

MANUAL DE CALIDAD

Versión 5.0



Infi Valle

Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca

COPIA

CONTROLADA



Contenido

PRESENTACIÓN	5
CAPÍTULO 1	6
CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	6
1.1 Orientación Institucional	7
1.2 Valores Institucionales.....	7
CAPÍTULO 2.....	9
DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN	9
2.1 Portafolio de Productos y Servicios.....	9
2.2 Clientes y Grupos de Interés.....	9
CAPÍTULO 3.....	11
ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA.....	11
3.1 Alcance	11
3.2 Exclusiones.....	11
CAPÍTULO 4.....	12
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG.....	12
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	12
4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL	13
4.2.1 Generalidades.....	13
4.2.2 Manual de Calidad.....	13
4.2.3 Control de documentos.....	13
4.2.4 Control de los registros.....	13
CAPÍTULO 5.....	15
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	15
5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.....	15
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	15
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	15
5.4 PLANIFICACIÓN.....	16
5.4.1 Objetivos de la calidad.....	16
5.4.2 Planificación del Sistema Integrado de Gestión.....	16
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	16
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	16
5.5.2 Representante de la Dirección.....	16
5.5.3 Comunicación interna	17
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	17

5.6.1 Generalidades.....	17
5.6.2 Información de entrada para la revisión	17
5.6.3 Resultados de la revisión.....	17
CAPÍTULO 6	18
GESTIÓN DE LOS RECURSOS	18
6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	18
6.2 TALENTO HUMANO.....	18
6.2.1 Generalidades.....	18
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.	18
6.3 INFRAESTRUCTURA	18
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	19
CAPÍTULO 7	20
REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	20
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	20
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	20
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.....	20
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	20
7.2.3 Comunicación con el Cliente	20
7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	21
7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios.....	21
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios	21
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	21
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.....	21
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	21
7.5.3 Identificación y Trazabilidad.....	22
7.5.4 Propiedad del Cliente	22
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio.....	22
CAPÍTULO 8.....	23
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	23
8.1 GENERALIDADES	23
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	23
8.2.1 Satisfacción del Cliente	23
8.2.2 Auditoria Interna.....	23
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	24
8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio	24

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.....	24
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	24
8.5 MEJORA	24
8.5.1 Mejora continua.....	24
8.5.2 Acción correctiva.....	25
8.5.3 Acción preventiva	25
CONTROL DE CAMBIOS.....	26
ANEXO CARACTERIZACIONES	
SIG-PG-001 Planeación y Gestión Institucional	
SIG-GR-002 Gestión de Riesgos	
SIG-GC-003 Gestión Comercial	
SIG-GF-004 Gestión Financiera	
SIG-GP-005 Gestión de Proyectos	
SIG-RF-006 Gestión Financiera	
SIG-TH-007 Gestión de Talento Humano	
SIG-BS-008 Gestión de Bienes y Servicios	
SIG-GL-009 Gestión de Legalidad	
SIG-TIC-010 Gestión de TIC	
SIG-GD-011 Gestión Documental	
SIG-ES-012 Evaluación y Seguimiento	
SIG-IC-013 Información y Comunicación	

PRESENTACIÓN

La versión 5.0 del Manual de Calidad del Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle, presenta la armonización del Sistema Integrado de Gestión - SIG con el Plan Estratégico Institucional para el período 2016 – 2019 “*El Valle del Cauca, Un Mar de Oportunidades*”.

Esta versión además de alinearse con el nuevo direccionamiento estratégico del Instituto, también incorpora los cambios realizados en la estructura organizacional con el propósito de mejorar el desempeño institucional y cumplir con mayor eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia los nuevos retos asociados a nuestra consolidación como el Banco de Desarrollo del Pacífico Colombiano.

Con el presente también se ratifica, el compromiso que tenemos como funcionarios públicos de brindar servicios de calidad satisfaciendo las expectativas y necesidades de nuestros clientes, como un acto de responsabilidad con el Gobierno y la Sociedad.

