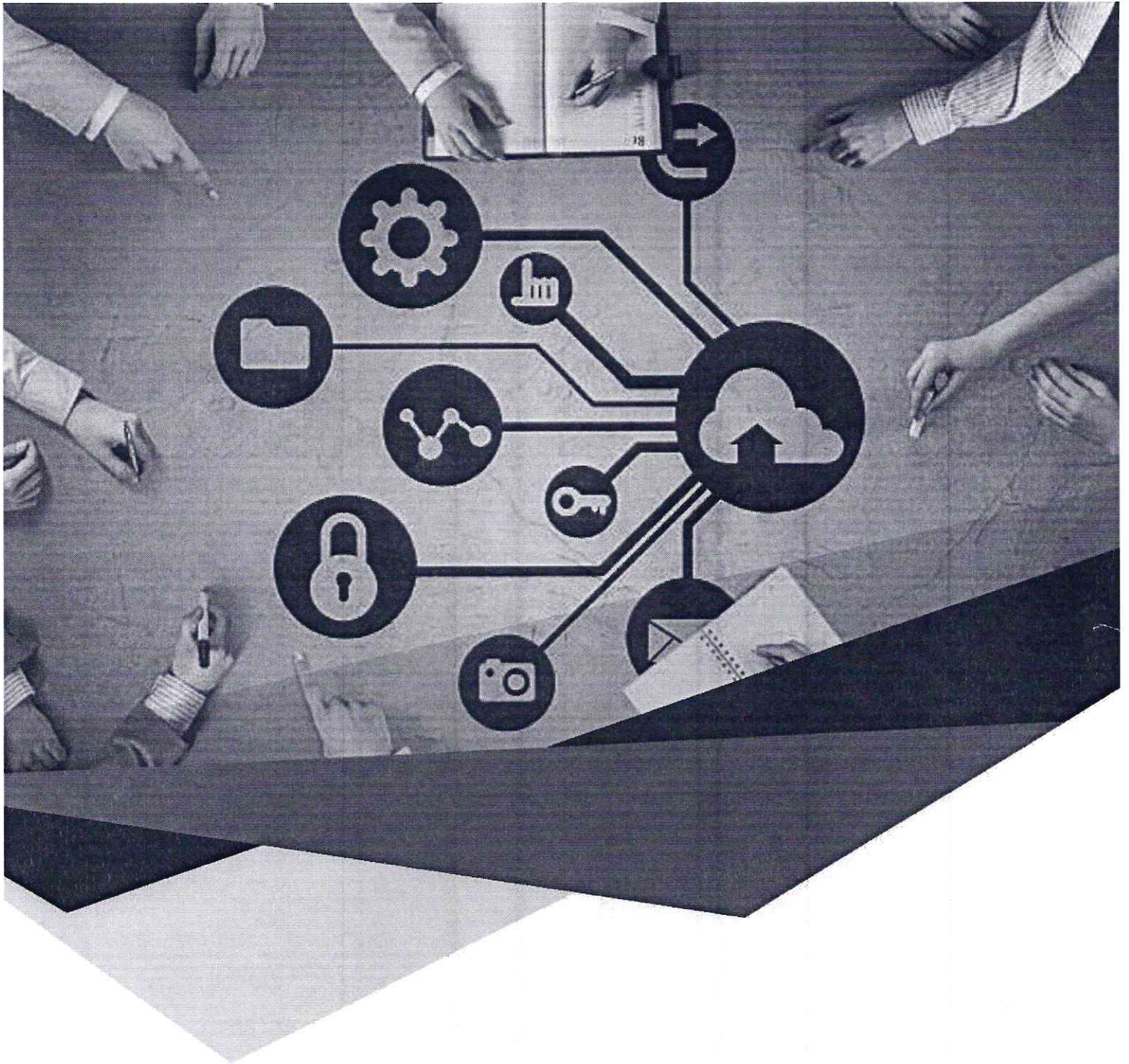




MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA- IDEAR

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 2 de 44

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO DEL MANUAL	6
2. ALCANCE DEL MANUAL	6
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
3.1 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.....	10
3.1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	10
3.2 OBJETIVO INSTITUCIONAL	10
3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	10
3.4 PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	11
3.4.1 Misión	11
3.4.2 Visión	11
3.4.3 Valores Institucionales.....	11
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	12
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	14
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	15
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	16
Grafica No.01 Mapa de procesos	18
Caracterizaciones de Procesos	18
Tabla No.01 Interrelación MIPG- ISO9001:2015	19
5.1 Liderazgo y Compromiso	20
5.1.2 Enfoque al cliente	21
5.2 POLÍTICA	22
5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad	22
5.2.2 Comunicación de la Política.....	22
5.2.3 ROLES, RESPONSABLES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....	23
Grafica No. 02 Estructura Organizacional IDEAR.....	23
Tabla N.02 Responsabilidades MIPG	24
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	25

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 3 de 44

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	28
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	28
7. APOYO.....	28
7.1 RECURSOS.....	28
7.1.1 Generalidades.....	28
7.1.2 Personas	29
7.1.3 Infraestructura.....	29
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	29
7.1.6 Conocimientos de la organización.....	29
7.2 COMPETENCIA.....	30
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	31
7.4 COMUNICACIÓN	31
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	32
7.5.1 Generalidades.....	32
7.5.2 Creación y Actualización.....	32
7.5.3 Control de la información documentada	33
8. OPERACIÓN.....	33
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE OPERACIÓN.....	33
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	34
8.2.1 Comunicación con el cliente.....	34
8.2.2 Determinación de Requisitos para los Productos y Servicios.....	34
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	34
8.2.4 Cambios en los requisitos de los productos y servicios.....	35
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	35
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	36
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.....	36
8.5.2 Identificación y Trazabilidad	36
8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o proveedores externos	37
8.5.4 Preservación	37
8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega	38

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 4 de 44

8.5.6 Control de los cambios	38
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	38
8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME	38
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	38
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	38
9.1.1 Generalidades.....	38
9.1.2 Satisfacción del cliente	39
9.1.3 Análisis y Evaluación	39
9.2 AUDITORIA INTERNA	40
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	40
9.3.1 Generalidades.....	40
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.....	40
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.....	41
10. MEJORA	41
10.1 Generalidades.....	41
10.3. MEJORA CONTINUA.....	42
11. ANEXOS.....	43
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	43

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 5 de 44

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Desarrollo de Arauca –IDEAR, con el propósito de cumplir su misionalidad, implementó el Sistema integrado de gestión, para garantizar la prestación del servicio, adaptándose a las necesidades cambiantes de la sociedad y fortalecer la eficiencia institucional.

