	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 1 de 27



MANUAL DE LA CALIDAD

NTC – ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
LIDER DEL PROCESO	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	GERENTE GENERAL



	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 2 de 27

Tabla de contenido
(Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos)

1. INTRODUCCION	4
1.1 Reseña Histórica	4
1.2 Direccionamiento Estratégico	6
1.3 Objetivo del manual	6
2. Referencias Normativas	6
3. Términos y definiciones	6
4. Contexto de la organización	8
4.1 Conocimiento de la organización 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 de gestión de la calidad	10
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	10
5. Liderazgo	11
5.1 Liderazgo y compromiso	11
5.1.1 <i>Generalidades</i>	11
5.1.2 <i>Enfoque al cliente</i>	12
5.2 Política	12
5.2.1 <i>Establecimiento de la política de la calidad</i>	12
5.2.2 <i>comunicación de la política de la calidad</i>	13
5.2.3 <i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</i>	13
6. Planificación	13
6.1 <i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i>	13
6.2 <i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i>	14
6.3 Planificación de los cambios	15
7. Apoyo	15

7.1 Recursos	15
7.1.1 <i>Generalidades</i>	15
7.1.2 <i>Personas</i>	16
7.1.3 <i>Infraestructura</i>	16
7.1.4 <i>Ambiente para la operación de los procesos</i>	17
7.1.5 <i>Recursos de seguimiento y medición</i>	17
7.1.6 <i>Conocimientos de la organización</i>	17
7.2 Competencia	18
7.3 Toma de conciencia	18
7.4 Comunicación	18
7.5 Información documentada	19
8. Operación	19
8.1 Planificación y control operacional	19
8.2 Requisitos para los productos y servicios	20
8.5 Producción y provisión del servicio	21
8.7 Control de las salidas no conformes	22
9. Evaluación del desempeño	22
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	22
9.1.2 <i>Satisfacción del cliente</i>	23
9.1.3 <i>Análisis y evaluación</i>	23
9.2 Auditoria Interna	24
9.3 Revisión por la dirección	24
10. Mejora	25
10.1 Generalidades	25
10.2 No conformidad y acción correctiva	25
10.3 Mejora continua	25

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 4 de 27

1. INTRODUCCION

Este manual describe los criterios, compromisos y lineamientos para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E., cuyas actividades contribuyen al desarrollo socioeconómico del Municipio de Tuluá y los municipios del centro del departamento del Valle del Cauca, a través de herramientas de financiamiento, promoción y desarrollo y la gestión de proyectos.

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUÁ E.I.C.E., interesado por la calidad de sus servicios y el cumplimiento permanente de las necesidades y expectativas de sus clientes, plantea este manual como guía para la verificación del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta el enfoque de la Norma NTC – ISO 9001:2015.

En el Manual de la Calidad se describe la estructura de procesos (Mapa de Procesos) y el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en INFITULUÁ E.I.C.E. Además, se hace referencia a los procedimientos documentados exigidos por la Norma NTC – ISO 9001:2015, al igual se justifican las exclusiones.

1.1 Reseña Histórica

El instituto de financiamiento, promoción y desarrollo de Tuluá, INFITULUA, es un establecimiento público de carácter municipal creado por el acuerdo No.22 de noviembre 25 de 2004 del honorable concejo municipal de Tuluá, “POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL INSTITUTO PARA DESARROLLO DEL CENTRO DEL VALLE DEL CAUCA”, a su vez, acuerda: Artículo primero: Instituto de financiamiento, promoción y desarrollo, que se regirá por los estatutos de: a). Naturaleza, b). Objeto y funciones, c). Patrimonio, d) La dirección y órganos de administración.

INFITULUA hace parte de las instituciones denominadas INFIS en nuestro país. Se crea a partir de la modificación que se hizo a los estatutos de lo que inicialmente se denominaba INCENTIVA. Fue creada como producto de los dineros que obtuvo el municipio de Tuluá por la venta de la Telefónica TELECOM. Se obtiene con esta operación un patrimonio de aproximadamente Setenta mil millones de pesos mcte


(\$70.000.000.000), dineros con los cuales la Administración municipal de ese momento decide crear la entidad para apoyar el desarrollo económico y social del municipio y la región a través de la prestación de servicios de crédito.

