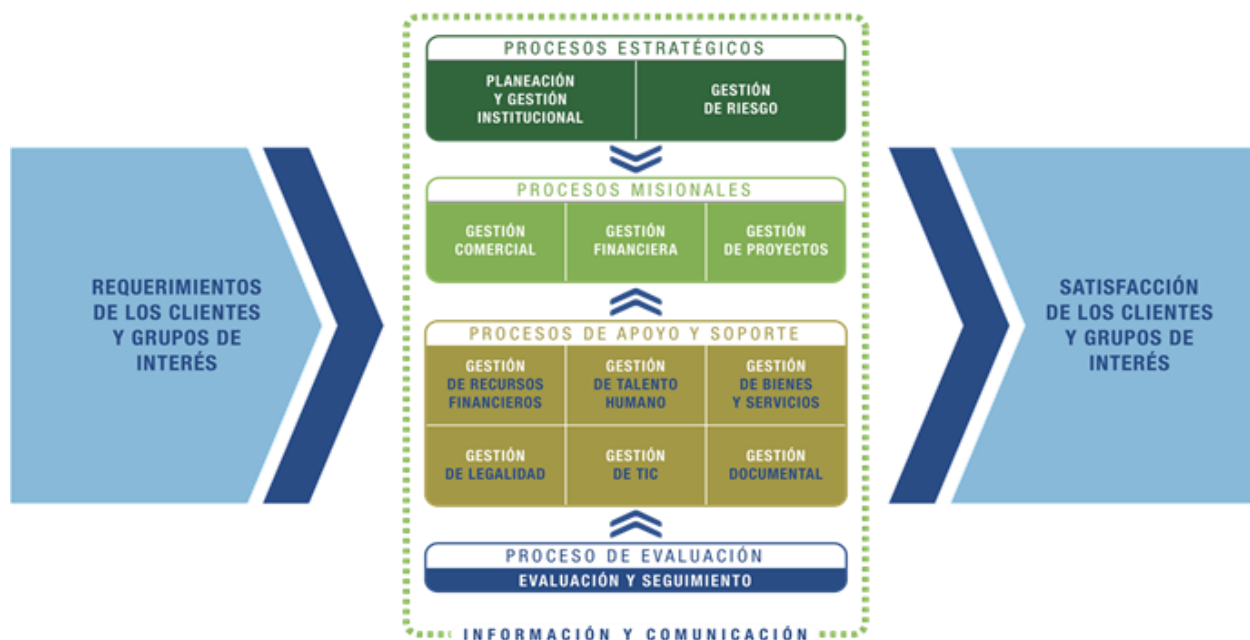
2. **8.3 “Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios”** El Instituto no transforma de manera completa los requisitos de una política, programa o proyecto en características específicas para los servicios financieros, los cuales responden a exigencias reguladas en la Ley, siendo suficiente con la planificación de la prestación del servicio para asegurar las características de calidad del portafolio de servicios que se ofrece a los clientes.

3. **8.4 “Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente”** El Instituto suministra directamente los productos y servicios que ofrece a sus clientes y no se utilizan proveedores externos. No obstante, InfiValle mediante las normas de contratación pública y supervisión de contratos garantiza que los proveedores por prestación de servicios¹ que brindan apoyo a la gestión de los procesos, cumplan los requisitos de competencia y son evaluados periódicamente para asegurar la calidad de su servicio.

4.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

El Instituto tiene establecido, implementado y mantenido su Sistema Integrado de Gestión, el cual opera a través de procesos estratégicos, misionales, de apoyo y los transversales a los mismos.

MAPA DE PROCESOS



¹ Contratistas.

Las entradas y salidas de los procesos, su secuencia e interacción, los criterios y métodos para asegurar que la operación y control sea eficaz, además de los recursos con que cuenta cada proceso, el nivel de responsabilidad y autoridad, están definidos en la [caracterización](#) de cada uno desarrollado bajo el ciclo PHVA.

Desde el proceso Gestión de Riesgos se administran los [Sistemas de Riesgos](#) de Crédito (SARC), de Liquidez (SARL), de Mercado (SARM), Operativos (SARO), de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAT) y los de Corrupción.

