

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

MANUAL DE CALIDAD

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN
Y DESARROLLO DE MANIZALES



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN NORMAS
ISO 9001 / 2008 y NTCGP 1000:2009

CON ALCANCE PARA SERVICIOS DE CRÉDITOS, INVERSIONES, CAPTACIONES,
PROYECTOS, CONTROL INTERNO Y CONTRATACIÓN.

REVISADO	APROBADO
Nombre: William Naranjo Quintero Cargo: Representante SGC Firma:	Nombre: Guillermo Pineda Perdomo Cargo: Gerente General Firma:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

CONTENIDO

1.	<u>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</u>	<u>4</u>
2.	<u>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....</u>	<u>6</u>
2.1.	MISIÓN.....	6
2.2.	VISIÓN INFI-MANIZALES.....	6
2.3.	ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	7
2.4.	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS.....	9
3.	<u>ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</u>	<u>10</u>
3.1.	EXCLUSIONES.....	10
3.2.	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	11
3.3.	SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	12
3.4.	REQUISITOS GENERALES	14
3.4.1.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	15
3.4.2.	MANUAL DE CALIDAD	15
3.4.3.	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	15
3.5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	16
3.5.1.	COMPROMISO DE LA GERENCIA GENERAL	16
3.5.2.	ENFOQUE AL CLIENTE.....	16
3.5.3.	POLÍTICA DE CALIDAD	16
3.5.4.	OBJETIVOS DE CALIDAD	17
3.5.5.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	18
3.5.6.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	20
3.5.7.	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA GENERAL.....	20
3.5.8.	COMUNICACIÓN INTERNA	21
3.5.9.	REVISIÓN POR LA GERENCIA GENERAL.....	21
3.6.	GESTIÓN DE RECURSOS.....	22
3.6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	22
3.6.2.	RECURSOS HUMANOS.....	22
3.6.3.	INFRAESTRUCTURA.....	22
3.6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO.....	23
3.7.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	23
3.7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	23
3.7.2.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.....	23

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

3.7.3.	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	23
3.7.4.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	23
3.8.	COMPRAS	24
3.9.	CONTRATACIÓN	25
3.9.1.	GENERALIDADES	25
3.10.	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA.....	25
3.10.1.	GENERALIDADES	25
3.10.2.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	26
3.10.3.	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	26
3.10.4.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LOS PROCESOS Y A LOS SERVICIOS QUE BRINDA INFI-MANIZALES	27
3.10.5.	ANÁLISIS DE DATOS.....	27
3.10.6.	CONTROL DE NO CONFORMIDADES.....	27
3.10.7.	MEJORA CONTINUA	28
3.10.8.	ACCIÓN CORRECTIVA	28
3.10.9.	ACCIÓN PREVENTIVA	28
3.10.10.	ACCIONES DE MEJORA.....	28
3.10.11.	CONTROL INTERNO	28

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Empresas Públicas de Manizales antes de su transformación tenía como objeto la organización, administración y operación de los servicios públicos de: Acueducto, Alcantarillado, Teléfonos, Aseo, Matadero, Plaza de Mercado y Plaza de Ferias. De igual manera operaba fábricas de tubos, de Triturados y la administración del Aeropuerto de Santágueda.

En los años setenta el desarrollo de la Ciudad exigió que las Empresas Públicas consolidara su objeto hacia la prestación de servicios públicos domiciliarios, por lo tanto, decide entregar el aeropuerto de Santágueda a la Personería Municipal, y en el año de 1976 cierra las fábricas de Triturados y de Tubos.

Posteriormente en la década de los ochenta, ante las dificultades económicas presentadas por los servicios de Sacrificio de Ganado, Aseo y Plaza de Mercado, se toma la decisión de que éstos sean operados por entidades de economía mixta bajo el esquema de concesión. Se crea entonces en 1984 la Central de Sacrificios, para operar el servicio de matadero y plaza de ferias, con participación del 40% en cabeza de Empresas Públicas y el 60% del sector privado. En 1994, se crea la Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P. - EMAS, encargada del servicio de aseo de la ciudad, con capital accionario del 49% en cabeza de Empresas Públicas y el 51% en cabeza del sector privado. Luego en 1995 se conforma el Centro de Galerías Plaza de Mercado con una participación del 40% de Empresas Públicas y el 60% perteneciente a una cooperativa de usuarios de la plaza (Mercar Ltda).

Con la expedición de la Ley 142 de 1994, Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, se abren nuevas y positivas posibilidades para las empresas públicas, por consiguiente, se toma la decisión de constituir dos empresas de capital mixto para prestar, una los servicios domiciliarios de telefonía y la otra los servicios de acueducto y alcantarillado. De esta forma se crea con participación accionaria de Empresas Públicas de Manizales la Empresa de Telecomunicaciones y servicios Agregados EMTLSA S.A. E.S.P. y la empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

Una vez estructuradas estas compañías, se trabajó sobre una fórmula que permitiera aprovechar la trayectoria de Empresas Públicas de Manizales y el know how del personal aún vigente luego de las escisiones, por lo cual y con base en estudios que demostraron toda la viabilidad técnica y financiera, las Empresas Públicas de Manizales se transformaron en INFIMANIZALES mediante el Acuerdo No. 292 de agosto 6 de 1.997 que da vida al Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales, cuyo objeto social está enmarcado en “El

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

Fomento, Promoción y Desarrollo Administrativo, Económico, Social, Urbanístico, Rural, Cultural, Deportivo, Financiero, Institucional, Turístico y Físico Ambiental del Municipio de Manizales,” mediante:

- La asesoría administrativa, financiera y técnica del ente territorial y sus entidades descentralizadas.
- La financiación de inversiones públicas o sociales que se adelanten a través de entidades públicas de Manizales o en las que la participación del Municipio o de sus entidades descentralizadas sea superior al 50%. Asimismo, podrá financiar inversiones en cualquier empresa de servicios públicos domiciliarios, cualquiera sea su naturaleza jurídica y en las cuales el Municipio o cualquiera de sus entidades descentralizadas tenga participación.
- La prestación de servicios financieros y de garantía a las entidades públicas Municipales de Manizales.
- La participación como socia o accionista, en sociedades limitadas o por acciones cuyo fin tenga relación directa con el objeto de INFI-MANIZALES.
- La financiación, siempre y cuando sean viables, de las solicitudes presentadas por la administración central para la creación, organización, reorganización, fusión, transformación y/o expansión de entidades descentralizadas del orden municipal.