MARCELA HUERTAS FIGUEROA

Gerente

CAPÍTULO 1

CONTEXTO INSTITUCIONAL

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 calificación de riesgo, pertenece al régimen de vigilancia especial de la Superintendencia Financiera de Colombia y está certificado por Icontec en las normas de calidad ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

En sus 45 años de servicio, el Instituto ha otorgado créditos para la financiación de proyectos en sectores como infraestructura y pavimentación, acueducto y alcantarillado, saneamiento básico, electrificación e iluminación, construcción y mejoramiento de instituciones educativas, de salud y deportivas, vivienda de interés social, recreación, plazas de mercado, maquinaria, vehículos y equipos, entre otros.

Para el cuatrenio 2016 – 2019 uno de los principales retos institucionales es posicionar InfiValle a nivel nacional e internacional como gestor, promotor y financiador de proyectos de inversión innovadores y socialmente responsables. Es con tal propósito que InfiValle, invertirá recursos y esfuerzos para lograr la modernización del Instituto, con aplicaciones tecnológicas que afiancen la cultura de la transparencia y las relaciones con los clientes y grupos de interés, haciendo más eficiente el modelo de operación por procesos, con servidores públicos especializados en áreas de conocimiento específico y con un portafolio de servicios renovado e innovador.

1.1 Orientación Institucional

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.

1.2 Valores Institucionales

Honestidad: Cada uno de los funcionarios de InfiValle actuará en coherencia con la finalidad social que debe cumplir con el Instituto. El cumplimiento de las obligaciones estará enmarcado en la honradez, la objetividad, la dignidad y la justicia, fortaleciendo las relaciones personales con la comunidad.

Responsabilidad: El servidor público de InfiValle debe hacer un esfuerzo honesto para cumplir con sus deberes. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones del Manual.

Respeto: Los funcionarios de InfiValle deberán trabajar conociendo y entendiendo los derechos, deberes y criterios del cliente, asumiendo constructivamente las diferencias, apreciando y valorando la legitimidad de los demás.

Misión

Contribuir al desarrollo sostenible y al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, por medio de la prestación de servicios financieros rentables y 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. (versión en revisión).

Integridad: La integridad de los funcionarios de InfiValle se expresa en una relación equilibrada entre los elementos corporales, psicosociales e intelectuales de su vida, y a su vez debe ser consecuente entre lo que se piensa, se dice y se hace.

Transparencia: InfiValle actuará y comunicará abiertamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos potenciales de estas acciones. La comunicación interna y externa deberá llegar de forma eficiente, rápida y pública a los interesados. InfiValle manejará su información de forma abierta para todos los funcionarios, clientes y ciudadanos.

Con la adopción del Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2019 “Valle del Cauca, Un Mar de Oportunidades” se acoge adicionalmente los siguientes principios:

Responsabilidad Social: la responsabilidad social en InfiValle va más allá del límite de las instituciones, su entorno y sus fines misionales o la realización de prácticas de filantropía, éticas o ambientales y se extiende al deber de identificar y aportar soluciones a problemas de interés público a través de estrategias e iniciativas que estén inspiradas en la transparencia, la pluralidad, la sustentabilidad y la ética cívica.

Respeto por lo Público: Para InfiValle se entiende el respeto por lo público como el deber de tratar “sacramentalmente” los recursos públicos propios y de terceros encomendados, en una relación de gana – gana para todas las partes y grupos de interés.

Calidad: La calidad para cada funcionario de InfiValle implica una actitud de autocontrol y mejoramiento continuo permanente, de cara a satisfacer las expectativas y requerimientos de clientes internos y externos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, procurando un mayor dinamismo, agilidad en la toma de decisiones y una alta capacidad de respuesta frente a los retos del entorno.

CAPÍTULO 2 DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

La dirección y administración de InfiValle, está a cargo del Consejo Directivo y del Representante Legal del Instituto.