Se dio inicio a operaciones en el mes de Febrero de 2006, y a lo largo de los años 2006, 2007 y 2008 se hicieron créditos a algunas entidades estatales, a personas jurídicas de derecho público y privado, y a personas naturales; siendo este último punto el que conllevó al cambio de estatutos en Diciembre de 2.008, para redireccionar los servicios y los clientes objetivo del Instituto de acuerdo con las directrices de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y de la Administración Municipal.

Por su parte, la junta directiva del instituto adopta mediante el acuerdo No. 100.4.2.001 de julio 12 de 2016 los estatutos internos del instituto de financiamiento, promoción y desarrollo de Tuluá – INFITULUA E.I.C.E., por la cual su naturaleza jurídica pasa a ser de una empresa industrial y comercial del estado, del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa. Para todos los efectos legales la entidad podrá usar la sigla INFITULUA E.I.C.E.

De acuerdo a lo anterior, se ajustan los estatutos del instituto de financiamiento, promoción y desarrollo de Tuluá, INFITULUA, mediante el acuerdo No. 16 del 23 de mayo de 2013.

En este sentido, se definió el objeto de INFITULUA E.I.C.E como el fomento y promoción de la competitividad y la productividad en el municipio de Tuluá y otros entes territoriales, a través de la gestión económica y el desarrollo de actividades de administración, financiamiento, comerciales, inmobiliarias e industriales. Así mismo, el instituto podrá atender la ejecución de obras públicas ordenadas dentro de los planes de desarrollo y los planes y programas sectoriales de los entes territoriales en competencia con el sector privado.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 6 de 27

1.2 Direccionamiento Estratégico

El Direccionamiento Estratégico del Instituto emana los lineamientos que deben seguir todos los procesos y sus responsables para el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Ver Planeación estratégica 2016-2019)

1.3 Objetivo del manual

El objetivo del manual de la calidad, es el de presentar y divulgar el Sistema de Gestión de la Calidad en INFITULUÁ E.I.C.E., el cual se da a conocer a todo el personal de la organización para la administración y gestión de la calidad total. Adicionalmente, permite demostrar la conformidad con los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 9001 Versión 2015, evidenciando un enfoque en procesos y un pensamiento basado en el riesgo.


De igual forma, se utiliza para propósitos de certificación o registro, y en caso necesario para presentarlo ante clientes potenciales o entes de control. Los procedimientos referenciados en la presentación y aplicación de este manual se encuentran documentados, los cuales están codificados dentro del SGC de la Entidad.

2. Referencias Normativas

Para la aplicación de este manual se tienen en cuenta las siguientes referencias normativas de acuerdo a su versión más reciente: ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos y la norma ISO 9000:2015 Fundamentos y vocabulario.

3. Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 7 de 27

Dentro de la familia de las normas ISO 9000 relacionadas a la gestión de la calidad, se menciona a continuación la norma relacionada a fundamentos, principios y vocabulario ISO 9001:20015 en su más reciente versión. Dicho lo anterior, se listan una serie de conceptos relacionados al sistema de gestión de la calidad para INFITULUA E.I.C.E.

- **INFITULUA:** Instituto de financiamiento, promoción y desarrollo de Tulúa.
- **E.I.C.E.:** Empresa Industrial y Comercial del Estado.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.
- **MANUAL DE LA CALIDAD:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización.
- **OBJETIVO DE LA CALIDAD:** Generalmente se basan en la política de la calidad de la organización. Se especifican para las funciones, niveles y procesos pertinentes de la organización.
- **POLITICA DE LA CALIDAD:** Es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- **ALTA DIRECCION:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización, en el caso de INFITULUA E.I.C.E. es la Junta Directiva y el Gerente General.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **SATISFACCION DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **PROYECTO:** Único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización,

llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

- **TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración
- **PARTE INTERESADA:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **MISIÓN:** Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- **VISIÓN:** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.
- **AUDITORIA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria.
- **SEGUIMIENTO:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

4. Contexto de la organización

4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

Con base al direccionamiento estratégico del instituto de financiamiento, promoción y desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E. se determinan las cuestiones externas e internas pertinentes para su propósito con relación al sistema de gestión de la calidad.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

INFITULUA E.I.C.E. establece las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, así como también sus requisitos realizando un seguimiento y revisión de información de estos grupos de interés.