En consecuencia se deja de prestar directamente los servicios públicos domiciliarios y se adopta la característica de una Compañía Holding y Banco de Segundo Piso, actúa como tenedora de acciones y orientadora de decisiones de una serie de empresas, presta servicios financieros y asesorías; además, de generador de proyectos para el municipio de Manizales. El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales, sigue como establecimiento público del orden municipal adscrito a la Alcaldía, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, y patrimonio propio e independiente conformado por los bienes y rentas, pasivo pensional, y deuda pública que en su momento estaban en cabeza de las Empresas Públicas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1.MISIÓN

Promover, asesorar y financiar proyectos, actividades y empresas que contribuyan al desarrollo económico y social del Municipio de Manizales, con el fin de mejorar las condiciones de calidad de vida de sus Habitantes.

2.2.VISIÓN INFI-MANIZALES

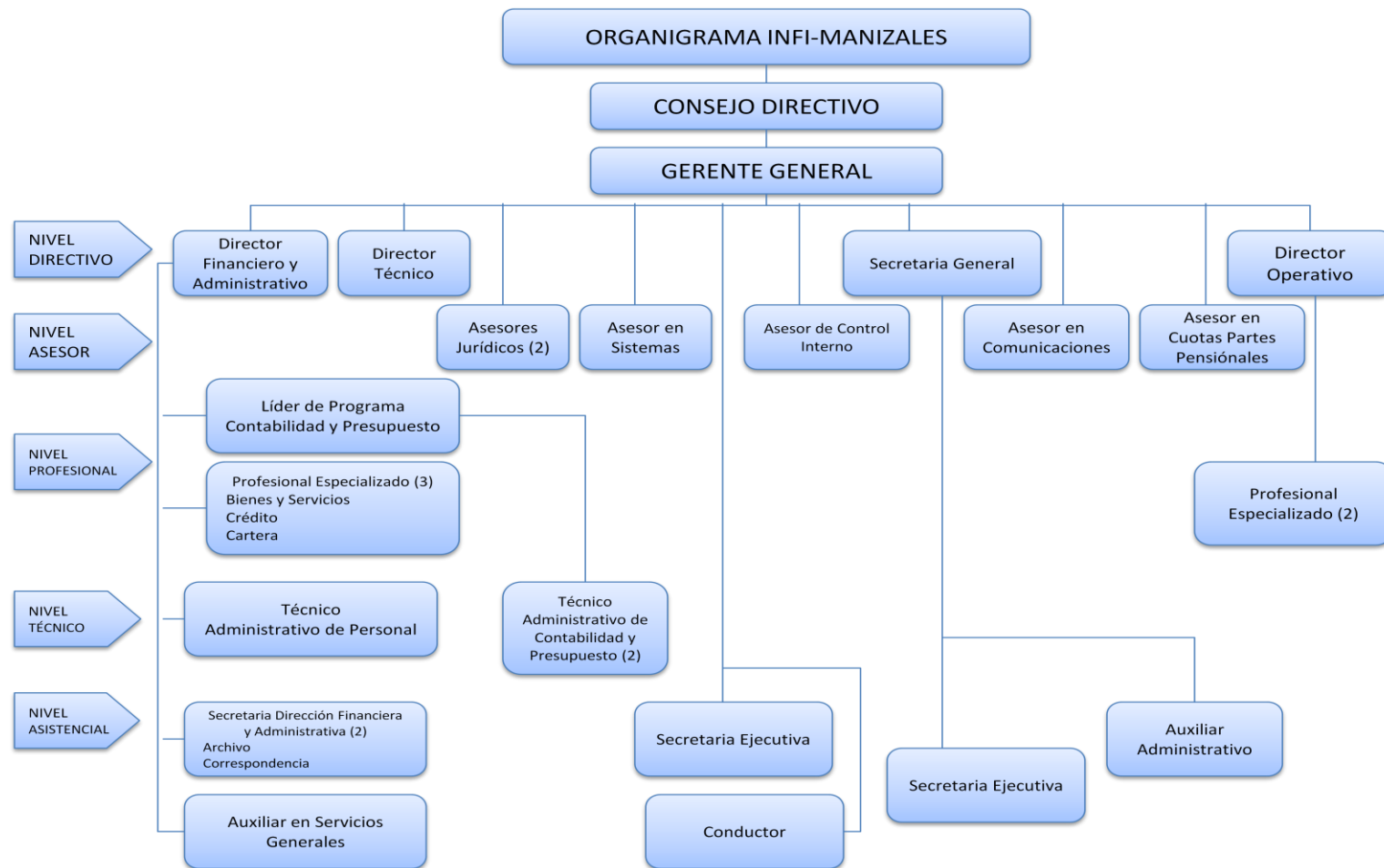
INFI-MANIZALES será una sólida Empresa que ofrece los mejores servicios financieros a la administración pública y sirve de apalancador de proyectos estratégicos de ciudad, enfocándose en grupos de negocio de saneamiento ambiental, plataformas urbanas¹, negocios en Tecnologías de Información y Comunicación y otros que contribuyan al desarrollo del Municipio de Manizales.