2.1 Portafolio de Productos y Servicios



2.2 Clientes y Grupos de Interés

InfiValle, reconoce como sus clientes y grupos de interés a las Entidades Territoriales, Administrativas y sus descentralizadas, incluidas aquellas con participación estatal superior al 50%. Así como a:

- Personas jurídicas de derecho público, destinadas a la prestación de servicios públicos o a la ejecución de obras que satisfagan las necesidades básicas de la comunidad.
- Entidades sin ánimo de lucro creadas por personas de derecho público en los términos de la Ley 489 de 1998.
- Otras personas jurídicas de derecho público de carácter regional vinculadas directamente con el desarrollo de la región, en los términos de la Ley 1454 del 2011.
- Personas jurídicas de derecho privado, que presten servicios públicos domiciliarios o que se encuentren vinculadas mediante un contrato o

convenio con la entidad pública, durante la vigencia del mismo, para la ejecución de proyectos según los destinos establecidos en el Manual de Servicios Financieros del Instituto.

- Empresas Sociales del Estado (ESES), Entidades Promotoras de Salud (EPS) y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), vinculadas contractualmente con el Estado.
- Servidores públicos, particulares vinculados con el Estado, los organismos de control, inspección, vigilancia y la comunidad en general.

COPIA CONTROLADA

CAPÍTULO 3 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA

3.1 Alcance

El alcance del Sistema Integrado de Gestión - SIG 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.

3.2 Exclusiones

Se excluye del alcance del SIG, el numeral **7.3 “Diseño y Desarrollo”** contenido en la NTCGP 1000:2009, por cuanto el Instituto no transforma de manera completa los requisitos de una política, programa o proyecto en características específicas para los servicios o productos 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.

Se excluye del alcance del SIG, el numeral **7.6 “Control de los equipos de seguimiento y de medición”** contenido en la NTCGP 1000:2009, por cuanto el Instituto no requiere utilizar dispositivos de seguimiento y medición para calibrar, ajustar o proteger los equipos utilizados (hardware, servidores y demás bienes físicos de la entidad) ya que los mismos no se utilizan con criterios metrológicos u otros que deban arrojar mediciones exactas. No obstante, InfiValle garantiza la capacidad de los programas informáticos requeridos para soportar sus procesos misionales, mediante la definición de políticas de manejo y seguridad de la información y el mantenimiento de la plataforma utilizada.

CAPÍTULO 4

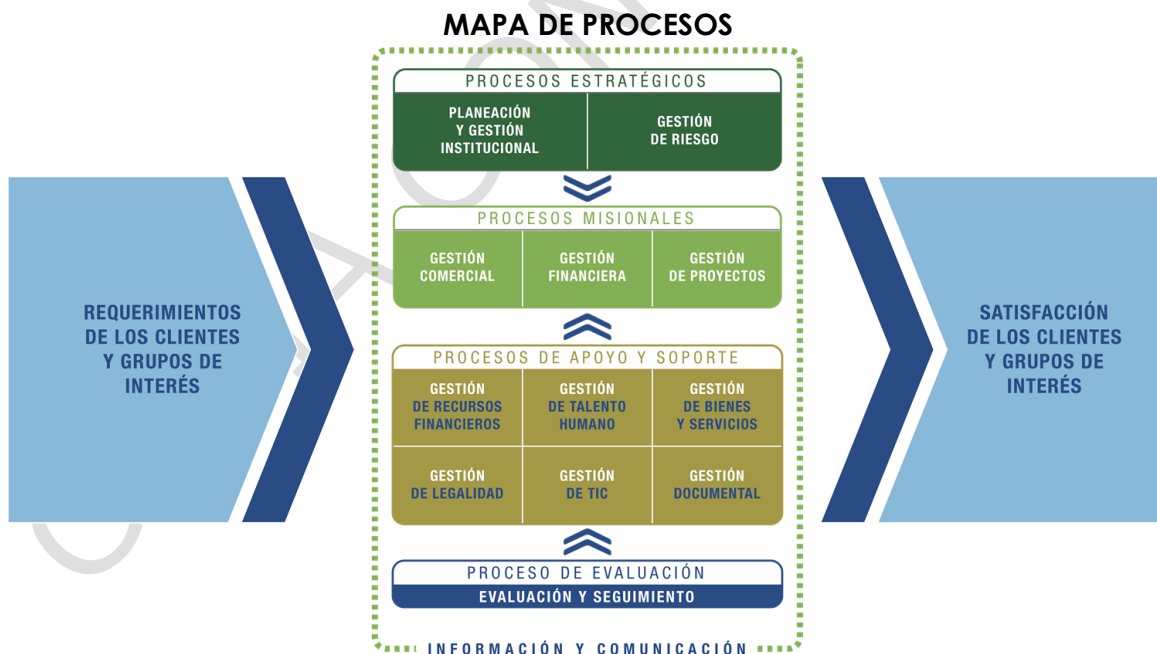
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