La evaluación de los procesos se realiza anualmente y su seguimiento se realiza cada cuatro meses para asegurar que se logren los resultados previstos en el [Plan de Acción](#) de cada uno, con el fin de generar mejoras en los procesos y el Sistema.

La información documentada² que apoya la operación de los procesos se administra desde el [portal de calidad](#)³ contenido en el Software Daruma para consulta y uso de todos los usuarios autorizados.

CAPÍTULO 5 LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

A través del [Informe de Gestión - SIG](#) la Alta Dirección del Instituto realiza anualmente la rendición de cuentas sobre su eficacia, promoviendo la gestión por procesos, el pensamiento basado en riesgos que permite afianzar la prevención como una cultura y la satisfacción del cliente.

Mediante este informe se da a conocer a todas las partes pertinentes del Sistema sobre:

- a. El desarrollo alcanzado en la última vigencia con respecto a las metas del sistema.
- b. Las actividades de mantenimiento implementadas y los recursos utilizados.
- c. Los resultados del sistema frente a la política y objetivos de calidad.

5.2 POLÍTICA

En InfiValle estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, brindando atención oportuna y adecuada a sus requerimientos, con servicios financieros y de gestión de proyectos de calidad, y talento humano competente que trabaja en la mejora continua del Sistema de Gestión y el cumplimiento de las normas que regulan el Instituto.

² Caracterización, Manuales, Procedimientos, Planes, Formatos y Normograma.

³ Comprende los módulos de Documentos, No conformes, Actas, Informes y Documentos legales y externos.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN EL INSTITUTO

A través del [Manual de Funciones y Competencias Laborales](#) se tienen asignadas las responsabilidades y autoridades para cada nivel, así: Directivo, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial.

Para asegurar que el Sistema Integrado de Gestión es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001 se cuenta con un líder en cada proceso quien tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a. Asegurar la conformidad de los productos o salidas del proceso a cargo.
- b. Informar sobre oportunidades para mejorar el proceso a cargo y el sistema.
- c. Promover el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, siempre tratando que se superen sus expectativas.
- d. Asegurar que los cambios que se realicen en el proceso se planifiquen y controlen para mantener la integridad del sistema.

CAPÍTULO 6 PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A través de la [Matriz de Riesgos](#) cada proceso tiene identificados los riesgos que podrían afectar el logro de su objetivos así como los controles para hacer frente a los mismos.

Desde el proceso de Gestión del Riesgo se apoya la medición, análisis y evaluación de los riesgos los cuales son monitoreados periódicamente y actualizados cada vez que se requiere a través del [Módulo de Riesgos](#) contenido en el software Daruma.

El Consejo Directivo y la Gerencia, periódicamente analizan los riesgos y las oportunidades asociadas con el incremento de los ingresos que puedan ser producto de negocios rentables y que contribuyan a cumplir los resultados del Instituto, implementando acciones para prevenir o reducir efectos no deseados y asegurar un estado apropiado para aumentar la calificación de riesgo como principal respaldo de confianza de clientes y partes interesadas.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Para lograr el cumplimiento de la política de calidad el Instituto ha formulado cinco objetivos de calidad.

1. Mejorar la satisfacción de los clientes y partes interesadas
2. Disminuir los tiempos de respuesta a clientes y partes interesadas
3. Mejorar las competencias del talento humano y transferir conocimiento
4. Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema
5. Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios

A través de la [Matriz de planificación y seguimiento de los objetivos de calidad](#) se especifican las metas a lograr en cada objetivo y la forma como se alcanzaran gradualmente. Estos objetivos se evalúan anualmente, teniendo en cuenta que finalizado el cuatrienio se revisa el cumplimiento general del periodo, si es el caso se replantean los objetivos, las metas y la programación.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para asegurar la integridad del sistema cuando se presentan cambios en los procesos, estos cambios se planifican de acuerdo con:

- a. La situación que requiere ser cambiada.
- b. El propósito y objetivo del cambio.
- c. Los efectos que se esperan obtener con el cambio.
- d. Los recursos disponibles.
- e. Las responsabilidades y autoridades que genera.