En la siguiente matriz se detallan las partes interesadas tanto internas como externas del instituto (Ver OD-401-01 Partes interesadas):

MATRIZ PARTES INTERESADAS

PARTES INTERNAS


PARTES EXTERNAS

* Empleados

* Junta directiva

* Contratistas

Entes territoriales y sus descentralizados
 Procuraduría
 Contaduría
 DIAN
 Contraloría
 Concejo municipal
 DAFP
 CNSC
 Personería municipal
 UGPP
 CVC
 SEDAMA
 Min ambiente
 Curaduría
 Planeación municipal
 Mintrabajo
 Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones de Colombia
 Archivo general de la nación
 Dirección nacional de derecho de autor
 veedurías
 JAC
 Organización de interés social (cdnr, red de mujeres).
 Clientes (Manual de cartera de crédito)
 Competencia (Infis, ong`s, sector industrial, comercial y entidades financieras)
 Medios de comunicación
 Proveedores de bienes y servicios
 comunidades (afrodescendientes, lgbti, indígena)
 Agremiaciones sindicales.
 Entidades financieras
 Entidades comerciales
 Agremiaciones educativas y comerciales
 Fiscalía
 Rama judicial
 Entidades educativas

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 10 de 27

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Para la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad se establece el alcance teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas del instituto, los requisitos de las partes interesadas pertinentes y los servicios del mismo.


INFITULUA E.I.C.E. determina las cuestiones internas y externas a través de la matriz DOFA con el fin de aprovechar sus fortalezas y oportunidades minimizando el impacto de las debilidades y amenazas. De igual forma, el instituto realiza la caracterización de sus partes interesadas a fin de determinar sus necesidades y expectativas, las cuales son tenidas en cuenta en cada uno de sus procesos.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E., aplica para la prestación de servicios de Financiamiento y Gestión de Proyectos que generen desarrollo socioeconómico a las entidades públicas del orden nacional, territorial, descentralizados y empresas privadas que presten servicios públicos esenciales.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E., establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad en busca de la mejora continua, provisionando recursos e información necesaria para la operación y seguimiento de los procesos bajo los requisitos de la presente norma internacional.

INFITULUA E.I.C.E. ha identificado los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su interrelación, lo cual se muestra en el mapa de procesos (ver F-401-03 Mapa de Procesos) y las caracterizaciones de cada uno de los procesos:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 11 de 27


- CR-100-01 Planeación
- CR-100-02 Comunicaciones
- CR-100-03 Financiamiento
- CR-100-04 Gestión de proyectos
- CR-100-05 Gestión Ambiental
- CR-200-01 Gestión de control
- CR-300-01 Gestión jurídica
- CR-400-01 Gestión de la Calidad
- CR-400-02 Gestión Contractual
- CR-400-03 Gestión del Talento Humano
- CR-400-04 Gestión Documental
- CR-400-05 Gestión Logística
- CR-400-06 Gestión Financiera
- CR-400-07 Gestión Informática
- CR-400-08 Atención al cliente
- CR-400-09 Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta dirección de INFITULUA E.I.C.E. debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad asegurándose mediante su eficacia, el establecimiento de la política y objetivos de la calidad, de acuerdo a su contexto y dirección estratégica. Así mismo, asegura la integración de los requisitos, promoviendo el enfoque a procesos y un pensamiento basado en el riesgo para el logro de los resultados con miras en el mejoramiento continuo.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 12 de 27

5.1.2 Enfoque al cliente

El instituto de financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E. demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente de manera que se determine y comprenda el cumplimiento de los requisitos de los clientes legales y reglamentarios de manera regular. Por su parte, se consideran los riesgos y oportunidades con enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad


La alta dirección establece la política de la calidad de INFITULUA E.I.C.E, a su vez la implementa y mantiene de acuerdo al propósito de la organización ya que apoya la dirección estratégica. Igualmente, su establecimiento proporciona un marco de referencia para los objetivos de la calidad, así como también el compromiso de la mejora continua del instituto.

Siendo así, se establece la siguiente política de la calidad:

“En INFITULUA E.I.C.E prestamos servicios de financiamiento y gestión de proyectos enfocados al desarrollo socioeconómico del municipio de Tuluá y otros entes territoriales, para ello contamos con servidores públicos competentes y comprometidos con el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión, en busca de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.”