Este Sistema Integrado de Gestión involucra todos los requisitos descritos en el marco del Decreto 1499 de 2014, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, aplicable a todos los procesos y en la Norma ISO 9001:2015, lo cual permite lograr la satisfacción y superación de las expectativas de nuestros clientes y la mejora continua de nuestros procesos con fundamento en los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

El Sistema de Gestión es fundamental para garantizar que la administración pública funcione de manera eficiente y eficaz. Su estructura incluye entidades y organismos del Estado, así como políticas y normas que guían su operación. La principal meta es optimizar el desempeño institucional y asegurar que se logren resultados que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, todo dentro del marco de la legalidad y la integridad.¹

Para garantizar el sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión, el Instituto IDEAR con el respaldo de la Alta Gerencia, asegura los recursos humanos y financieros para el cumplimiento de las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, que establece estándares para mejorar la eficacia y la eficiencia en la gestión pública.

El ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) es una herramienta fundamental para la gestión dentro del Instituto, ya que permite abordar cada proceso de manera sistemática y continua. Este enfoque cíclico permite al Instituto no solo asegurar una mejora continua en la calidad de los servicios, sino también adaptarse a cambios y nuevas demandas de las partes interesadas, promoviendo así una gestión más efectiva y sostenible.

El presente Manual describe y hace referencia a los procesos definidos por la Alta Gerencia, su interacción y gestión para la adecuada y oportuna prestación de los servicios, asimismo, está alineado con el Plan Estratégico del Instituto, Planes de Acciones, asegurando que todas las actividades y sus objetivos estén en coherencia con la Misión y Visión del IDEAR.

¹ Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional-DAFP

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 6 de 44

1. OBJETIVO DEL MANUAL

Este manual describe y documenta el Sistema Integrado de Gestión que el Instituto de Desarrollo de Arauca-IDEAR, implementa, mantiene y mejora continuamente con base en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con el fin de asegurar la prestación de los servicios en el marco de los requisitos legales y reglamentarios.

2. ALCANCE DEL MANUAL

Los aspectos descritos en este manual aplican para el Modelo de Operación por Procesos del Instituto de Desarrollo de Arauca –IDEAR, y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y la Norma de gestión de la calidad ISO9001:2015.

Dentro del alcance consideramos las siguientes oficinas de trabajo: Oficina Municipio de Tame, Oficina Municipio de Fortul, Oficina Municipio de Puerto Rondón, Oficina Municipio de Saravena, Oficina Municipio de Cravo Norte, Oficina Municipio de Arauquita.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una *no conformidad* (3.6.9) y evitar que vuelva a ocurrir
Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad.
- **Auditoría:** *proceso* (3.4.1) sistemático, independiente y documentado para obtener *evidencias objetivas* (3.8.3) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los *criterios de auditoría* (3.13.7)
- **Auditor:** persona que lleva a cabo una *auditoría* (3.13.1)
- **Auditado:** *organización* (3.2.1) que es auditada
- **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
Nota 1 a la entrada: Las condiciones pueden incluir factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como temperatura, iluminación, esquemas de reconocimiento, estrés laboral, ergonomía y atmósfera en el trabajo).
- **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una *auditoría* (3.13.1)- Nota 1 a la entrada: El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los *procesos* (3.4.1).
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una *organización* (3.2.1) al más alto nivel-

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 7 de 44

- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (ISO 9000:2015 – 3.6.2)
- Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos. (ISO 9000:2015 – 3.2.2)
- Control de cambios: Actividades para controlar las *salidas* (3.7.5) después de la aprobación formal de su *información sobre configuración del producto* (3.6.8).
- Conformidad: cumplimiento de un *requisito* (3.6.4)
- Corrección: Acción para eliminar una *no conformidad* (3.6.9) detectada
Nota 1 a la entrada: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una *acción correctiva* (3.12.2).
- Concesión: Autorización para utilizar o *liberar* (3.12.7) un *producto* (3.7.6) o *servicio* (3.7.7) que no es conforme con los *requisitos* (3.6.4) especificados.
- Cliente: Organización o persona que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella (ISO 9000:2015 – 3.2.4)
- Hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la *evidencia de la auditoría* (3.13.8) recopilada frente a los *criterios de auditoría* (3.13.7) -Nota 1 a la entrada: Los hallazgos de la auditoría indican *conformidad* (3.6.11) o *no conformidad* (3.6.9). -Nota 2 a la entrada: Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de oportunidades para la *mejora* (3.3.1) o el registro de buenas prácticas. -Nota 3 a la entrada: Si los criterios de auditoría (3.13.7) se seleccionan a partir de requisitos legales (3.6.6.) o reglamentarios (3.6.7), los hallazgos de auditoría pueden denominarse cumplimiento o no cumplimiento.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (ISO 9000:2015 – 3.7.11)
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (ISO 9000:2015 – 3.7.10)
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una *organización* (3.2.1)
- Información documentada: *información* (3.8.2) que una *organización* (3.2.1) tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. Nota 1 a la entrada: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.
- Manual de la calidad: *especificación* (3.8.7) para el sistema de gestión de la calidad (3.5.4) de una organización (3.2.1)- Nota 1 a la entrada: Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada *organización* (3.2.1) en particular.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 8 de 44

- Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. (ISO 9000:2015 – 3.3.2)
- Organización: persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus *objetivos* (3.7.1)
- Misión: propósito de la existencia de la *organización* (3.2.1), tal como lo expresa la *alta dirección* (3.1.1)
- No conformidad: incumplimiento de un *requisito* (3.6.4)
- Política: intenciones y dirección de una *organización* (3.2.1), como las expresa formalmente su *alta dirección* (3.1.1)
- Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (ISO 9000:2015 – 3.2.3)
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (ISO 9000:2015 – 3.4.1)
- Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un *proceso* (3.4.1)
- Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente. (ISO 9000:2015 – 3.7.6).
- Programa de la auditoría: conjunto de una o más *auditorías* (3.13.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría (3.13.1)
- Proveedor: *organización* (3.2.1) que proporciona un *producto* (3.7.6) o un *servicio* (3.7.7)
- Objetivo: Resultado a lograr
Nota 1 a la entrada: Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo.
- Objetivo de la calidad: objetivo (3.7.1) relativo a la calidad (3.6.2)
Nota 1 a la entrada: Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la *política de la calidad* (3.5.9) de la *organización* (3.2.1). Nota 2 a la entrada: Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para las funciones, niveles y procesos (3.4.1) pertinentes de la *organización* (3.2.1).
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- Requisito legal: *Requisito* (3.6.4) obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- Requisito reglamentario: *requisito* (3.6.4) obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 9 de 44

- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre
Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo. –Nota 2 a la entrada: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de *información* (3.8.2) relacionada con la comprensión o *conocimiento* de un evento, su consecuencia o su probabilidad. - Nota 3 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a *eventos* potenciales y *consecuencias*, o a una combinación de éstos. -Nota 4 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la *probabilidad* asociada de que ocurra.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los *requisitos* (3.6.4) -Nota 1 a la entrada: El reproceso puede afectar o cambiar partes del *producto* (3.7.6) o servicio (3.7.7) *no conforme* (3.6.9).
- **Salida:** Resultado de un proceso. (ISO 9000:2015 – 3.7.5)
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (ISO 9000:2015 – 3.9.2)
- **Seguimiento:** *Determinación* (3.11.1) del estado de un *sistema* (3.5.1), un *proceso* (3.4.1), un *producto* (3.7.6), un *servicio* (3.7.7) o una actividad -Nota 1 a la entrada: Para determinar el estado puede ser necesario verificar, supervisar u observar de forma crítica. -Nota 2 a la entrada: El seguimiento generalmente es una determinación del estado de un *objeto* (3.6.1) al que se realiza el seguimiento, llevado a cabo en diferentes etapas o momentos diferentes.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. (ISO 9000:2015 – 3.7.7)
- **Servicio al cliente:** interacción de la *organización* (3.2.1) con el *cliente* (3.2.4) a lo largo del ciclo de vida de un *producto* (3.7.6) o un *servicio* (3.7.7).
- **Sistema de gestión:** conjunto de elementos de una *organización* (3.2.1) interrelacionados o que interactúan para establecer *políticas* (3.5.8), *objetivos* (3.7.1) y *procesos* (3.4.1) para lograr estos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** *parte de un sistema de gestión* (3.5.3) relacionada con la *calidad* (3.6.2)
- **Visión:** aspiración de aquello que una *organización* (3.2.1) querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección (3.1.1)
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. (ISO 9000:2015 – 3.6.13)

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 10 de 44

3.1 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

3.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

El Instituto de Desarrollo de Arauca, es una entidad descentralizada del nivel Departamental, creada mediante Ordenanza No. 13 del 31 de julio de 1998. Reorganizada por el Decreto Ordenanzal No. 229 del 22 de noviembre de 2004, denomina Instituto de Desarrollo de Arauca y se utiliza la sigla "IDEAR".

El Instituto de Desarrollo de Arauca, regulado por los artículos del 70 al 81 de la Ley 489 de 1998, el Decreto No. 1221 de 1986 y el Decreto 229 de 1992, es un establecimiento público de carácter Departamental, descentralizado, de fomento, promoción y desarrollo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. El IDEAR, hace parte de las instituciones denominadas en el Estado Colombiano Institutos de Fomento y Desarrollo Territorial –INFIS, se creó con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico del Departamento de Arauca y la región a través de la actividad de financiación.

Es importante indicar que el Instituto IDEAR, certificó sus procesos con la Norma ISO9001:2008, y la Norma NTCGP1000:2009, con el Ente certificador COTECNA; no obstante, no se continuo con el proceso de mantenimiento, sostenimiento y mejora continua del sistema.

A través del Decreto Ordenanzal No. 723 de 2017, se transforma el Instituto de Arauca –IDEAR, y se registrá por los estatutos establecidos en la presente ordenanza. El Consejo Directivo del Instituto es la máxima autoridad y está presidido por el Gobernador del Departamento y cuenta con un Gerente que lo representa legalmente.

3.2 OBJETIVO INSTITUCIONAL

El objetivo general del Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR, Es el Fomento del desarrollo económico y social en el ámbito local, municipal, departamental y regional, mediante la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras y las conexas para ejecutar estas, dirigidas a la obtención, administración y colocación de recursos que se utilicen para la gestión y ejecución de programas, así como proyectos de inversión en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal, todo lo anterior en el marco legal que como establecimiento público del orden territorial le corresponden y puede desplegar al pertenecer a la categoría de instituto para el financiamiento y desarrollo territorial.²

3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La Alta dirección ha establecido que los objetivos estratégicos institucionales impulsan el sistema de gestión, asegurando la alineación entre la planificación estratégica y el Sistema de Gestión, el cual se enmarca desde

² Decreto Ordenanzal N. 723 de 2017

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 11 de 44

el Plan Estratégico Institucional. A continuación, se presentan los objetivos del Instituto de Desarrollo de Arauca-IDEAR:

1. Fortalecer el Desarrollo Institucional para la operación del Instituto
2. Optimizar el desempeño financiero garantizando la estabilidad y sostenibilidad económica del Idear
3. Impulsar el desarrollo económico y social del Departamento a través de proyectos que impacten en el territorio
4. Posicionar la imagen Institucional a través de la prestación de servicios eficientes que satisfagan las necesidades de nuestras partes interesadas

3.4 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

3.4.1 Misión

La Misión del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras y gestión de programas y proyectos de inversión que, en el marco legal vigente, puede desplegar como establecimiento público del orden territorial y su categoría de instituto para el financiamiento y desarrollo territorial, INFIS.³

3.4.2 Visión

El Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, se consolidará como una entidad líder del nivel descentralizado departamental, consecuencia de la implementación de su modelo de gestión y financiamiento de proyectos socioeconómicos, que promuevan el bienestar de la región y garanticen su sostenimiento con rentabilidad en el contexto social e institucional.

3.4.3 Valores Institucionales

El fortalecimiento del liderazgo y del Talento humano, fundamentado en los principios de integridad y legalidad, es crucial para generar resultados efectivos en las entidades públicas. En este contexto, el Código de Integridad se convierte en la herramienta principal para implementar la Política de Integridad, que se relaciona estrechamente con la dimensión de Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

³ Decreto Ordenanza N. 723 de 2017

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 12 de 44

Los valores que guían la gestión del Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR, establecidos en el Código de Integridad y adoptados mediante Acuerdo No. 24 de 2018, son:



Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



Diligencia: Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

El contexto es fundamental para la identificación de cuestiones externas e internas de la entidad, ya que proporciona una visión clara de las condiciones generales que influyen en el logro de los objetivos estratégicos. Al identificar este contexto, se pueden considerar diversos factores que impactan tanto la satisfacción de las partes interesadas como el bienestar de los trabajadores. El análisis del contexto estratégico se actualizará cada año o cuando se generen cambios en el contexto organizacional.

Para el análisis del contexto estratégico se aplicaron las siguientes herramientas:

Matriz PESTEL: Es una herramienta de análisis estratégico que permite evaluar el entorno de una organización. Se basa en seis factores principales que pueden influir en la actividad de una institución, respecto a los siguientes criterios: Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico, Legal.