El Sistema Integrado de Gestión de InfiValle, está conformado por el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad. Mediante este Sistema el Instituto articula su direccionamiento estratégico, políticas y procesos para lograr el cumplimiento de la normatividad aplicable, los objetivos institucionales y las necesidades de los clientes.

4.1 REQUISITOS GENERALES

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca - InfiValle, tiene establecido, documentado, implementado y certificado su Sistema Integrado de Gestión, el cual opera a través de procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación, información y comunicación.

La secuencia, interacción, criterios y métodos para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces y eficientes, se encuentra en la caracterización de cada uno. (Ver Anexo de Caracterizaciones).



La información necesaria para apoyar la implementación de los procesos, es suministrada por la Alta Dirección. Los riesgos que pueden afectar el desempeño de los procesos, se identifican, valoran y monitorean por cada líder de proceso.

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema, está compuesta por los Actos Administrativos que autorregulan y apoyan la operación del Instituto.

4.2.2 Manual de Calidad

El Manual de Calidad describe la forma general como se gestiona el Sistema, su alcance y exclusiones respecto a la Norma Técnica de Calidad; así mismo, hace referencia a los procedimientos a través de los cuales se controlan los documentos, registros, el servicio no conforme, las auditorías internas, las acciones correctivas y preventivas.

4.2.3 Control de Documentos

Los Acuerdos son documentos en los que se determina los lineamientos o decisiones aprobadas por el Consejo Directivo del Instituto. Se suscriben por quien preside la sesión y el(a) Secretario(a) del Consejo. Para su control se enumeran en orden sucesivo, por anualidades, se indica el día, mes y año en el que se expiden y la Tabla de Retención Documental; los originales están bajo la custodia del(a) Secretario(a) del Consejo.

Las Resoluciones son documentos en los que se determinan los actos o decisiones aprobadas por el (la) Gerente del Instituto. Para su control se enumeran en orden sucesivo, por anualidades e indican el día, mes y año en el que se expiden y la Tabla de Retención Documental; los originales se encuentran bajo la custodia del(a) Secretario(a) General.

Los actos o decisiones adoptadas mediante estos Acuerdos y Resoluciones, son revisados, actualizados y aprobados cada vez que se requiere.

El Instituto tiene establecido el **procedimiento Control de Documentos** para controlar la revisión, actualización, aprobación, digitalización, publicación, socialización, archivo y custodia de los documentos del Sistema. (Ver procedimiento SIG-GD-P1).

4.2.4 Control de los Registros

Los registros son un tipo especial de documento, con información producida, recibida y mantenida como evidencia del cumplimiento de funciones, obligaciones legales, operaciones del negocio y de la conformidad con los requisitos del Sistema.

Se encuentran en diferentes formatos y medios en las oficinas del Instituto y se conocen como archivos de gestión, los cuales se controlan a través de las Tablas de Retención Documental y una vez cumplen el tiempo de retención en las áreas, son transferidos al archivo central del Instituto.

El Instituto tiene establecido el **procedimiento Control de Registros** para controlar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de conformidad con la Ley 594 de 2000. (Ver procedimiento SIG-GD-P2).