¹ Plataformas urbanas: Se denomina así el grupo de negocios derivado de la propiedad y explotación de un conjunto de activos físicos en movilidad y tierra urbana

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

2.3.ORGANIGRAMA FUNCIONAL

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

2.4.DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Entidades Objeto de los Servicios Financieros:

- Entidades Públicas Municipales.
- Entidades en las que el Municipio de Manizales o sus Entidades Descentralizadas tenga participación de más del 50%.
- Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Entidades sin ánimo de lucro y Personas Jurídicas en General, de acuerdo con los parámetros legales y el objeto de Infi-Manizales.

Servicios

- Colocación de sus recursos a través de préstamos, descuentos u otras operaciones similares activas de crédito, en sus diferentes modalidades.
- Recepción de depósitos, dineros o valores de las entidades públicas del Municipio de Manizales, de sus Entidades Descentralizadas y de aquellas en las que el Estado tenga una participación superior al 50%.
- Otorgar préstamos de corto plazo, transitorios y de tesorería, para atender situaciones temporales de iliquidez de las entidades públicas municipales de Manizales.
- Ejercer la actividad de intermediación de operaciones crediticias realizadas entre las Entidades Municipales de Manizales y los organismos financieros del orden Nacional e Internacional, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por las normas legales vigentes.
- Celebrar contratos y convenios interadministrativos para la realización de pagos y recepción de recaudos, con el fin de apoyar las gestiones de tesorería de las entidades indicadas en su objeto.
- Prestar los servicios financieros que permitan maximizar la eficiencia en el manejo de recursos de las entidades indicadas en su objeto.
- Prestar servicios de asesoría administrativa, financiera y técnica en desarrollo de su objeto.
- Promover o formar parte de otras sociedades o empresas, o asumir cualquier forma asociativa o de colaboración empresarial con personas naturales o jurídicas para adelantar actividades relacionadas con su objeto social.
- Financiar las solicitudes presentadas por la Administración Central para la creación, reorganización, fusión, transformación y expansión de Empresas Públicas Municipales de Manizales.
- Ejercer las funciones de intermediarios financiero de recursos provenientes del Departamento, la Nación y de entidades internacionales.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

- Formular y desarrollar las políticas y proyectos generales internos para el fomento, promoción y contribución al desarrollo, en los sectores mencionados en el objeto social.
- Realizar operaciones de préstamos de mediano y largo plazo, en calidad de acreedora, colocando sus recursos a través de préstamos, descuentos u otras operaciones similares activas de crédito. Dichas operaciones de crédito deberán tener como fin el financiamiento de gastos de inversión, refinanciación de deuda vigente o pago de indemnizaciones en los procesos de reestructuración empresarial.
- Emitir, redescontar y colocar títulos valores de deuda pública, previo trámite legal
- Realizar operaciones de crédito como deudora, otorgando las garantías a que hubiere lugar, con el fin de cumplir su objeto social, previo trámite legal.
- Realizar operaciones de compra y venta de títulos valores.
- Celebrar contratos y convenios interadministrativos para la realización de pagos y recepción de recaudos, con el fin de apoyar las gestiones de tesorería de las entidades indicadas en su objeto.
- Financiar un centro de información y de base estadística especializado del sector central y descentralizado del Municipio y de otros organismos públicos y privados del área geográfica que sirva como base para la preparación, formulación, ejecución y seguimiento de planes y proyectos que se adelanten en beneficio de Manizales.
- Ejercer control y seguimiento a las inversiones y bienes afectos al Instituto
- Ofrecer el servicio de descuento de actas de obras a la administración municipal y todos los entes vinculados a la administración municipal.
- Las demás actividades que tengan relación directa con el objeto y sean autorizadas por la Junta Directiva de INFI-MANIZALES.

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los Servicios de Créditos, Inversiones, Captaciones, Proyectos, Contratación, Control Interno, y recursos (humanos y de infraestructura)

3.1.EXCLUSIONES

Se excluyen del Sistema de Gestión de la Calidad los siguientes numerales de la norma ISO 9001/2008:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

- 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO: Ya que en INFI-MANIZALES no se diseñan los servicios que presta, sino que trabaja con base en una normativa existente.
- 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Todas las actividades que realiza la organización, pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición.
- 7.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. INFI-MANIZALES no requiere el uso de dispositivos de seguimiento y medición para proporcionar evidencia de la conformidad de los servicios.