Para el cumplimiento cabal de esta política, el Gerente General establece los siguientes parámetros:

- Compromiso continuo por parte de los funcionarios de cada proceso en la gestión, implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2015.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 13 de 27

- Propender por el desarrollo del talento humano del Instituto.
- Todos aquellos aspectos que se requieran para el mejoramiento continuo de la calidad.
- Revisar continuamente los objetivos estratégicos del Instituto acordes con esta política.

5.2.2 comunicación de la política de la calidad

El Gerente General de INFITULUA E.I.C.E. asegura que la política de la calidad esté disponible, sea comunicada y entendida por todas las partes interesadas pertinentes que participan dentro de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. De esta manera mediante la página web, la intranet y espacios físicos del instituto está disponible para para los grupos de interés.

5.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización


La alta dirección del instituto debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización, por tal motivo, es necesario que el sistema de gestión de la calidad este conforme con los requisitos de la presente norma NTC ISO 9001:2015.

INFITULUA E.I.C.E. cuenta con un organigrama general. En el Acuerdo No 100.3.2.013 del 14 de marzo del 2018 se establecen las funciones y competencias laborales para el ejercicio de los distintos empleos.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

INFITULUA E.I.C.E. considera la comprensión de la organización en sus aspectos tanto interno como externos, así como también las necesidades y expectativas de las partes interesadas determinando los riesgos y oportunidades. Es importante señalar que estos últimos deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios del instituto.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 14 de 27

Es por esto, que el instituto cuenta con un mapa de riesgos (ver F-401-13) en donde se identifican, evalúan los riesgos de la empresa teniendo en cuenta cada uno de los procesos. De esta manera, INFITULUA E.I.C.E. implementa la metodología a través del mapa de riesgos para hacer visible, cuantificar y medir la probabilidad y el daño potencial de que estos eventos sucedan. En este sentido, mediante esta herramienta INFITULUA E.I.C.E. tiene un pensamiento basado en el riesgo e igualmente una ventaja competitiva ya que se disminuyen los posibles riesgos a los que el instituto este expuesto.

De acuerdo a lo anterior, la norma ISO 9001:2015 tiene en cuenta la siguiente nota para abordar los riesgos y oportunidades:

NOTA 1 Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad y las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas.


6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de calidad son establecidos por el Gerente General, son coherentes con la política de la calidad y se difunden según lo definido en la estrategia de comunicación (Ver F-102-01 Canales de Comunicación). Así mismo, se asegura de su establecimiento en los diferentes niveles del Instituto. (Ver Manual de la Calidad Anexo 01. Objetivos de la Calidad).

OBJETIVOS DE CALIDAD

En conjunto con los líderes de los procesos, se definieron los Objetivos de la Calidad de INFITULUA E.I.C.E. teniendo en cuenta a su vez la política de la calidad como punto de partida. A continuación, se muestran cada uno de ellos:

- Gestionar proyectos que generen desarrollo socioeconómico en Tuluá y otros entes territoriales.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 15 de 27

- Incrementar la rentabilidad económica del instituto con beneficio social.
- Mantener personal competente a los procesos de INFITULUA E.I.C.E.
- Asegurar la mejora continua en todos los procesos de la organización.
- Mantener e Incrementar los niveles de satisfacción de los clientes.
- Controlar y/o Reducir, la destrucción de valor del Instituto.

6.3 Planificación de los cambios


INFITULUA E.I.C.E. determinara la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad de manera planificada. Con base en esto, se deben determinar cambios en el propósito del instituto, en los procesos que lo conforman, la disponibilidad de recursos y así mismo la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Los recursos a asignar para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos son: recursos (7.1.1), personas (7.1.2), infraestructura (7.1.3) y ambiente para la operación de los procesos (7.1.4).

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 16 de 27

La Gerencia ha incluido en sus prioridades, la disposición de los siguientes recursos para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia:


- Servicio de asesoría externa
- Capacitación y motivación del personal
- Capacitaciones al personal de acuerdo al Plan de Formación
- Infraestructura física y equipos necesarios que permitan una adecuada prestación del servicio
- Los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades se han establecido en las caracterizaciones de los procesos.
- Para aumentar la satisfacción del cliente por medio del cumplimiento de sus requisitos se ha realizado encuesta de satisfacción del cliente interno y externo

7.1.2 Personas

El personal de INFITULUA E.I.C.E. que actualmente ejecuta tareas específicas en los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, está calificado con base en su educación, formación y experiencia conforme con el Acuerdo No 100.3.2.013 del 14 de marzo del 2018 donde se establecen las funciones y competencias laborales para el ejercicio de los distintos empleos.