CAPÍTULO 5

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, haciendo pública la política de calidad, entregando autoridad y responsabilidad para la adecuada gestión del Sistema, asignando los recursos necesarios para la mejora continua y realizando seguimiento a los objetivos institucionales.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Plan Estratégico Institucional adoptado para el período 2016 – 2019 “El Valle del Cauca, Un Mar de Oportunidades”, responde entre otros a las necesidades y expectativas de los clientes. En particular, a través del pilar de Fortalecimiento Institucional, el Instituto se orienta a lograr un mayor nivel de conectividad virtual con clientes y grupos de interés, implementar sistemas de información más eficientes y seguros que propicien un mejor cometido de los procesos, elevar el nivel de competencia de los servidores, renovar el portafolio de servicios financieros y poner en práctica una propuesta innovadora para la promoción de los servicios en su integridad.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad del Instituto es adecuada a su objeto misional y coherente con el Plan de Desarrollo Departamental y el Plan Estratégico Institucional. Fue definida por la Alta Dirección y debidamente comunicada a todos los servidores públicos, clientes y partes interesadas.

Dicha política se encuentra definida así:

En InfiValle estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés, 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 de los procesos y en el cumplimiento de las normas que regulan el Instituto.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad

- a. Mejorar la satisfacción de los clientes y grupos de interés.
- b. Disminuir las quejas y reclamos de los clientes.
- c. Mejorar las competencias del talento humano.
- d. Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.
- e. Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.

5.4.2 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

La planificación del Sistema parte de la identificación de los procesos y procedimientos que soportan el quehacer institucional, asegurando que en su secuencia e interacción cumplan con los requisitos del cliente, legales, del Instituto y de la norma de calidad. Criterios que son revisados por el Comité Coordinador del SIG, como la instancia que toma decisiones sobre los temas de calidad, control interno y desarrollo administrativo, para garantizar la integridad del Sistema cuando se presentan cambios o se incorporan nuevas reglamentaciones.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

InfiValle cuenta con una estructura organizacional definida y un modelo de operación por procesos adoptado; todas las funciones, responsabilidades y niveles de autoridad se fijan mediante Actos Administrativos que son comunicados a los servidores para su implementación.

5.5.2 Representante de la Dirección

En InfiValle la asignación de representante de la dirección se ha dispuesto en dos niveles, el primero a un directivo de primer nivel y el segundo a un profesional de carrera administrativa, quienes con independencia de otras responsabilidades, se encargan de:

- a. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema.
- b. Informar a la Alta Dirección durante la revisión anual por la dirección, sobre el desempeño del Sistema.
- c. Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del Instituto.

5.5.3 Comunicación interna

La Alta Dirección utiliza las reuniones de Comité de Gerencia como el mecanismo más apropiado y eficaz para informar, enterar, compartir y dar instrucciones relacionadas con el desempeño del Instituto. A su vez, cada responsable de

proceso se reúne con su equipo de trabajo para transmitir las directrices de la Gerencia.

No obstante, InfiValle dispone de otros mecanismos para dar a conocer la información oficial como el boletín institucional "Infinoticias", los correos electrónicos institucionales a través de los cuales se facilita la comunicación entre los funcionarios, así como el whatsapp de grupo. Por su parte, las carteleras son utilizadas para la difusión de aspectos generales de InfiValle.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La Alta Dirección, una vez al año, realiza revisión al Sistema para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua. Durante esta revisión se evalúa la necesidad de efectuar cambios, incluidos la política y los objetivos de calidad.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

- a. Resultados de auditorías incluido el estado de las acciones correctivas.
- b. Resultados sobre la percepción del cliente.
- c. Resultados del desempeño de los procesos.
- d. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos y el estado de las acciones preventivas.
- e. Informe de los cambios que podrían afectar el Sistema.
- f. Informe de las acciones de seguimiento al Sistema y las recomendaciones para la mejora continua.

5.6.3 Resultados de la revisión

La Alta Dirección a través de un Acta documenta las decisiones para mejorar el desempeño de los procesos y la prestación del servicio en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

CAPÍTULO 6

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Alta Dirección autoriza los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema y aquellos necesarios para aumentar la satisfacción de los clientes, tales como la adecuación de la infraestructura física y tecnológica, la contratación de personal de apoyo a la gestión de los procesos, y actividades de capacitación y bienestar para los funcionarios.