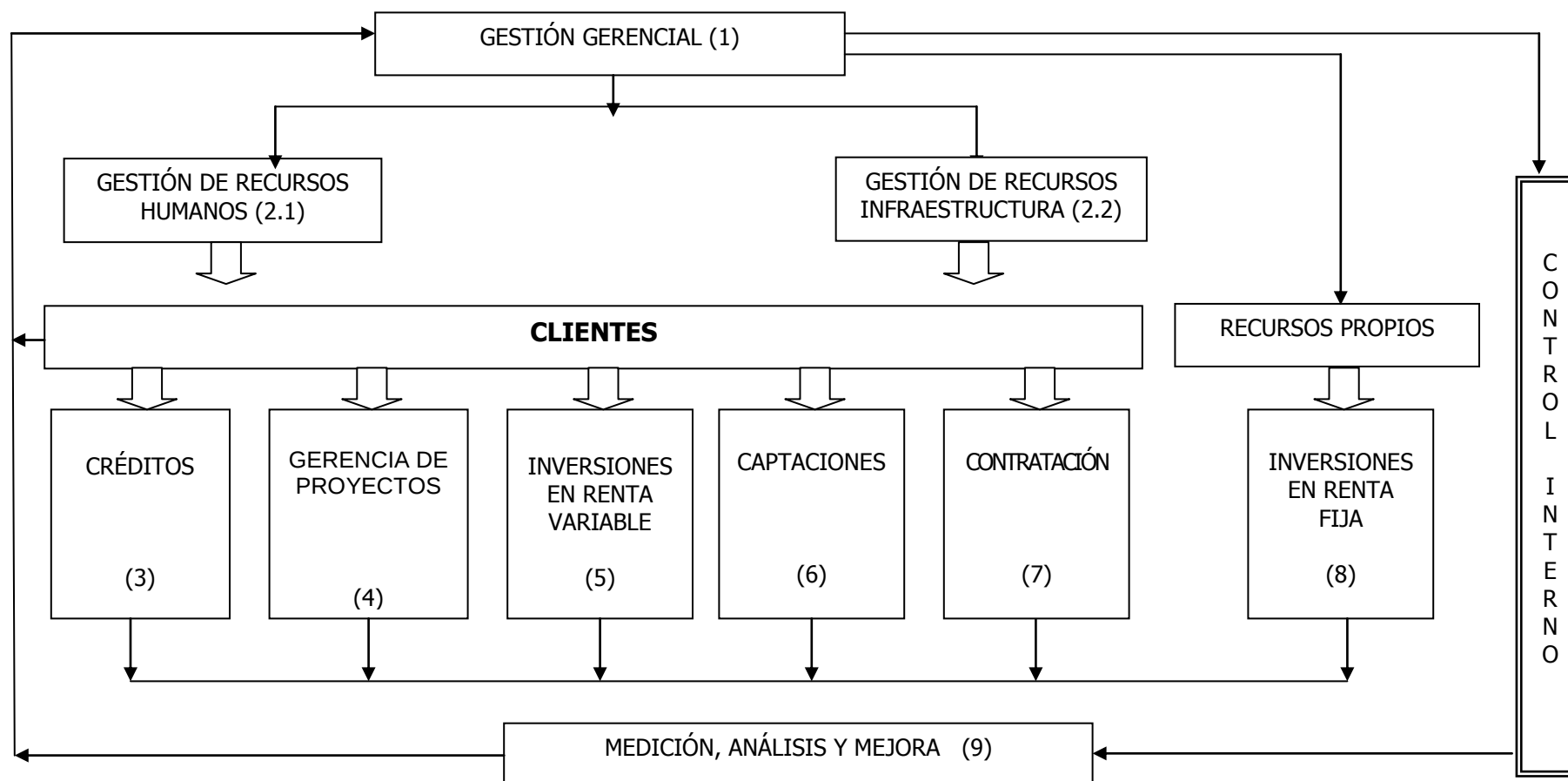
3.2.PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Los procesos que componen el sistema de gestión de Infi-Manizales son:

PROCESO		RESPONSABLE
1	GESTIÓN GERENCIAL	GERENTE GENERAL
2	GESTIÓN DE RECURSOS: - Humanos - De Infraestructura	- Técnico Administrativo de Personal - Profesional Especializado (Bienes y Servicios)
3	CRÉDITOS	Profesional Especializado (Crédito)
4	GERENCIA DE PROYECTOS	Director Operativo
5	INVERSIONES EN RENTA VARIABLE	Profesional Especializado (Dirección Operativa)
6	CAPTACIONES	Profesional Especializado (Crédito)
7	CONTRATACIÓN	Secretaría General
8	INVERSIÓN EN RENTA FIJA	Profesional Especializado (Tesorería y Cartera)
9	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Representante de la Gerencia Para el Sistema de Gestión de Calidad
10	CONTROL INTERNO	Asesor de Control Interno

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

3.3.SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

(10)

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

Los procedimientos documentados para el Sistema de Gestión de Calidad incluyen:

PROCEDIMIENTOS	
P-001	Procedimiento para acción preventiva
P-002	Procedimiento para el control de documentos
P-003	Procedimiento para el tratamiento de no conformidades y acción correctiva
P-004	Procedimiento para las auditorías internas de calidad
P-005	Procedimiento para el control de registros
P-006	Procedimiento para la medición y análisis de los indicadores del sistema de gestión de la calidad
P-007	Procedimiento evaluación satisfacción del cliente
P-008	Procedimiento compras
P-010	Procedimiento para evaluar proveedores
P-013	Procedimiento para la gerencia de proyectos

3.4.REQUISITOS GENERALES

INFI-MANIZALES ha establecido, documentado, implementado y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continuamente su desempeño a través de la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001/2008 y norma NTCGP 1000:2009, excluyendo los requisitos mencionados en el numeral 3,1 del presente Manual de Calidad.

Los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran definidos y caracterizados según se establece en los requisitos de la norma. Tal como se referencia en el numeral 3,2 del presente Manual de Calidad.

La Gerencia de la Entidad se asegura de la disponibilidad de recursos e información para la operación y seguimiento de los procesos y la implementación de las

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para mantener el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.4.1. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se pueden agrupar en:

- Manual de Calidad, que incluye la Política y Objetivos de Calidad así como la estructura de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los procesos están caracterizados y cada uno de ellos cuenta con un plan de calidad y asocia procedimientos documentados y registros que facilitan la implementación.
- Los documentos de origen externo que apoyan los Planes de Calidad.