Principalmente los cambios son originados por autoevaluaciones, auditorias y revisiones por la dirección, para todos los casos el cambio se clasifica en:

- a. **Leve o Menor:** son modificaciones, ajustes o mejoras que se realizan a los procesos o al sistema y que solamente requieren ser informados para su adopción.
- b. **Radical o Mayor:** son intervenciones a los procesos o al sistema que requieren entrenamiento, formación o capacitación al personal para su implementación.

CAPÍTULO 7 APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

A través del [Plan Anual de Adquisiciones](#) el Instituto determina en cada vigencia los recursos que son necesarios para el mantenimiento y mejora continua del Sistema.

7.1.2 Personas

Para la operación y control de los procesos, el Instituto tiene asignado [Personal de Planta y por Prestación de Servicios](#) que es contratado de acuerdo a la necesidad y naturaleza del proceso.

7.1.3 Infraestructura

A través del [Programa de Mantenimiento de la Infraestructura](#) el Instituto asegura que los edificios, equipos, vehículos, plataforma tecnológica y servicios asociados estén en buenas condiciones para su uso.

7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos

A través del [Plan de Bienestar Social e Incentivos](#) el Instituto determina en cada vigencia, las áreas sociales que son necesarias intervenir con acciones que contribuyan a mejorar el clima laboral.

A su vez, desde el [Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo](#) los factores físicos como temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido, entre otros, se verifican para determinar la necesidad de intervención.

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

7.1.5.1 Generalidades

La validez y fiabilidad de los resultados del Instituto se obtienen a través del ejercicio que realiza la [Revisoría Fiscal](#), la inspección por parte de la [Calificadora de Riesgo](#) y la vigilancia que ejerce la [Superfinanciera](#), instancias que periódicamente realizan seguimiento y medición a la gestión y cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables, ditacmen que incide en la confianza de clientes y partes interesadas.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

El conocimiento del Instituto es la experiencia utilizada y compartida para alcanzar los objetivos del mismo.

A través del [Programa de Gestión del Conocimiento](#) el Instituto busca desarrollar una cultura organizacional que se genera y produce en la propia entidad, a partir de:

- a. Lecciones aprendidas en los procesos del Instituto, convirtiendo el conocimiento tácito⁴ en conocimiento explícito.
- b. Retención y transferencia de conocimiento dirigido a mitigar el riesgo asociado con la fuga de capital intelectual.
- c. Aprender de los fracasos, situaciones de fallas y éxitos.
- d. Recopilar conocimientos de clientes y proveedores externos
- e. Capturar el conocimiento dentro de Instituto a través de la planificación de la sucesión.
- f. Medición y evaluación de la calidad, evaluando las expectativas de los clientes, lo que les permite incorporar un mejor conocimiento en sus procesos de prestación de servicios.

Aprendizaje que se consolida a través de un Banco de Conocimiento a partir del cual se pueda consultar las soluciones que ayudaron a resolver problemas del pasado y que sirva de repositorio institucional. También por medio de la captura del conocimiento de manera escrita, instrucciones de trabajo, lista de comprobación, formación de paquetes y la información específica de los puestos de trabajo en la que personas de mayor experiencia transforman su conocimiento de forma documentada.

7.2 COMPETENCIA

La competencia de las personas vinculadas al Instituto está soportada en los registros de educación, formación y experiencia que reposan en las [hojas de vida](#).

Las [Pruebas psicotécnicas y la evaluación de desempeño anual](#) son mecanismos establecidos en el Instituto a partir de los cuales se identifican brechas de conocimiento, las cuales se intervienen con acciones de formación y entrenamiento articulados en el [Plan Institucional de Capacitación](#) para el desarrollo de las competencias necesarias.

⁴ Se deriva de la experiencia de las personas.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

A través de iniciativas⁵ asociadas con la cultura de la calidad y servicio al cliente, el Instituto busca de forma permanente que los servidores se empoderen del sistema y reconozcan su contribución al logro de la política de calidad, objetivos y metas institucionales.

7.4 COMUNICACIÓN

A través de la [Matriz de comunicaciones](#) el instituto tiene definido: Que comunicar, Cuándo hacerlo, A quién dirigirlo, Que medio utilizar y Quién debe dirigir las comunicaciones internas y externas sobre el Sistema.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

La documentación del Sistema está compuesta por información que sirve de soporte para el control y la operación de los procesos, así:

- a. Manuales.
- b. Caracterizaciones
- c. Procedimientos.
- d. Planes, Programas, Instrutivos.
- e. Formatos.