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

Los funcionarios del Instituto tienen demostrada su competencia a través de los soportes de educación, formación, habilidades y experiencia que reposan en sus respectivas hojas de vida.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

La competencia para ocupar los cargos de la planta de personal del InfiValle, está determinada en el Manual de Funciones y Competencias Específicas, siendo el Instituto responsable de proporcionar inducción, capacitación y entrenamiento en los temas que los funcionarios necesitan actualizarse, ya sea por cambios en el entorno institucional, el uso de nuevas tecnologías o que requieran adquirir nuevos conocimientos y habilidades.

El Plan Institucional de Capacitación, es la herramienta a través de la cual se brindan las acciones de formación que son evaluadas respecto a la eficacia y efectividad del Sistema y sus resultados miden el desempeño del Sistema respecto al objetivo de calidad:

- Mejorar las competencias del talento humano.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La sede principal del Instituto está ubicada en la Carrera 2 Oeste No. 7 – 18 en un sector de fácil acceso en la ciudad de Cali, dotado de instalaciones seguras y cómodas para atender a sus visitantes, acondicionada con espacios de trabajo, herramientas y equipos de oficina.

Se cuenta con una segunda sede ubicada en la Carrera 4 con Calle 12, Piso 2 Edificio Seguros Bolívar de Cali, donde funciona el archivo central del Instituto.

En el edificio Giovanella ubicado en la calle 7 No. 1 – 10 Piso 5, opera la Subgerencia Comercial y las nuevas empresas de InfiValle, estrategia de acercamiento con los sectores de interés, implementada a partir de la adopción del Plan Estratégico. Además esta sede se tiene acondicionada con espacios de trabajo que sirven para prestar y mantener la continuidad del servicio en caso de contingencias como un centro de datos alternativo.

También existe un centro alternativo de datos ubicado en la Calle 41 No. 29 - 30 de la ciudad de Palmira, destinado para los casos de emergencia en los que se debe garantizar la continuidad del negocio.

El Instituto cuenta con equipos y sistemas de información que soportan de manera oportuna, íntegra y confiable las operaciones que realizan los procesos en la ejecución diaria de las actividades. También se dispone de vehículos que son usados en la operación normal del Instituto.

La vigilancia privada, servicios generales y de mantenimiento, son incluidos en el Plan Anual de Adquisiciones para su contratación y poder garantizar que la infraestructura permanezca en óptimas condiciones.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo en InfiValle, responden a un ambiente apropiado respecto a los factores físicos y ambientales necesarios para garantizar que el proceso de realización del producto y la prestación de los servicios se ejecuta con normalidad.

CAPÍTULO 7

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

InfiValle ha planificado y desarrollado los procesos responsables de la producción y prestación de los servicios: **Gestión Comercial, Gestión Financiera y Gestión de Proyectos.**

En el Plan Estratégico Institucional para el período 2016 – 2019 “El Valle del Cauca, Un Mar de Oportunidades”, se encuentran definidos los resultados y productos esperados en los procesos, a través de programas y subprogramas que son el mecanismo para lograr la articulación entre la planeación y el presupuesto.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

Los requisitos para el otorgamiento de productos financieros y la prestación de los servicios del Instituto, se encuentran determinados en el Manual de Servicios Financieros, el cual es revisado de forma permanente para su adecuación y mantenimiento.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

Las solicitudes de apertura de cuentas y solicitudes de crédito de los clientes, se revisan y evalúan por las instancias del Instituto autorizadas, con el fin de determinar si cumplen con los requisitos previamente establecidos por InfiValle y a su vez, si el Instituto puede cumplir con las necesidades y expectativas de las entidades clientes.

Esta revisión se realiza antes que el Instituto se comprometa a proporcionar los productos y servicios de su portafolio.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

InfiValle tiene a disposición de los clientes y grupos de interés la página web www.infivalle.gov.co, a través de la cual se informa sobre los productos y servicios del Instituto, medio que también está habilitado para las consultas, solicitudes, peticiones, percepciones, sugerencias, quejas y reclamos de los clientes. La pauta y entrevistas en los medios masivos como radio, prensa, televisión, medios digitales, reuniones zonales y talleres sectoriales, son otra forma de comunicar y hacer presencia institucional.