7.1.3 Infraestructura

INFITULUA E.I.C.E. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Para esto, cuenta con una sede arrendada con espacios de trabajo adecuados de acuerdo con las funciones desempeñadas por cada funcionario. Igualmente, la entidad cuenta con un vehículo y una motocicleta que permite cumplir con las necesidades del cliente interno.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 17 de 27

En la parte tecnológica se cuenta con un software integrado, presupuesto, contabilidad, tesorería, cartera, nómina, activos fijos e inventarios, adicionalmente se cuenta con un sistema de información para la unidad de correspondencia, correo electrónico e intranet, lo cual permite una mayor eficacia y eficiencia en los procesos de información.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Para asegurar un ambiente para la operación de los procesos adecuado y para lograr la conformidad de los requisitos de los servicios, en INFITULUA E.I.C.E. existe el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo quien actúa como asesor en todas las actividades de Seguridad y Salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en la resolución número 2013 de junio 6 de 1986 de los Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de la Salud, que reglamenta su organización y funcionamiento.


En este orden de ideas, el instituto tiene en cuenta factores humanos y físicos, tales como: iluminación, ruido, temperatura, humedad y aspectos sociales y psicosociales en donde talento humano juega un papel fundamental para mitigar temas como acoso laboral o estrés generado por las condiciones laborales.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

El instituto cuenta con un formato F-401-08 “Indicadores de gestión” que permite llevar trazabilidad y control de los indicadores establecidos para los procesos de INFITULUA E.I.C.E. En este, se evidencia la información necesaria para analizar comportamiento y toma de decisiones enfocadas en el mejoramiento continuo del SGC.

7.1.6 Conocimientos de la organización

El instituto de financiamiento, promoción y desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E se mantiene a disposición de las necesidades de los servidores

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 18 de 27

públicos en cuanto a conocimientos. Es por esto que se consideran los conocimientos actuales y se acceden a capacitaciones tanto internas como externas para de esta manera lograr los objetivos del instituto.

7.2 Competencia


El instituto determina la competencia necesaria de los servidores públicos que laboran en la entidad que afectan el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad. INFITULUA E.I.C.E. se asegura de que los servidores sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiada.

7.3 Toma de conciencia

El instituto se asegura permanentemente de que sus servidores públicos realizan el trabajo tomando conciencia de la política de la calidad, los objetivos de la calidad e igualmente a la contribución de la eficacia al SGC. Para esto, se tienen en cuenta las reinducciones corporativas donde se tocan temas estratégicos, así como también campañas de sensibilización como la adopción de fondos de pantalla para recordar estos temas.

7.4 Comunicación

La comunicación institucional, se describe en los procedimientos que hacen parte del proceso de comunicaciones. Como herramientas para llevarlas a cabo se tienen la página web institucional <http://www.infitulua.gov.co>, el Manual de Comunicación, entre otros. La información referente al Sistema de Gestión de la Calidad, se planifica por medio de la estrategia de comunicaciones (ver F-102-01 Canales de Comunicación). Así mismo se consideran de gran importancia las revisiones realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad consignada en Actas.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 19 de 27

7.5 Información documentada


INFITULUA E.I.C.E. cuenta con información documentada pertinente para cada uno de los procesos para la eficacia del sistema de gestión de la calidad. De acuerdo a los servicios que se prestan en la entidad, se cuenta así mismo con la cantidad de información disponible, idónea y almacenada para el uso de los servidores públicos cuando estos lo soliciten. Igualmente, esta información debe estar protegida contra pérdida de confidencialidad, debe de tener un control en su distribución, acceso, recuperación y uso.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E. planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la prestación del servicio; la planificación de estos es coherente con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad porque los procesos:

- Son parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad (ver F-401-03 Mapa de Procesos).
- Las actividades de planificación de la prestación del servicio, se encuentran descritas en las caracterizaciones.
- Son revisados por el Comité Coordinador de Sistema Integrado de Gestión, en cuanto a su ejecución y cumplimiento de objetivos.
- Requieren y aplican recursos específicos de acuerdo con el numeral 7.1 de este manual.
- Influyen directamente en la satisfacción de los clientes.
- Son el principal campo de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 20 de 27