Matriz FODA: Método de planificación donde se identifican las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 13 de 44

Con el análisis PESTEL y FODA se establecieron los principales factores determinantes en los procesos del IDEAR; a su vez, se identificaron los aspectos ambientales que podrían afectar la operación de la Entidad.

Con la actualización realizada por la Norma internacional en la cual incluyó dentro del presente requisito la siguiente Enmienda:

“Enmienda 1-2024: Acciones relativas al cambio climático: La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente”.

En relación con el requisito añadido en el numeral 4.1 sobre cambio climático, el Instituto determinó que el cambio climático es una cuestión pertinente.

En comité institucional de gestión y desempeño se determinó dar aplicabilidad a la enmienda 1: Acciones relativas al cambio climático; si bien, la entidad con la actividad de prestación de servicios no genera actividades que impacten directamente en la afectación al cambio climático y su operación no se ve afectada para alcanzar los resultados previstos en los objetivos estratégicos y de gestión, ni la capacidad para prestar sus servicios; no obstante, desde la Alta gerencia se declaró el compromiso de aportar desde la responsabilidad social en la mitigación e impacto de este fenómeno en nuestro entorno.

Para contribuir en este propósito la entidad dispone del documento PL-GAD-04- Plan Institucional de Gestión Ambiental -PIGA, como instrumento de planificación, este documento contiene acciones de gestión ambiental, donde se plantean varios programas que aportan a la mitigación del impacto del fenómeno climático. Los programas son: 1-Programa de gestión integral de residuos, 2-programa uso eficiente del agua, 3-programa uso eficiente de la energía, 4-programa uso eficiente del papel, 5- programa de implementación de prácticas sostenibles, cada uno de estos programas contienen acciones que aportan a reducir los efectos del cambio climático.

El instituto a través de la identificación del contexto organizacional ha identificado las oportunidades y amenazas mediante el análisis PESTEL, en lo que respecta al criterio ecológico-ambiental, se han identificado oportunidades para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos naturales, como la energía, agua y papel.

Desde la Alta Gerencia se han emitido lineamientos para la concienciación de los servidores públicos y colaboradores en aportar al cambio climático de manera responsable y generar cultura e iniciativas para el ahorro eficiente del agua, la energía y disminuir el consumo de papel, así como aportar al cuidado del medio ambiente en el territorio como responsabilidad social; la implantación de esta medida puede resultar una reducción en el uso de los recursos a largo plazo.

Igualmente, se han generado campañas al interior del Instituto mediante videos, charlas, posters socializados a través de los correos electrónicos institucionales, asimismo, en el marco del presupuesto para la vigencia 2025 se aprobó un rubro para la gestión ambiental.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 14 de 44

Con el propósito de controlar los riesgos de cambio climático, desde la oficina de gestión de riesgos se fortalecerá esta acción mediante la identificación y gestión de los riesgos, lo que contribuye a garantizar la continuidad del negocio a largo plazo, al anticiparse a los impactos potenciales del cambio climático, y seguir cumplimiento con los requisitos del sistema de gestión, legales y las expectativas de los clientes y partes interesadas.

Las condiciones internas y externas correspondientes a los procesos del Sistema integrado de gestión se encuentran identificadas en el documento F-GP-SG-06- Matriz Contexto Externo e Interno, codificado para cada proceso.

La Oficina de Planeación, anualmente solicita a los líderes de proceso y sus equipos de trabajo efectuar la revisión de las cuestiones internas y externas identificadas en el contexto de la organización (Matriz PESTEL-FODA). El resultado de esta revisión será aportado por los responsables de los procesos. Asimismo, el insumo de este seguimiento aporta al informe anual de revisión por la dirección.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas, o grupos de valor, son fundamentales para el funcionamiento y la efectividad del Instituto de Desarrollo -IDEAR. Estas partes pueden ser personas naturales u organizaciones que ejercen influencia sobre la entidad o que, a su vez, son influenciadas por sus decisiones y acciones.

Para garantizar que el IDEAR pueda proporcionar de manera continua los servicios que satisfagan tanto los requisitos de los clientes como los legales y reglamentarios, es fundamental llevar a cabo un análisis sistemático de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

Este proceso se fundamenta mediante el documento PL-GC-CR-01- Plan de Mercadeo que contiene los servicios que oferta el Instituto, igualmente se percibe la satisfacción y expectativas de los clientes y partes interesadas a través del formato F-GAC- 02- Encuesta de Satisfacción, las partes interesadas pertinentes están identificadas en el formato F-GP-SG- 12 "Matriz de Partes interesadas", codificada para cada proceso.

Para la revisión y actualización de la matriz de partes interesadas, el IDEAR ha establecido en el instructivo en mismo documento de partes interesada, donde establece la responsabilidad y periodicidad de la revisión, la cual está a cargo del responsable del proceso y su equipo de trabajo, y se realiza anualmente o cuando se presenten cambios en el contexto institucional.

Respecto al seguimiento, se establece en la misma matriz y la evidencia del seguimiento será aportada por los responsables de los procesos, los resultados de este seguimiento es insumo para el informe de revisión por la dirección.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 15 de 44

Enmienda 2024 cambio climático. Nota: Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.

En relación con la nota incluida en el numeral 4.2, tras revisar y analizar las necesidades y expectativas de las partes interesadas del Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR, se concluye que ninguna de ellas ha manifestado propuesta o lineamientos relacionadas con el cambio climático.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR abarca los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación definidos para la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras en la colocación de recursos y la ejecución de proyectos de inversión destinados a sectores económicos y sociales. Este sistema se rige por los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

Desde la perspectiva Geográfica, aplica para los coordinadores ubicados en los siguientes Municipios: Municipio de Tame, Municipio de Fortul, Municipio de Puerto Rondón, Municipio de Saravena, Municipio de Cravo Norte y Municipio de Arauquita.

Dentro del requisito de la Norma ISO: 9001:2015 no son aplicables para el instituto los siguientes numerales:

El Instituto determinó que esta cuestión no es pertinente, ya que no afecta su capacidad para alcanzar los resultados previstos en los objetivos estratégicos ni la capacidad para prestar sus servicios de acuerdo con los requisitos del cliente, legales y reglamentarias.

- **Numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición de la Norma ISO 9001:2015:** El Instituto IDEAR no emplea instrumentos o equipos de medición en la ejecución de sus procesos.
- **Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones:** En consonancia con las razones expuestas en el numeral 7.1.5, se justifica la no aplicación del requisito relacionado con los equipos de medición.
- **Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios,** los servicios que suministra el IDEAR están establecidos desde los estatutos que determinan su constitución y que le permiten proporcionar los servicios de colocación, operaciones financieras, administración de recursos y cumplir con los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables.