3.4.2. Manual de Calidad

El Manual de Calidad es el documento maestro del Sistema de Gestión de la Calidad, que incluye el alcance del Sistema, la estructura de los procesos y hace referencia a los procedimientos y registros requeridos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

El control y registro actualizado de este documento es realizado por el Representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión de Calidad.

3.4.3. Control de Documentos y Registros

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad tanto de origen interno como externo (que afecten el Sistema de Gestión de la Calidad), son controlados según como se indica en el Procedimiento para el Control de Documentos. Los documentos son distribuidos al personal según las necesidades de los cargos y es responsabilidad de cada funcionario la manipulación, archivo y el buen estado de los mismos.

A través de las auditorías internas se realiza la revisión de la vigencia de los documentos asociados (internos y externos relacionados directamente con el Sistema de Gestión de Calidad) con cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, utilizando el listado de control de documentos como lista de chequeo de verificación.

Los dueños de cada proceso o el representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión de la Calidad, son los responsables de generar nuevas versiones de los

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

Planes de Calidad (según los requerimientos y necesidades de los procesos) y deben realizar los ajustes necesarios en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros que se generan en la operación del Sistema de Gestión de la Calidad de INFI-MANIZALES son controlados tal como se indica en el Procedimiento para el Control de Registros, el cual es conocido y aplicado por cada Líder de Proceso.

3.5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.5.1. Compromiso de la Gerencia General

La Gerencia evidencia su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad para su eficaz operación y mejora a través de los siguientes medios:

- Asegurando los recursos necesarios para la operación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Comunicando a los miembros de la Organización la importancia de satisfacer los requisitos legales, reglamentarios y de los clientes a través de la elaboración, revisión y difusión de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.
- Revisando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través de las Revisiones por la Gerencia, una vez al año.
- Incorporando dentro de las funciones del personal directivo la responsabilidad por el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.5.2. Enfoque al Cliente

La Gerencia de INFI-MANIZALES asegura un enfoque al cliente a través del análisis de los requisitos legales, reglamentarios y de las solicitudes directas del cliente antes de comprometerse a prestar un servicio; adicionalmente mediante la evaluación de las quejas y reclamos y de las encuestas de satisfacción del cliente de cada uno de los servicios. A partir de los resultados de los análisis de quejas y reclamos y de los resultados de las encuestas de satisfacción se toman acciones correctivas y preventivas que aseguran la mejora del servicio y la satisfacción de los clientes.

3.5.3. Política de Calidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

Es política de INFI-MANIZALES contribuir al desarrollo económico y social del Municipio de Manizales a través de la promoción, asesoría, financiación e inversión en proyectos, cumpliendo con las normas, leyes y reglamentos que regulan nuestro servicio, propendiendo hacia el mejoramiento continuo del desempeño del Instituto.

3.5.4. Objetivos de Calidad

Los Objetivos de Calidad generales del Sistema de Gestión de la Calidad son los siguientes:

DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Contribuir al desarrollo económico y social del Municipio de Manizales a través de la promoción, asesoría, financiación e inversión en proyectos en el marco de la sostenibilidad ambiental.	Promover, financiar, asesorar e invertir en proyectos que contribuyan al desarrollo económico y social del Municipio de Manizales.	• Promoción de proyectos: # de proyectos promovidos actual vigencia $\geq$ # proyectos promovidos año anterior. • Índice de financiación de proyectos: Número de proyectos financiados / número de proyectos incluidos en plan de acción $\geq$ 65% • Índice de ejecución de recursos para la financiación de proyectos: Monto de recursos invertidos / flujo de desembolsos aprobados o proyectados en el plan de acción $\geq$ 60%. • Índice de Cumplimiento de Líneas Base de Cronogramas: Cronogramas aprobados / Cronogramas cumplidos. (Ejecución de cronogramas con una desviación de tiempo de 10 %). • Índice de	Anual

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
		Cumplimiento de Líneas Base de Presupuestos: Presupuestos aprobados / Presupuestos. (Ejecución de presupuestos con una desviación de tiempo de 10 %). • Gestión de recursos: Monto total de los recursos Gestionados $\geq$ USD 300,000 • Satisfacción de los clientes: Resultado de las encuestas de satisfacción de los clientes $\geq$ 4	
Cumpliendo con las normas, leyes, procedimientos y reglamentos que regulan nuestro servicio.	Cumplir con las actividades planificadas dentro de los procesos de calidad, y las normas legales concordantes	• Cumplimiento del plan de acción de Infi-Manizales $\geq$ 60% • Número de incumplimientos del SGC identificados a través de los informes de auditoría del SGC se tiene establecido como meta intervenir el 100% de los incumplimientos.	Anual
Propendiendo hacia el mejoramiento continuo del desempeño del Instituto.	Mejorar el desempeño de los procesos certificados de Infi-Manizales.	• Resultado promedio de las encuestas de satisfacción de los clientes $\geq$ 4	Anual

3.5.5. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad ha sido planificado de acuerdo con los procesos descritos en el Manual de Calidad acorde con los requisitos de las normas ISO 9001/2008 y NTCGP 1000:2009, así mismo se ha designado a un Representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión de Calidad que vela por el mantenimiento del mismo. Cuando se presentan modificaciones en la normativa que regula los servicios de INFI-MANIZALES o en la norma ISO 9001/2008 o

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

cuando se presentan modificaciones en las funciones del personal de la Organización, el Representante de la Gerencia es el responsable de mantener en funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad a través de la revisión de los procesos y los requisitos de la nueva situación.