El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E. determina lo siguiente:

- a) Cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad tiene un objetivo general que tiene correspondencia con los objetivos de calidad y los requisitos para el servicio y/o producto, el seguimiento se realiza en la revisión por el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión. Así mismo, algunos de los procesos del sistema, tienen proyectos específicos que hacen parte del Plan Estratégico, su planificación se realiza a través de los Planes Acción.
- b) Los procesos y sus respectivos procedimientos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran documentados y cuentan con los recursos necesarios para la prestación del servicio, provistos por el Instituto de acuerdo con el numeral 7.1 de este manual.
- c) Las actividades de verificación las realiza cada responsable de proceso a través de indicadores.
- d) Se generan registros de la labor administrativa como evidencia que los procesos cumplen con los requisitos del servicio, se controlan de acuerdo con el procedimiento de control de los registros (ver P-401-02 Control de los Registros).

8.2 Requisitos para los productos y servicios

La metodología a seguir para atender las necesidades de los clientes se capta a través de las retroalimentaciones del cliente por medio de las acciones tomadas como resultado de la encuesta anual y de las PQRS (Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias).

Los requisitos del cliente fueron definidos en su orden de importancia, siendo iguales para todos los servicios sujetos a certificar. Cada uno de los procesos de INFITULUA E.I.C.E. que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, determinan a través de sus procedimientos:

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 21 de 27


- a) Los requisitos de los clientes incluyendo los requisitos de tiempo, respuesta y prestación de servicios, canalizados a través de solicitudes escritas y/o verbales.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la prestación del servicio.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, según normatividad vigente, se encuentran estipulados en la caracterización de cada uno de los procesos y en el listado maestro de documentos (ver F401-04 Listado Maestro de Documentos).
- d) Otros requisitos estipulados por INFITULUA E.I.C.E., enmarcados en la normatividad interna.

8.5 Producción y provisión del servicio

Los aspectos relacionados con el control de la prestación del servicio de cada proceso, se encuentran enunciados en su respectiva caracterización, así mismo, el instituto establece controles generales con base en reglamentos, acuerdos, estatutos y actos administrativos.

Cada proceso que hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad dispone para la prestación del servicio y/o producto de:

- a) Procedimientos que hacen parte de los procesos, en los cuales se describen las actividades y controles necesarios para la prestación del servicio
- b) Instrucciones de trabajo para el personal.
- c) Equipo necesario para la prestación del servicio, a los cuales se les hace mantenimiento.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 22 de 27

- d) Indicadores con los cuales se mide la gestión ejecutada.
- e) Actividades para la implementación del seguimiento y medición del servicio.

Cada responsable de los procesos establece y define los riesgos internos inherentes a su proceso. La coordinación de este aspecto está a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera, el seguimiento y control es responsabilidad de control interno.

Así mismo, mediante la implementación del modelo integrado de planeación y gestión, mipg, se adopta el sistema para el manejo de riesgos. Para su implementación se cuenta con una metodología específica. El informe generado del análisis del riesgo es revisado por el Gerente General.


8.7 Control de las salidas no conformes

El Sistema de Gestión de la Calidad de INFITULUA E.I.C.E. para el control del producto y/o servicio no conforme establece, implementa y mantiene el procedimiento P-401-03 Control del Producto o Servicio No Conforme. En este se describen las actividades a seguir en el caso en que se identifique un producto o servicio que no cumple con las características de calidad y para evitar el uso no intencionado del mismo.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

INFITULUA E.I.C.E. determina la importancia de indicadores de gestión que permitan analizar continuamente el estado de cada uno de los

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 23 de 27

procesos del instituto. Para ello, se tiene desde el área de gestión de la calidad el formato F-401-08 Indicadores de gestión, el cual cada líder de proceso lo diligencia de acuerdo a su periodicidad y se toman medidas de acuerdo a los resultados satisfactorios o de mejoramiento de su desempeño. Así mismo, queda evidencia mediante información documentada de su frecuencia de medición.

9.1.2 Satisfacción del cliente


Como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos de INFITULUA E.I.C.E. que hacen parte del mismo, realizan el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Para identificar la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización, anualmente se aplican encuestas de satisfacción a los clientes mediante los formatos F-408-04 encuesta de satisfacción de las partes interesadas y F-408-05 Encuesta satisfacción servicio al cliente.