	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: M- GP-SG- 01
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 10/10/2024
			Página: 16 de 44

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El Decreto 1085 de 2015, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para las entidades y organismos del Estado. Este modelo integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un único sistema de gestión, que se articula con el Sistema de Control Interno.

El MIPG opera en siete dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional de manera coherente e interconectada. En el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, el modelo fue adoptado mediante la Resolución 418 de 2017.

De acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se establece en la Política de Planeación Institucional que es esencial que la entidad identifique sus capacidades para llevar a cabo su gestión y cumplir con su propósito fundamental. El propósito de esta política es permitir que las entidades definan la ruta estratégica y operativa que guiará la gestión de la entidad, con miras a satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

El sistema de gestión se estructura en torno a siete dimensiones que engloban las 19 políticas de desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este sistema se articula y se complementa con otros sistemas de gestión, que son fundamentales para el funcionamiento eficiente de la entidad.

El Instituto de Desarrollo de Arauca- IDEAR ha establecido, implementado y está en proceso de documentación del Sistema Integrado de Gestión que se alinea con los Sistemas de Gestión de Calidad y el Modelo Integrado de Gestión y Control -MIPG.

Dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, la gestión por procesos se enmarca en la Dimensión de gestión con valores para resultados. Esta dimensión está directamente vinculada a la Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación por procesos, cuyo objetivo principal es identificar los insumos, procesos y actividades necesarios para que la entidad cumpla con su función.⁴

Uno de los pilares de los modelos de gestión de calidad es el trabajo por procesos; la adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados. Los procesos, entendidos como la secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para crear valor, deben tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la gestión pública. Los procesos se pueden clasificar en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo que permitirá la adecuada gestión y prestación del servicio de la organización.

⁴ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 17 de 44

Los jefes de las áreas de planeación lideran y facilitan los parámetros para el trabajo por procesos de la entidad; Sin embargo, la responsabilidad de su mantenimiento y mejora recae en cada uno de los líderes de los procesos y sus grupos de trabajo.⁵

La implementación de MIPG se basa en los principios del ciclo PHVA, así como en la norma ISO 9001:2015, lo que permite establecer que ambos modelos de gestión sean afines. En este sentido, el Sistema Integrado de Gestión del Instituto de desarrollo de Arauca –IDEAR, considera que la implementación del sistema de gestión regulados por las normas ISO9001:2015, actúa como herramientas que contribuyen activamente al establecimiento, mantenimiento y mejora continua de las 19 políticas que conforman el MIPG, a través de sus requisitos comunes.

Para definir, implementar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión en el Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, se han establecido herramientas clave como el Mapa de Procesos y las Caracterizaciones de procesos, los cuales se construyeron basado en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y la Norma técnica NTC ISO 9001:2015. El Modelo de Operación por procesos -MOP fue actualizado y aprobado en Comité institucional de gestión y desempeño mediante Acta No. 07 del 2024.

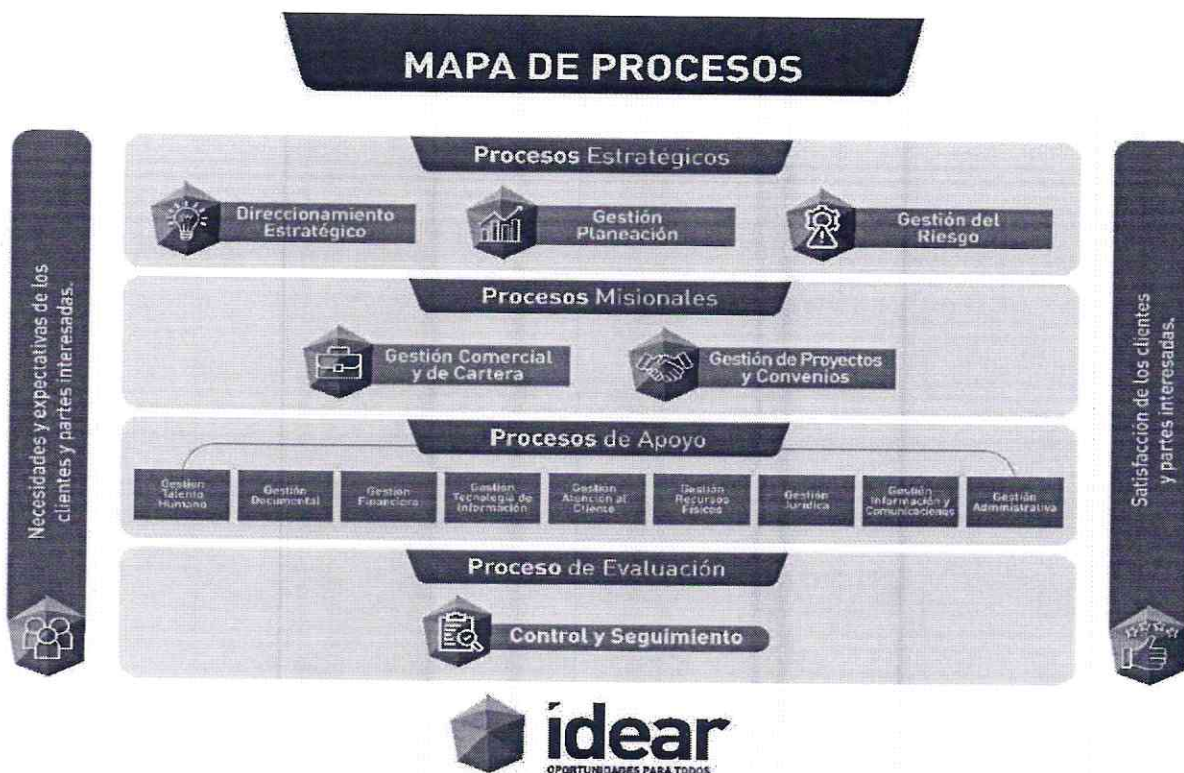
Los procesos que componen el modelo de operación por procesos y que integran el Sistema integrado de Gestión de la entidad se tipifican como: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, así:

- **Procesos Estratégicos:** incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por parte de la Alta Dirección de la entidad.⁶ (Direccionamiento Estratégico, Gestión Planeación, Gestión del Riesgo)
- **Procesos Misionales:** incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser. (Gestión comercial y de cartera, Gestión de proyectos y convenios)
- **Procesos de Apoyo:** incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. (Gestión talento humano, Gestión documental, Gestión financiera, Gestión Tecnología de la información, Gestión atención al cliente, Gestión recursos físicos, Gestión jurídica, Gestión información y comunicación, Gestión Administrativa)
- **Procesos de Evaluación:** necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad. (Control y Seguimiento).