La Planificación se da en dos escenarios:

- I. **Planificación Estratégica del Sistema de Gestión de la Calidad:** A partir de la Visión institucional se determinan las directrices que orientan la gestión de la calidad, a partir de lo cual se construye la Política de Calidad. De esta Política se determinan los Objetivos de la Calidad y se identifican los procesos que apoyan el cumplimiento de estos objetivos. Los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad en Infi Manizales, tiene propósitos bien definidos, que permiten un despliegue eficiente de los servicios, y la mejora permanente del sistema.
 - **Proceso Gerencial:** Con el despliegue de este proceso, se ejecutan las directrices para el funcionamiento, mantenimiento y mejora institucional y del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - **Gestión de Recursos:** Con el despliegue de los procesos de Gestión de Recursos Humanos y de Infraestructura, se identifican las necesidades de recursos humanos y se proveen de manera adecuada para el buen funcionamiento del SGC.
 - **Créditos:** Con el despliegue de este proceso, se otorgan créditos recursos financieros en condiciones de seguridad, liquidez y rentabilidad a entidades públicas municipales, a aquellas en que el Municipio o sus entidades descentralizadas tenga una participación superior al 50%, a empresas de servicios públicos domiciliarios cualquiera sea su naturaleza jurídica y en las que el Municipio o cualquiera de sus entidades descentralizadas tenga participación.
 - **Gerencia de Proyectos:** A través de este proceso, se estructuran proyectos acorde con las necesidades identificadas y los criterios de estructuración definidos, en línea con las directrices estratégicas y las necesidades de gestión del Instituto y del Municipio de Manizales.
 - **Inversiones en Renta Variable:** Con este proceso se realiza seguimiento y control de la rentabilidad económica y social de las empresas que hacen parte del portafolio de renta variable de Infi-Manizales, con el propósito de facilitar una adecuada toma de decisiones de inversión.
 - **Captaciones:** Este proceso permite administrar los excedentes de liquidez de las entidades del Municipio de Manizales, de sus entidades descentralizadas y de aquellas en que el Estado tenga participación mayor al 50%.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

- **Contratación:** El despliegue del proceso de contratación le permite a Infi Manizales, garantizar procesos de contratación pública objetivos, transparentes, eficientes y legales, en línea con la aplicación de la normatividad vigente.
- **Inversiones en Renta Fija:** Este proceso le permite al Infi Manizales, buscar oportunidades de inversión en el mercado de renta fija, obteniendo la mejor rentabilidad, dentro de una adecuada distribución y compensación de riesgos, con criterios de efectividad en la realización de la inversión, teniendo siempre presente los criterios de Rentabilidad, liquidez y seguridad.
- **Medición Análisis y Mejora:** La esencia este proceso, es mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.
- **Control Interno:** Con este proceso se garantiza la correcta evaluación y seguimiento de la Gestión Organizacional.

Planificación de la Mejora: A cada proceso se le determinan sus objetivos (que apoyen el logro de los objetivos de calidad) y se establecen indicadores que permiten evidenciar su cumplimiento. Cuando un indicador es incumplido se formulan acciones correctivas o cuando la tendencia de los resultados de un indicador muestra desmejora o estancamiento, se formulan acciones preventivas.

La Planificación se evalúa como mínimo cada vez que se hagan modificaciones en la Visión o cuando hay cambios en normas legales.

3.5.6. Responsabilidad y Autoridad

La responsabilidad y autoridad del personal de la Organización se encuentran descritas en cada uno de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, tales como el Manual de Calidad, caracterizaciones de los procesos, los Planes de Calidad y los procedimientos documentados. Así mismo el Manual de Funciones brinda algunas de las funciones que intervienen en los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.5.7. Representante de la Gerencia General

La Gerencia ha designado al Director Operativo como Representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión de Calidad, el cual tiene como funciones sin perjuicio de las legales y demás asignadas, las siguientes:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

- Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer actividades de contacto con terceros en lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mantener y promover la toma de conciencia del personal frente a la importancia y necesidad de cumplir con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.

Al momento de presentarse cambios en la representación de la Gerencia para el Sistema de Gestión de la Calidad, el nombramiento debe ser comunicado por el Gerente mediante oficio donde se le darán las instrucciones pertinentes para desempeñar el cargo, lo cual deberá incorporarse igualmente en su manual de funciones.

3.5.8. Comunicación Interna

La comunicación en INFI-MANIZALES es una herramienta orientada hacia el cumplimiento de los Objetivos de Calidad definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad. Las relaciones de comunicación entre los procesos están descritas en el Mapa de Procesos contenido en el presente Manual.

Cualquier decisión, cambio, reunión o evento que se planee es anunciado a través del Outlook o cualquier otro sistema de comunicación de red interna, con lo cual la transmisión de información es rápida y dirigida a las personas interesadas.

3.5.9. Revisión por la Gerencia General

La Gerencia revisa el Sistema de Gestión de la Calidad una vez al año, para garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, e incluye las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema y de sus procesos, la mejora del producto en relación con el cliente y las necesidades de recursos.

La información que se evalúa en la reunión es la siguiente:

- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

- Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuáles deben estar actualizados.

A partir de las recomendaciones de la revisión gerencial, se elabora un plan de oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

3.6. GESTIÓN DE RECURSOS

3.6.1. Provisión de Recursos

INFI-MANIZALES dispone de los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente tanto los procesos de la Organización, como el Sistema de Gestión de la Calidad, recursos tales como Software (obtención y actualización de licencias), Hardware (a los cuales se les hace mantenimiento preventivo y correctivo), recursos de infraestructura. La oficina de Sistemas lleva una hoja de vida de cada uno de los equipos de la entidad.

El Gerente General es el responsable de proveer los recursos a cada cargo en el momento en el que éste los demande.