7.5.2 Creación y Actualización

La creación y actualización de los documentos que el Instituto ha determinado como necesarios para el Sistema se realiza a través del [módulo de documentos](#) contenido en el Software Daruma.

Todos los documentos se encuentran debidamente identificados con el tipo, nombre, código, versión, fecha de vigencia y conservan la trazabilidad de su elaboración, revisión y aprobación.

La normalización de los documentos del sistema integrado de gestión se realiza a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Los formatos no requieren ir a Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el líder de proceso envía al área de planeación la solicitud con la propuesta o necesidad de actualización del formato.

⁵ Informativo del Sistema Integrado de Gestión.

7.5.3 Control de la Información Documentada

La gestión documental adoptada en el Instituto permite que los registros que son evidencia de las operaciones con los clientes y partes interesadas, así como de las actividades que se realizan en los procesos, se controlen y protejan contra modificaciones.

Las [Tablas de Retención Documental](#) son el instrumento utilizado para controlar el ciclo de vida de los documentos y sirven para su distribución, acceso, recuperación y uso.

El almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición se realiza conforme las normas archivísticas aplicables al Instituto.

CAPÍTULO 8 OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El suministro de productos y servicios ofrecidos por el Instituto se planifica, implementa y controla desde los procesos Misionales: Gestión Comercial, Gestión Financiera y Gestión de Proyectos.

A través del [Manual de Servicios Financieros](#) el Instituto tiene establecido las características de los productos y servicios que ofrece y los requisitos que debe cumplir el cliente para tener acceso a ellos.

Estos requisitos son revisados por el Comité de Servicios Financieros para la configuración de acciones que ayuden a hacer frente a los riesgos y también para aprovechar las oportunidades del entorno.

Las salidas⁶, criterios⁷ y recursos⁸ necesarios para lograr la conformidad de los productos y servicios ofrecidos por el Instituto, están definidos en la [caracterización](#) de los procesos.

Mediante el [Plan de Acción](#) los procesos planifican las metas a lograr en la anualidad y son evaluadas de forma cuatrimestral.

⁶ Productos y Servicios a cargo.

⁷ Documentos del Proceso.

⁸ Humanos, Financieros, Físicos y Tecnológicos.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el Cliente

Las especificaciones de los productos y servicios ofrecidos por el Instituto se comunican a través del [Portafolio de Servicios](#) y mediante [asesoría personalizada](#) se atiende y da trámite a las consultas y solicitudes del cliente.

Las [quejas, reclamos y sugerencias](#) de los clientes se atienden y sistematizan a través del proceso de Información y Comunicación del Instituto para asegurar su respuesta oportuna.

A través de las [solicitudes de servicios, contratos y convenios](#) suscritos con los clientes, el instituto se asegura de comunicar las condiciones para el manejo de sus datos y recursos.

Mediante el [Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio -PCN](#) el Instituto tiene identificado las actividades críticas y el mecanismo para comunicar a los clientes sobre la interrupción en el servicio.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

A través de los [contratos y convenios](#) suscritos con los clientes, el instituto se asegura que se especifiquen los requisitos legales y reglamentarios a cumplir, así como aquellos necesarios para una prestación eficiente del servicio, compromiso que se declara con la firma de ambas partes.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

A través del [Informe diario de tesorería](#) se confirma la capacidad con que cuenta el Instituto para ofrecer sus productos y servicios a los clientes.

Una vez ingresa la [solicitud](#) de servicios financieros del cliente se consulta en las [listas restrictivas](#) asociadas con el SARLAFT⁹ y se procede a revisar los documentos aportados por el cliente frente a los requisitos especificados en el Manual de Servicios Financieros con el fin de verificar su consistencia y resolver las diferencias que se encuentren antes de adquirir cualquier compromiso.

Resultado de esta revisión se conserva el [estudio jurídico, financiero y técnico](#) según corresponda, [actas](#) de las instancias¹⁰ del Instituto autorizadas para su evaluación y demás [comunicaciones](#) realizadas con el cliente para confirmar su aceptación con los terminos del producto o servicio.