⁵ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5

⁶ Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg)

	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: M- GP-SG- 01
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 10/10/2024
			Página: 18 de 44



Grafica No.01 Mapa de procesos
Fuente: Oficina de planeación

Caracterizaciones de Procesos

Las caracterizaciones de procesos son un componente fundamental del manual de gestión del Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR. Estas caracterizaciones no solo documentan los procesos, sino que también establecen un marco para garantizar la calidad en la entrega de productos y servicios a los grupos de interés, alineados con la metodología PHVA. Las caracterizaciones están documentadas en el formato F-GP-SG-05, y codificadas en cada proceso.

La implementación del MIPG contempla 4 etapas claramente enmarcadas en el ciclo de Deming para la mejora continua, también denominado PHVA, que a su vez es la base de los modelos de gestión regulados por la norma ISO9001:2015.

- **Etapla de Adecuación de la Institucionalidad (Planear):** En esta fase, las entidades deben crear las instancias necesarias para definir las reglas, condiciones, políticas y metodologías que permitirán el

	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: M- GP-SG- 01
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 10/10/2024
			Página: 19 de 44

correcto funcionamiento del modelo y el logro de sus objetivos. Esto incluye la constitución del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- **Etapas de Implementación de las Políticas y Operación del Modelo (Hacer):** Esta etapa se centra en la puesta en marcha de las 19 políticas que se enmarcan en las siete dimensiones del modelo.
- **Etapas de Medición del Desempeño Institucional (Verificar):** Esta etapa implica la evaluación del grado de implementación del modelo en la entidad. A partir de los resultados obtenidos, se deben implementar acciones de mejora que busquen aumentar la efectividad en la gestión del modelo y lograr mejores resultados. Este proceso se lleva a cabo bajo el liderazgo y coordinación del DAFP, a través del FURAG. La medición del desempeño institucional tiene como objetivo proporcionar a la entidad información detallada sobre el avance en la implementación de cada política del modelo; Además, permite evaluar el autocontrol en su gestión.
- **Etapas de Adecuaciones y Ajustes para la Completa Implementación de MIPG (Actuar):** Basándose en los resultados obtenidos en las etapas de medición del desempeño institucional, así como en los informes de las auditorías internas, la entidad debe implementar acciones correctivas para abordar las deficiencias identificadas en su gestión. Este proceso es crucial para garantizar la efectividad del modelo y el cumplimiento de los estándares de gestión establecidos, promoviendo así una mejora continua en la gestión institucional.

A continuación, se presenta la alineación existente entre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y los aspectos definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

Tabla No.01 Interrelación MIPG- ISO9001:2015

Fuente: Oficina de planeación

Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG	Requisitos de la Norma ISO9001:2015
Talento humano	4.2 comprensión de las necesidades expectativas de las partes interesadas 7.1.2 Personas 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 20 de 44

Direccionamiento estratégico y planeación	4. Análisis del contexto de la organización 4.1. Comprensión de la organización y su contexto 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.2 Enfoque al cliente 6. Planificación 6.1 Acciones para dirigir el riesgo y oportunidades 7.1 Recursos
Gestión con valores para resultado	4. contexto de la organización 7. Apoyo 7.1 Recursos 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 8.1 planeación y control operacional 8.2 Requisitos de los productos y servicios 8.5 Producción y prestación del servicio 8.6 Liberación de productos y servicios
Evaluación de resultados	9. Evaluación y desempeño 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3 Revisión por la Dirección 10. Mejora 10.2 No conformidad y acción Correctiva 10.3 Mejora Continua
Información y comunicación	7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada
Gestión del conocimiento y la innovación	5.2.1 Enfoque al cliente 7.1.6 conocimiento de la organización 7.5 Información documentada 7.5.3 Control de la Información Documentada 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10. Mejora
Control Interno	4. Análisis del contexto de la organización 4.1. Comprensión de la organización y su contexto 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 9.2 Auditoría Interna 10. Mejora

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

La Alta Dirección del Instituto de Desarrollo IDEAR, desempeña un papel relevante en la implementación y sostenimiento del modelo de planeación institucional orientado a resultados. Este modelo se gestiona a través

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 21 de 44

del Sistema Integrado de Gestión y tiene como objetivos primordiales la mejora de la eficiencia institucional y el aumento en la satisfacción de las partes interesadas.

La Alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema Integrado de gestión así:

1. Asumiendo la responsabilidad y obligación con la rendición de cuentas y comunicación de la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos, anualmente la Gerencia realiza la rendición de cuentas a los ciudadanos sobre la eficacia de la gestión.
2. Asegurando que se establezca la política de calidad, y los objetivos de calidad para el sistema de gestión, y que sean compatibles con el contexto y el direccionamiento estratégico de la entidad.
3. Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, a través del mapa de proceso y la gestión del riesgo.
4. Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema integrado de gestión estén disponibles, mediante la disponibilidad de recurso humano, tecnología e infraestructura.
5. Asegurándose de que el sistema integrado de gestión logre los resultados previstos
6. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión.
7. Promoviendo la mejora,
8. Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

El compromiso de la Alta dirección ha permitido garantizar la continuidad en el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión, a través del aseguramiento de los recursos financieros y de talento humano.

5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Gerencia, demuestra su liderazgo y compromiso con el Sistema integrado de gestión, asegurándose de dar cumplimiento a los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables, en busca de un mejoramiento continuo y la percepción de la satisfacción de los clientes, en los servicios entregados.

Con este fin, se tiene establecido el proceso Gestión Atención al cliente, el cual busca a través de los canales de comunicación conocer las expectativas y necesidades de los clientes. Asimismo, cada uno de los procesos misionales determina y da tratamiento a los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los servicios o la satisfacción de los clientes.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 22 de 44

5.2 POLÍTICA

5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad

La política de calidad y los objetivos se relacionan con el contexto y el direccionamiento estratégico del Instituto IDEAR, toda vez, que el Plan Estratégico Institucional de la vigencia 2024 -2027 establece los objetivos estratégicos incorporados y alineados con el sistema de gestión.

La revisión de la planeación estratégica se llevó a cabo con la alta dirección y el equipo de trabajo de la oficina de planeación, donde se desarrolló un ejercicio de análisis de la política de calidad (antigua), la misión, visión y objetivos estratégicos, con el propósito de direccionar la proyección de la nueva política del sistema de gestión.

La Alta Dirección del Instituto de Desarrollo de Arauca- IDEAR, ha formulado la presente política de gestión de la calidad para asegurar que los servicios se desarrollen y garanticen la conformidad y satisfacción de los clientes, mediante el siguiente compromiso:

En el Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, Estamos comprometidos con el desarrollo económico y social del Departamento de Arauca, a través de la prestación de servicios financieros y la gestión de proyectos que generen impacto en los territorios, siempre orientados al mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios. Contamos con un talento humano competente, garantizando la sostenibilidad financiera del Instituto y la satisfacción de las partes interesadas, cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y del cliente aplicables.