3.6.2. Recursos Humanos

El personal de INFI-MANIZALES es competente con relación a los requisitos definidos en el perfil de cargo del Manual de Funciones. Para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos del cargo, se evalúa la aplicación de los criterios de formación académica mínima, experiencia requerida y habilidades comportamentales.

Las evaluaciones de desempeño son realizadas por los jefes directos en cada una de las áreas. Con base en esta calificación y los resultados de las evaluaciones de desempeño (método de carrera administrativa según la Ley 909/2004, por la cual se dictan las normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública) del personal, se define el Plan Anual de Entrenamiento el cual se desarrolla con los cursos y capacitaciones que ofrece la Oficina de Formación y Capacitación, de la Alcaldía, los que se dictan al interior de la Organización y aquellos que el mercado ofrezca y hagan parte de las necesidades de formación del Personal.

3.6.3. Infraestructura

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

La Organización cuenta con la Infraestructura necesaria para realizar las labores de conformidad con los requisitos de los servicios, como son el edificio, oficina, equipos y comunicaciones. El profesional de Bienes y Servicios es el responsable de proporcionar los recursos de infraestructura relacionados con el apoyo a los procesos del alcance de la certificación. (Compra, alquiler, mantenimiento, reparación y otros).

3.6.4. Ambiente de Trabajo

El ambiente de Trabajo de INFI-MANIZALES se encuentra definido en el Panorama de Riesgos diseñado por la ARL que apoya a la Organización en relación a su personal y quedan registros como evidencia de su cumplimiento. Gestión de recursos humanos lidera las actividades de ambiente de trabajo de la entidad.

3.7.PRESTACIÓN DE SERVICIOS

3.7.1. Planificación de la Prestación de Servicios

Cada proceso relacionado con los clientes, tiene definido un plan de calidad, que permite planificar de una manera adecuada la prestación de los servicios. El alcance y las responsabilidades frente a cada actividad están claramente determinados en los planes de calidad.

3.7.2. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

Los planes de calidad especifican los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios necesarios para cada caso. Aquellos requisitos que no son establecidos por el cliente pero necesarios para la prestación de los servicios y cualquier otro requisito adicional, son determinados en el transcurso del proceso.

3.7.3. Control de la Prestación del Servicio

De manera general, la prestación de los servicios es controlada a través de listas de chequeo y autocontrol que son utilizadas en cada proceso, la responsabilidad de su diligenciamiento se encuentra definida en los Planes de Calidad; este control consiste en revisar que cada una de las actividades de ejecución y verificación planeadas se lleva a cabo correctamente.

3.7.4. Comunicación con el Cliente

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

Infi-Manizales cuenta con distintos canales de comunicación, a través de los cuales se facilita el acceso a la información sobre los servicios y proyectos que ejecuta la organización.

En la página web www.infimanizales.com, los diferentes interesados pueden acceder a información de tipo institucional, información sobre los proyectos, procesos de contratación, y una sección de atención al ciudadano en la que se ofrece información relacionada con trámites, noticias y se atienden sugerencias y reclamos.

De manera periódica, Infi-Manizales publica un boletín informativo, en el que se da cuenta de las últimas novedades asociadas con el avance de proyectos, y servicios o se realiza reunión general del personal de la empresa para informar sobre el sistema de gestión de calidad.

Adicionalmente mediante la evaluación de las quejas y reclamos y de las encuestas de satisfacción del cliente de cada uno de los servicios, Infi-Manizales garantiza una adecuada retroalimentación, que permite tomar acciones correctivas y preventivas que aseguren la mejora del servicio y la satisfacción de los clientes.

3.8.COMPRAS

El profesional especializado de Bienes y Servicios es el encargado de recopilar la información sobre las necesidades de suministros y servicios de las distintas áreas de la organización de acuerdo a como se tiene definido en el procedimiento de compras con la finalidad de adquirir los insumos suficientes que requieran los empleados para el desarrollo de sus actividades, de manera oportuna y a los precios y calidad más adecuados.

La evaluación de Proveedores sólo se aplica cuando se va a realizar una nueva compra al proveedor, y su frecuencia de aplicación depende de las calificaciones obtenidas.

El desempeño de los Contratistas es evaluado tal como se indica en el procedimiento para la evaluación de proveedores.

Es responsabilidad del jefe de cada área el diligenciamiento de estos formatos, quienes además deben realizar las posteriores evaluaciones, según los resultados o a la terminación del contrato de servicios.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

3.9. CONTRATACIÓN

3.9.1. Generalidades

De conformidad con la normatividad que rige la materia, y en armonía con la Res. 190 de Agosto 15 de 2013, que contiene el Manual de Contratación de la Entidad, los procesos y/o servicios de Contratación de INFI-MANIZALES, obedecerán a las siguientes modalidades de selección:

Al tenor del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, y en consideración al presupuesto anual de la Entidad (entre los 120.000 y 400.000 salarios mínimos legales mensuales), la menor cuantía del Instituto asciende hasta 450 salarios mínimos legales mensuales, y en consecuencia, la adopción del esquema de licitación pública, selección abreviada, o selección de mínima cuantía, estará determinada por los siguientes límites presupuestales, sin perjuicio de las reglas establecidas por el ordenamiento para los procesos de selección abreviada:

- Licitación Pública. Corresponderá a esta modalidad los procesos de contratación cuyo presupuesto supere el límite de la menor cuantía, es decir, los 450 salarios mínimos legales mensuales.
- Selección Abreviada. Corresponderá a esta modalidad los procesos de contratación que por las mismas características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación, la cuantía o la destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse de manera simplificada para garantizar la eficiencia de la gestión contractual. En términos de cuantía, corresponderá a esta modalidad aquellos procesos de contratación cuyo presupuesto esté comprendido entre 45 y 450 salarios mínimos legales mensuales.
- Mínima Cuantía. Corresponderá a esta modalidad los procesos de contratación cuyo presupuesto no supere el 10% de la menor cuantía de la Entidad, es decir, los 45 salarios mínimos legales mensuales.