7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

El Instituto elabora anualmente y actualiza cada vez que lo requiere, el Plan Anual de Adquisiciones, herramienta a través de la cual se planifican las necesidades del Instituto respecto a bienes y servicios que son contratados conforme las disposiciones que en materia existen para el sector público.

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

Los criterios para la contratación de bienes y servicios se definen en los estudios previos y desde la Secretaria General del Instituto, se asegura que los requerimientos técnicos solicitados se cumplan en términos de legalidad para su publicación en el Sistema Electrónico de Contratación Pública.

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

La Alta Dirección asigna el supervisor para cada contrato, quien es el responsable de verificar que el producto y/o servicio adquirido cumple con las especificaciones de los estudios previos, lo que deja documentado en el informe de supervisión y en la evaluación del proveedor.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Los productos y servicios de InfiValle se soportan en procedimientos que garantizan que la producción y prestación del servicio se hace bajo condiciones controladas.

La información sobre las características de los productos y servicios se encuentra disponible en el Manual de Servicios Financieros del Instituto.

El seguimiento y medición de las tendencias de los productos y servicios, se realiza a través de indicadores.

Los riesgos de mayor probabilidad e impacto se identifican, valoran y monitorean en las etapas apropiadas de la producción y prestación del servicio.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Los criterios y métodos de producción y prestación del servicio, son planificados y

validados previamente por las instancias¹ que deciden sobre los temas inherentes a los servicios financieros del Instituto, para garantizar que su entrega se haga de forma adecuada y ajustada a la norma, buscando disminuir las deficiencias en la prestación de los servicios, resultados que miden el desempeño del Sistema respecto al objetivo de calidad:

- Disminución de quejas y reclamos de los clientes.

Así mismo, el Instituto emplea procesos externos a través de la revisoría fiscal y la calificadora de riesgos que auditan y evalúan periódicamente la gestión institucional.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Las entidades clientes de InfiValle se encuentran identificadas en bases de datos que están almacenadas en los sistemas de información para el funcionamiento y control de las operaciones contratadas con el Instituto. Dichos sistemas cuentan con mecanismos de registro que permiten conocer la historia de las relaciones con los clientes y el estado en el que se encuentran los productos y servicios de cada cliente.

7.5.4 Propiedad del Cliente

Se considera propiedad del cliente los datos personales y los recursos financieros que son entregados al Instituto para su administración, siendo InfiValle responsable de la protección de datos y salvaguarda de esos recursos.

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio

El Instituto elabora y actualiza cada vez que lo requiere, el Plan de Conservación, Custodia y Seguridad de la Información documental y electrónica, herramienta a través de la cual se establecen las políticas y controles para prevenir usos no autorizados, divulgación, modificación, daño o pérdida de datos e información del producto o servicio, durante la entrada, actualización y almacenamiento en los Sistemas de información.

¹ Consejo Directivo
Comité de Servicios Financieros

CAPÍTULO 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

El Plan Indicativo y los planes de acción son los instrumentos de planificación con los que el Instituto logra articular los objetivos, las metas y resultados esperados del Plan Estratégico Institucional.

El Instituto ha establecido que el seguimiento al cumplimiento de las metas y su estado de ejecución anual es realizado por el Área de Planeación, encargada de consolidar los resultados que son evaluados posteriormente por el Comité de Planeación dentro de los primeros 20 días de los meses de enero, mayo y septiembre de cada vigencia.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente

InfiValle tiene implementado los mecanismos para obtener información relativa a los clientes respecto a su percepción del Instituto como entidad de fomento y desarrollo social; así mismo se implementan encuestas físicas y digitales sobre el grado de satisfacción del cliente con los productos y servicios financieros, resultados que miden el desempeño del Sistema respecto al objetivo de calidad:

- Mejorar la satisfacción de los clientes y grupos de interés.