5.2.2 Comunicación de la Política

A través del proceso Gestión información y comunicación, y Gestión tecnología de la información, se asegura que la comunicación al interior del Instituto IDEAR sea oportuna, veraz y objetiva, en aras de fortalecer la gestión de la entidad, el cumplimiento y logro de los objetivos Estratégicos.

La comunicación de la política del sistema integrado de gestión se lleva a cabo a través de diversas modalidades:

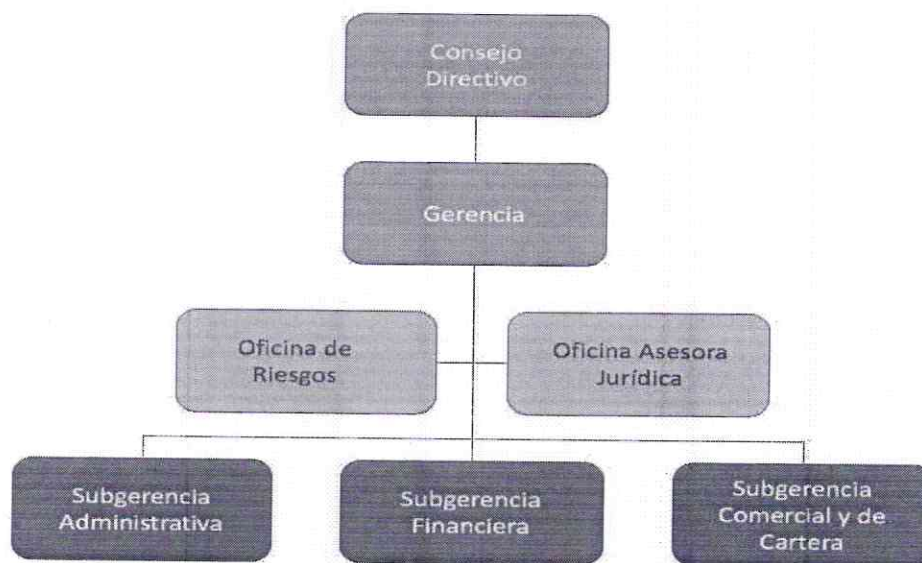
1. Desde la Oficina de Planeación en desarrollo de acciones de toma de conciencia, se realiza la socialización de la política del sistema integrado de gestión, a los servidores públicos y colaboradores a través del papel tapiz en las pantallas de los computadores, y en el proceso de inducción y reinducción.
2. Está incluida dentro de este documento, como información documentada que se encuentra en el listado maestro de documentos y se encuentra disponible en la red interna SGC del Instituto.
3. Se realiza la publicación en la página web de la entidad para consulta de las partes interesadas, clientes externos, clientes internos.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 23 de 44

4. La política del sistema integrado de gestión se encuentra disponible en la página web institucional <https://idear.gov.co/> para ser consultada por los servidores públicos, colaboradores, clientes, partes interesadas y ciudadanía en general.

5.2.3 ROLES, RESPONSABLES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

El nivel de autoridad del Instituto de Desarrollo de Arauca –IDEAR, se observa en la estructura organizacional la cual fue aprobada mediante Decreto Ordenanzal No. 723 de 2017, la cual se encuentra disponible en la Red SGC y en la página web de la entidad.



Grafica No. 02 Estructura Organizacional IDEAR

Fuente: Decreto ordenanzal No. 723/2017

El proceso de Gestión Talento Humano tiene documentada las funciones de los servidores públicos a través del Manual específico de funciones y competencias laborales, este manual fue aprobado por el Consejo Directivo y adoptado mediante Acuerdo No. 11 de 2017, y sus modificaciones, detalla las principales responsabilidades de cada uno de los cargos en la entidad. Adicionalmente, estos roles y responsabilidades se encuentran incluidos dentro de la documentación de procesos como la caracterización, manuales, procedimientos, instructivos entre otros.

La Entidad determina la comunicación de los Roles, Responsabilidades y Autoridad mediante el uso de la información documentada en los procedimientos, Actos administrativos, Políticas operacionales, en las

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 24 de 44

responsabilidades del Comité Institucional de Gestión y Desempeño las cuales se definen en el artículo 4 de la Resolución Nro. 319 de 2018, donde se establecen las funciones del comité con relación a los que absorbió el mismo. Este comité es la instancia encargada de “fijar objetivos, directrices, y lineamientos para el buen desempeño de los procesos y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG”.

Para dar cumplimiento a las políticas y Dimensiones de MIPG, las siguientes dependencias son responsables de la implementación, socialización, orientación, seguimiento y mejora de las políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en la entidad:

Tabla N.02 Responsabilidades MIPG

Fuente: Gestión Planeación

Dimensión	Política	Responsable
Talento humano	Gestión estratégica del talento humano	Gestión Talento humano
	Integridad	Gestión Talento humano
Direccionamiento Estratégico y planeación	Planeación institucional	Profesional de Planeación- Líderes de Procesos
	Gestión presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	Subgerencia Administrativa Profesional universitario de presupuesto Gerencia
	Compras y contratación pública	Jefe Oficina Asesora de Jurídica
Gestión con valores para resultados	Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos	Gerente, Líderes de procesos
	Gobierno Digital	Profesional universitario TI
	Seguridad Digital	Profesional Universitario TI
	Defensa jurídica	Oficina Asesora Jurídica
	Servicio Ciudadano	Gerencia- Subgerencia Comercial, Profesional universitario información y Comunicaciones
	Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites	Profesional universitario de planeación, Profesional Universitario TI, Subgerencia Comercial y de cartera, Gestión documental, profesional universitario información y comunicaciones

	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: M- GP-SG- 01
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 10/10/2024
			Página: 25 de 44

	Participación Ciudadana en la gestión publica	Profesional universitario planeación Gerente, Subgerente Comercial y de Cartera, Profesional universitario TI, profesional universitario información y comunicaciones
	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Profesional universitario planeación, profesional universitario TI, Lideres de proceso
	Defensa Jurídica	Jefe Oficina Asesora de Jurídica
Evaluación de resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Gerente, Profesional de Planeación, Asesora de Control Interno
Información y comunicación	Gestión información estadística	Gerente, Profesional universitario planeación,
	Gestión Documental	Subgerencia Administrativa - Técnico Administrativo Proceso de ventanilla única y técnico administrativo de Gestión Documental
Gestión del conocimiento y la información	Gestión del Conocimiento y la Innovación	Subgerencia Administrativa, Profesional de Talento Humano
Control Interno	Control Interno	Asesora de Control Interno

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

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

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR, a través del proceso Gestión del Riesgo ha definido la Política de Gestión del Riesgo como un mecanismo metodológico que proporciona los lineamientos necesarios para la identificación, actualización y autoevaluación de la gestión del riesgo. Su objetivo es minimizar, prevenir o

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 26 de 44

reducir la materialización de posibles eventos no deseados en los procesos, los cuales podrían afectar la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad.