⁹ Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

¹⁰ Comité de Servicios Financieros / Consejo Directivo.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La autoridad para realizar modificaciones al Manual de Servicios Financieros es el Consejo Directivo, quien aprueba los cambios de los requisitos de los productos y servicios a través de [Acuerdos](#) que son socializados por el Secretario Técnico del Comité de Servicios Financieros para que se realicen las adecuaciones pertinentes en los documentos y el personal sea consciente de los requisitos que se modificaron.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

A través de los procedimientos; donde se identifican las actividades de control - AC, el instituto asegura que la producción y suministro de los productos y servicios se realicen bajo condiciones controladas para alcanzar los resultados definidos en el Plan Estratégico Institucional.

Para asegurar la operación adecuada de los procesos y que se logre la conformidad con los productos y servicios, los líderes realizan permanente retroalimentación con el personal a cargo de las actividades e implementan buenas prácticas en cuanto a la revisión cruzada de requisitos para minimizar incumplimientos por errores humanos.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

A través de los [Sistemas de Información](#)¹¹ el Instituto tiene identificado los clientes y se conoce el histórico y el estado de las operaciones realizadas respecto a los productos y servicios contratados.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes

La información documentada del cliente y los recursos financieros que son entregados por los clientes durante su vínculo con el Instituto, se custodian contra pérdida, deterioro o uso indebido, [riesgos](#) que se encuentran identificados y controlados en los procesos.

8.5.4 Preservación

Durante la prestación de los servicios los funcionarios responsables se aseguran de cumplir con las condiciones del contrato o convenio suscrito con el cliente, aplicando los controles necesarios y dejando trazabilidad de las autorizaciones para la entrega de los productos y servicios.

¹¹ IAS, INFIDATOS (Software)

8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega

Debido a la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos por el Instituto no se tienen definidas actividades postventa más allá de la aplicación de [encuestas de satisfacción](#) del cliente respecto a la atención recibida.

8.5.6 Control de los Cambios

Cuando se aprueban cambios en los requisitos de los productos y servicios, los funcionarios responsables de la producción y prestación del servicio se aseguran de brindar continuidad al cumplimiento de las modificaciones incorporadas y registran el resultado de estos cambios y cualquier acción necesaria que surja en [memorias técnicas](#).

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El instituto tiene normalizado la [solicitud de desembolso y de retiro, apertura /cancelación o de abono en cuenta de depósito](#) como requisitos obligatorios e irremplazables para iniciar el trámite de entrega de recursos y solo hasta que se cumple satisfactoriamente con las actividades de verificación, es autorizado por el funcionario responsable, quien se asegura de dejar evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación según corresponda y de la trazabilidad de las personas que intervienen en el proceso.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El [tratamiento a las salidas no conformes](#)¹² se realiza por el funcionario que la originó, aplicando la corrección inmediata y conservando registro de lo sucedido para un análisis posterior que lleve a establecer la necesidad de tomar acciones de fondo.

¹² Devoluciones y Reprocesos.

CAPÍTULO 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

La [Medición de desempeño de los procesos](#) se realiza a partir de la eficacia del plan de acción asociado a cada uno, es decir el cumplimiento de las metas programadas para la vigencia. Dicho seguimiento se efectúa cada cuatro meses con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

Para asegurar resultados válidos, el instituto ha establecido los parámetros para el seguimiento y evaluación de los planes de acción de los procesos:

- a. Los procesos que no suministren datos e información sobre las metas, el cumplimiento es cero (0).
- b. Los procesos que reporten datos inconsistentes, su cumplimiento es cero (0).
- c. Las metas que superen el 100% de cumplimiento se ajustan al 100%.
- d. Las metas que no tengan prevista ejecución en el cuatrimestre evaluado se excluyen de la medición de dicho periodo.
- e. El límite de aceptación de los planes y programas institucionales es de 90% de cumplimiento, no obstante, los procesos a cargo de estos deberán orientar sus resultados a logro del 100%.
- f. El nivel y rango de cumplimiento se fija en: Crítico (0%-39%), Bajo (40%–59%), Medio (60%-79%), Satisfactorio (80%-89%), Sobresaliente (90%-100%).