8.2.2 Auditoría Interna

El Programa Anual de Auditoría es la herramienta a través de la cual la Oficina de Control Interno del Instituto, planifica y establece los objetivos a cumplir anualmente para evaluar la eficacia de los procesos, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al Instituto, así como la adecuada implementación de los requisitos de la NTCGP, resultados que miden el desempeño del Sistema respecto al objetivo de calidad:

- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.

El Instituto tiene establecido el **procedimiento Auditorías Internas** que define las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar auditorías, establecer los registros e informar los resultados. (Ver Procedimiento SIG-ES-P1).

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Los indicadores de gestión son el método de seguimiento, medición y evaluación con que cuenta cada líder, para informar sobre el grado en el que se logra cumplir el objetivo del proceso a cargo y se alcanzan las metas planificadas en el Plan Estratégico Institucional 2016 – 2019.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

Los procesos relacionados con la producción y prestación del servicio, verifican que los productos y servicios cumplan con los requisitos previamente establecidos antes de su entrega al cliente.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

El servicio no conforme identificado antes, durante o después de la entrega del producto o prestación del servicio es atendido por el líder del proceso misional donde fue detectado, para dar el tratamiento adecuado. Posteriormente es reportado para ser Sistematizado por el área de Planeación. Cuando se observa recurrencia de la situación se activan mesas de apoyo que ayudan al líder del proceso involucrado a realizar el análisis de causas y formulación de acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales.

El Instituto tiene establecido el **procedimiento Control de Servicio No Conforme** que define los controles, responsabilidades y autoridades para tratar el servicio no conforme. (Ver Procedimiento SIG-PG-P5).

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos de los resultados de cada proceso, se sustenta en información suficiente, verificable y comparable, utilizando herramientas estadísticas que ayudan a proporcionar información sobre las características y tendencias de los procesos y productos del Instituto, permitiendo que las decisiones se tomen basadas en hechos y datos reales.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

El desempeño del Sistema Integrado de Gestión es evaluado por el Comité Coordinador del SIG, instancia en la que se determinan las acciones que son necesarias para alcanzar mayores niveles de cumplimiento, resultados que miden el SIG respecto al objetivo de calidad:

- Mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.

8.5.2 Acción correctiva

Los funcionarios son responsables de implementar acciones correctivas que eliminen las causas de No Conformidades halladas en los procesos, es decir incumplimientos de los requisitos del cliente, legales, del Instituto o de la norma NTCGP detectados en auditorias internas y externas.

Así mismo, cuando se detectan Servicios No Conformes en los procesos misionales, se instauran Quejas y Reclamos por parte de clientes o surgen como consecuencia de la Autoevaluación del proceso y la Revisión por la Dirección.

8.5.3 Acción preventiva

Las acciones preventivas son entendidas como aquellos controles que se deben implementar por los funcionarios para evitar que se materialicen riesgos, disminuir la probabilidad de ocurrencia o su impacto.

El Instituto tiene establecido el **procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora** para atender ambos requisitos. (Ver Procedimiento SIG-PG-P6).

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Acto Administrativo que lo adopta	Fecha	Descripción de la modificación y/o actualización
1.0	N.A.	Diciembre 11, 2008	Versión inicial NTCGP 1000:2004.-
2.0	Acuerdo No. 005	Enero 27, 2015	Se actualiza el modelo de operación con la NTCGP 1000:2009.-
3.0	Resolución No. 335	Noviembre 10, 2015	Revisión General de la documentación del Sistema.-
4.0	Resolución No. 349	Noviembre 23, 2015	Incorporar como proceso misional el proceso de Gestión Financiera.-
5.0	Resolución No. 015	Enero 11, 2017	Armonización con el Plan Estratégico Institucional PEI 2016 – 2019 y ajustes en la estructura organizacional.

Elaboró: Jovanna Camargo González – Profesional por Prestación de Servicios
 Revisó: Claudia Cecilia Herrera Gálvez – Representante de la Dirección
 Aprobó: Marcela Huertas Figueroa - Gerente