Otro canal para identificar la percepción de los clientes es de la retroalimentación de los clientes a través del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Del análisis de los resultados obtenidos se plantean las acciones correspondientes.

9.1.3 Análisis y evaluación

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E., para el Sistema de Gestión de la Calidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia, eficiencia y efectividad de este.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 24 de 27

Entre los datos que se analizan se encuentran: Satisfacción del cliente, evaluación de proveedores y la información de cada proceso relacionada con la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo el análisis de los indicadores.

Cada líder de proceso es el responsable de recolectar la información y llevarla a las reuniones de revisión por la dirección y de revisión de objetivos, donde dicha información es analizada con el fin de evaluar fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de la Calidad y establecer oportunidades de mejora.

9.2 Auditoria Interna


INFITULUA E.I.C.E. realiza a intervalos planificados de un año, auditorías internas por proceso para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme a las disposiciones planificadas, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Las auditorias se realizan de acuerdo al procedimiento para Auditorías Internas de Calidad (Ver P-201-01 Procedimiento de Auditoría Integral).

9.3 Revisión por la dirección

Para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se llevan a cabo revisiones anuales por parte del Gerente General de INFITULUA E.I.C.E. En este sentido, la información de entrada y salida para las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad y el seguimiento a las revisiones, son las indicadas por la norma NTC – ISO 9001:2015.

A su vez, Los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte del Gerente General, quedan consignadas en actas y se realiza seguimiento a los acuerdos.

	MANUAL DE LA CALIDAD		
Código: M-401-01	Versión: 07	Fecha de aprobación: 16/03/2018	Pág: 25 de 27

10. Mejora

10.1 Generalidades

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá, INFITULUA E.I.C.E., mejora continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el uso de la Política de la Calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y la revisión por la dirección. En este último, se realiza un seguimiento al sistema y se generan de ser necesario planes de mejoramiento o de acción para facilitar la mejora continua, que involucra a los responsables de procesos (Ver procedimiento P-401-04 Mejora Continua).

10.2 No conformidad y acción correctiva

Las acciones correctivas se realizan de acuerdo al procedimiento (P-401-04 Mejora Continua). Lo anterior, con el fin de tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

10.3 Mejora continua

La aplicación de la política y los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y de mejora, y la información de la revisión por la dirección son herramientas para establecer parámetros para la mejora continua. Además como un complemento adicional que puede demostrar mejora, son los cambios en la infraestructura, producto de acciones correctivas, proyectos de mejora, cumplimientos de los planes formación y de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumplimiento de las actividades de bienestar, etc.

Anexo 01. Objetivos de la Calidad

No	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	ACCIONES CUMPLIMIENTO
1	Gestionar proyectos que generen desarrollo socioeconómico en Tuluá y otros entes territoriales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suscripción de convenios interadministrativos con el municipio de Tuluá, Popayán, Rio Frio, etc. 2. Gestión inmobiliaria propia (Urbanización Terranova, Solares de Gualanday, Bicentenario Plaza, etc.) 3. Culminación y puesta en marcha del centro comercial Pabellón.
2	Incrementar la rentabilidad económica del instituto con beneficio social.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión inmobiliaria propia (Urbanización Terranova, Solares de Gualanday, Bicentenario Plaza, etc.)
3	Mantener personal competente a los procesos de INFITULUA E.I.C.E.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos de inducción y re inducción a todo el personal del instituto 2. Implementación del plan de capacitación 3. Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos.

<p>4</p>	<p>Asegurar la mejora continua en todos los procesos de la organización.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación 2. Seguimiento y control a los indicadores de gestión de los procesos del instituto. 3. Ajustar el Sistema de Gestión de la Calidad con base en la nueva versión de la norma ISO 9001. 4. Vinculación de personal competente para liderar o apoyar los procesos del instituto.
<p>5</p>	<p>Mantener e Incrementar los niveles de satisfacción de los clientes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejoramiento de la capacidad instalada física y de recurso humano del área de mercadeo. 2. Implementación del software de PQRS 3. Aplicación de encuestas
<p>6</p>	<p>Controlar y/o Reducir, la destrucción de valor del Instituto.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eficiencia en la gestión de gastos administrativos frente a los ingresos 2. Posicionamiento de la imagen del instituto en cuanto a credibilidad y reconocimiento de marca. 3. Innovación en el modelo de negocio.