9.1.2 Satisfacción del Cliente

A través de [Encuestas de percepción y satisfacción del cliente](#) el Instituto anualmente valora la experiencia de sus clientes con relación a la atención, la fiabilidad de los productos y servicios, la calidad operativa e institucional, las ventajas competitivas que posee, la intención de utilización y recomendación por parte de los mismos, siendo éste un objetivo de calidad medible desde el proceso de Información y Comunicación quedando un informe de percepción y satisfacción del cliente para cada vigencia y se publica en la pagina web institucional.

9.1.3 Análisis y Evaluación

Los datos e información que surge del seguimiento y medición de los procesos es la principal fuente de análisis respecto a la capacidad del Instituto para proporcionar regularmente productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes.

Estos resultados se analizan y evalúan por cada líder y equipo de trabajo, quienes tienen la responsabilidad de documentar el [análisis de causas y las acciones correctivas](#) cuando los resultados presenten desvío o se alejen de los criterios de aceptación o cumplimiento establecido por el Instituto.

9.2 AUDITORIA INTERNA

A través del [Programa anual de auditoría](#) se planifican las auditorias internas que se realizan a todos los procesos y al sistema durante la vigencia, a través de la cual se determina el cumplimiento de requisitos y nivel de riesgo, ejercicio de evaluación en el que participan funcionarios que han recibido formación como auditores internos. El seguimiento a los resultados de las auditorias se realiza a través del [módulo de auditorias](#) contenido en el software daruma.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

La revisión del sistema se realiza por la alta dirección posterior a la realización de la auditoria interna de calidad con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con el direccionamiento estratégico del Instituto.

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

El ejercicio de revisión que realiza la Alta Dirección incluye:

- a. Estado de las acciones documentadas en la última revisión del sistema
- b. Cambios del contexto institucional pertinentes al Sistema de Gestión.
- c. Tendencias relativas a:
 1. Satisfacción del cliente y retroalimentación ¹³ de las partes interesadas pertinentes.
 2. Competencia del talento humano.
 3. Desempeño de los procesos.
 4. Conformidad de los productos y servicios.

¹³ PQRDS

5. No conformidades y acciones correctivas de la vigencia anterior.
 6. Resultado de auditorías internas de la vigencia actual.
 7. Resultados de ejercicios de control y vigilancia.
- d. Adecuación de los recursos.
- e. Eficacia de las acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.
- f. Oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

En Comité Institucional de Gestión y Desempeño se elabora el [Acta de revisión por la dirección](#), donde se documentan todas las decisiones y acciones que se deben emprender en el Instituto frente a oportunidades de mejora, cambios en el sistema y la necesidad de recursos.

CAPITULO 10 MEJORA

10.1 Generalidades

La mejora en InfiValle implica mantener altos niveles de desempeño institucional así como anticiparse a los cambios del entorno para reaccionar apropiadamente a los riesgos y oportunidades asociadas con:

- Necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.
- Prevenir o reducir efectos no deseados en los clientes y partes interesadas.
- Mejorar el Sistema de Gestión.

10.2 No Conformidad y Acción correctiva

Es responsabilidad de cada líder de proceso y su equipo realizar el [Análisis de Causas](#) respecto a las No Conformidades que surjan en el proceso cuando se presenten desvío de las metas o resultados planificados.

Las [Acciones Correctivas](#) implementadas deben garantizar que no vuelva a ocurrir en el proceso donde se originó ni en otro proceso, para tal efecto cuando sea pertinente se deberá actualizar los riesgos y oportunidades asociados y si fuera necesario hacer cambios en el sistema.

10.3 MEJORA CONTINUA

A través del [Producto Mejora Continua](#)¹⁴ incorporado en los planes de acción anual, el Instituto busca mejorar el desempeño de los procesos y el sistema.

Con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG el instituto busca hacer los procesos más sencillos y eficientes, a través de la formulación de los [planes de acción](#) producto del diligenciamiento de los autodiagnostico y el [Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión](#) - FURAG.

Elaboró: Liliana Hinstroza Sinisterra- Profesional Especiaizdo
Revisó: Liliana Hinstroza Sinisterra- Profesional Especiaizdo
Aprobó: Ramirez Cabrera Giovanni– Gerente InfiValle

¹⁴ Ver Planes de Acción