Sin perjuicio de la anterior enunciación, en tratándose de concursos de meritos y contratación directa, la Entidad observará las reglas especiales que el ordenamiento jurídico establece para tal efecto.

3.10. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

3.10.1. Generalidades

INFI-MANIZALES planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora mediante técnicas estadísticas como son:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

- Gráficos y análisis de tendencias de los indicadores de los procesos y de los indicadores de los objetivos de la Política de calidad.
- Análisis de Causa y efecto para el tratamiento de encuestas de satisfacción y de las acciones correctivas y preventivas.
- Análisis de los resultados de la evaluación de proveedores.

3.10.2. Satisfacción del Cliente

El seguimiento a la percepción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios se realiza como está establecido en el procedimiento para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente.

3.10.3. Auditoría Interna de Calidad

Las Auditorías Internas de Calidad en INFI-MANIZALES se planifican según el estado e importancia de los procesos y cada uno de ellos es auditado al menos una vez al año. Las auditorías internas se realizan con base en los requisitos de la Norma NTCGP 1000 e ISO 9001/2008 y los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, por parte de personal independiente a las actividades examinadas.

Las auditorías se realizan con base en el procedimiento para la Auditoría Interna de Calidad y se utilizan las listas de chequeo como un registro importante para evidenciar los resultados obtenidos.

Las no conformidades son entregadas a los Líderes de cada proceso con el fin de:

- Realizar su tratamiento.
- Identificar las causas de la no conformidad.
- Formular las acciones correctivas.
- Hacer una programación para el seguimiento al estado de avance de las acciones correctivas.
- Cerrar las no conformidades.

Antes de las revisiones por la Gerencia del Sistema de Calidad, cada uno de los dueños de los procesos entrega al representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión de Calidad un informe acerca del estado de las no conformidades y de los aspectos por mejorar detectados para que éste consolide la información.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

3.10.4. Seguimiento y Medición a los Procesos y a los Servicios que Brinda INFI-MANIZALES

El responsable de cada proceso evalúa el desempeño de su proceso a través de la medición de los indicadores propuestos y toma acciones de mejora (correctivas o preventivas) en función de los resultados obtenidos.

El seguimiento a cada uno de los servicios se realiza mediante la aplicación de los formatos de autocontrol enunciados en los Planes de Calidad de cada uno de los procesos.

3.10.5. Análisis de Datos

INFI-MANIZALES determina, recopila y analiza los datos propios del Sistema de Gestión de la Calidad, utilizando gráficos y datos numéricos (técnicas estadísticas) con el fin de demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema, y para encontrar las oportunidades de mejora del Sistema.

Este análisis incluye las siguientes fuentes:

- Encuestas de Satisfacción a los clientes.
- Seguimiento y medición de los procesos.
- Seguimiento y medición de los indicadores de la Política de calidad, los indicadores de eficacia.
- Resultado de las auditorías.
- Evaluación a los proveedores.

3.10.6. Control de No Conformidades

INFI-MANIZALES le hace control a las no conformidades que detecta durante las revisiones, mediante la aplicación del procedimiento para el tratamiento de No conformidad y Acción Correctiva.

De llegarse a encontrar una no conformidad, el responsable del proceso procede a tomar la corrección, la acción correctiva, identifica la causa del problema, establece las acciones para eliminar la causa, hace seguimiento a las acciones tomadas y cierra las no conformidades presentadas.

Cada dueño de proceso es el encargado de elaborar una programación del seguimiento de las No Conformidades.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

3.10.7. Mejora Continua

INFI-MANIZALES mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, mediante:

- El compromiso serio con el cumplimiento de los requisitos de los clientes evidenciado en la Política de Calidad, la cual es divulgada a todos los Funcionarios y sujeta a revisión cada año por la Gerencia.
- Midiendo y controlando los indicadores de los procesos del Sistema y de los objetivos de la Política de Calidad.
- Tomando acciones derivadas de los hallazgos de auditorías.
- Tomando acciones derivadas de los resultados de la medición de indicadores.
- Tomando como base las Revisiones por la Gerencia, las Auditorías de Calidad internas y externas (si las hubiere) y verificando el cierre de las acciones correctivas y preventivas originadas en la ejecución de los procesos y durante el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizando las Revisiones por la Gerencia una vez al año y ejecutando las actividades que de allí se deriven.

3.10.8. Acción Correctiva

INFI-MANIZALES realiza las acciones Correctivas según como lo indica el Procedimiento Tratamiento de No Conformidades y Acción Correctiva.

3.10.9. Acción Preventiva

INFI-MANIZALES realiza las acciones Preventivas según como lo indica el Procedimiento Acción Preventiva.

3.10.10. Acciones de Mejora

El Sistema Integrado de Gestión, considera la implementación de acciones de mejora, esta directriz implica un compromiso de los líderes de proceso, en la identificación, documentación e implementación de acciones que posibilitan la mejora continua del sistema de calidad.

3.10.11. Control Interno

El proceso de Control Interno es un soporte al Sistema de Gestión de la Calidad donde el cliente es la Gerencia de la Entidad. Este proceso se ha incluido como

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	MC-001
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN 19
	GESTIÓN GERENCIAL	MARZO 2015

una ayuda adicional al control y mejora y para facilitar el cumplimiento de los requisitos legales de la función del Control Interno en las Entidades Públicas.