El IDEAR ha documentado la política de Administración de riesgos, de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles de entidades públicas, así como la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015.

La administración de riesgos del IDEAR es aplicable a todos los procesos del modelo de operación por procesos, así como a los planes institucionales, proyectos y acciones ejecutadas por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones. Se les otorgará el tratamiento adecuado según la metodología definida para cada tipología de riesgo.

Los riesgos institucionales se clasifican en riesgos operacionales y de corrupción, para cada una de estas categorías, se crea un mapa de riesgo específico.

Los riesgos se gestionan de acuerdo con los lineamientos establecidos en el documento “Manual Política General de Administración del Riesgo” en concordancia con la normativa vigente. Respecto al monitoreo y seguimiento a los riesgos operativos y de corrupción se evalúan conforme a las siguientes líneas de defensa:

Línea de defensa Estratégica. Define el marco general para la gestión del riesgo y el control, supervisando su cumplimiento. La línea de defensa estratégica está compuesta por el Consejo Directivo, el Gerente y el Comité de Auditoría y Control Interno del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.⁷

Primera línea de defensa. Son las acciones para desarrollar e implementar procesos de control y gestión de riesgos a través de su identificación, análisis, valoración, monitoreo y acciones de mejora. Estas acciones están a cargo de los líderes de procesos, subgerentes y equipos de trabajo, quienes son los encargados de diseñar, implementar y monitorear los controles, además deben gestionar de manera directa diariamente los riesgos de su competencia.

La primera línea de defensa debe identificar riesgos operativos y según la dependencia responsable, deben identificar riesgos financieros, riesgos de mercado, riesgos de liquidez, riesgos de crédito, riesgos de seguridad digital y riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Todos los funcionarios que hacen parte de los diferentes procesos están en la obligación de reportar eventos de riesgo que se materialicen en el Instituto, incluyendo riesgos de corrupción, riesgos financieros, riesgos de mercado, riesgos de liquidez, riesgos de crédito, riesgos de seguridad digital y riesgos de lavado de activos y

⁷ Manual Política General De Administración Del Riesgo

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 27 de 44

financiamiento del terrorismo, así como las causas que dieron origen a esos eventos de riesgo materializados conforme al formato de reporte de eventos dispuesto por la Oficina de Riesgos.⁸

Segunda línea de defensa. A cargo de la Oficina de Riesgos, Planeación, Subgerencias, Comités y líderes responsables de sistemas de gestión, donde se ejecutan acciones para asegurar que los controles y los procesos de gestión de riesgo implementados por la primera línea de defensa, estén diseñados apropiadamente y funcionen como se pretende.

El jefe de la Oficina de Riesgos debe revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de la primera línea de defensa y determinar las recomendaciones y seguimiento. El jefe de Oficina de Riesgos debe implementar y hacer seguimiento estricto a los reportes de eventos de riesgo en colaboración con los subgerentes y líderes de procesos, siendo esta una herramienta que permita conocer, documentar y mitigar posibles factores de riesgos potenciales y ocurridos.

Tercera línea de defensa. A cargo de Control Interno o del Comité de Auditoría y Control Interno, quien proporciona información sobre la efectividad del Sistema de Control Interno, provee evaluación independiente y objetiva sobre la efectividad del componente de Gestión de Riesgos, validando que la línea estratégica, la primera línea y segunda línea de defensa cumplan con sus responsabilidades en la gestión de riesgos para el logro en el cumplimiento de los objetivos institucionales y de procesos, así como los riesgos de corrupción.⁹

Respecto al Seguimiento, La primera línea de defensa reporta a la segunda línea de defensa el estado de avance del tratamiento del riesgo en la operación, y la consolidación de los riesgos en todos los niveles será reportado por el jefe de Riesgos a la línea estratégica del Instituto.

El seguimiento general del mapa de riesgos se realizará trimestralmente por el jefe de Oficina de Riesgos, quien realiza monitoreo permanente del riesgo individual y consolidado del Instituto, el cual informa en el Comité de Riesgos.

Cada proceso tiene identificados los riesgos operativos y de corrupción que podrían afectar el logro de los objetivos institucionales, en el formato F-GR-03 Matriz de Riesgos Operativos y formato F-GR- 02- Matriz de Riesgos de Corrupción. Las Matrices de riesgos se encuentran disponibles en la Red interna SGC.

Conforme a la Enmienda 2024 Cambio climático, desde el proceso de gestión del riesgo se realizará la identificación, gestión y control de los riesgos relacionados con el fenómeno de cambio climático.

⁸ Manual Política General De Administración Del Riesgo

⁹Manual Política General De Administración Del Riesgo

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 28 de 44

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La Alta dirección ha establecidos que los objetivos estratégicos serán los mismos objetivos del sistema de gestión, esta alineación se establece desde la elaboración del Plan Estratégico Institucional –PEI, de este modo, se asegura que los esfuerzos institucionales estén enfocados en la mejora continua del sistema de gestión. A continuación, se relacionan:

1. Fortalecer el Desarrollo Institucional para la operación del Instituto
2. Optimizar el desempeño financiero garantizando la estabilidad y sostenibilidad económica del Idear
3. Impulsar el desarrollo económico y social del Departamento a través de proyectos que impacten en el territorio
4. Posicionar la imagen Institucional a través de la prestación de servicios eficientes que satisfagan las necesidades de nuestras partes interesadas

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

El objetivo es establecer los lineamientos necesarios para identificar la necesidad de cambios, analizar sus efectos potenciales, planificar su ejecución, realizar seguimiento y evaluar su eficacia, asegurando así la integridad del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Para implementar esta metodología, se establece el documento P-GP-SG-06-Procedimiento Gestión del cambio.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

Desde la Alta Gerencia, se determinan y otorgan los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener, y mejora continuamente el sistema de gestión en el Instituto, incluidos aquellos derivados de la prestación de servicios por parte del personal que apoya la implementación eficaz del sistema, y la operación de los procesos; estos recursos se determinan de acuerdo con las necesidades de los procesos. Esto incluye la identificación de los recursos financieros necesarios (presupuesto) para ejecutar el Plan Estratégico Institucional y los planes de acción por dependencias, así como la definición de las necesidades de adquisición de bienes y servicios, (Plan Anual de Adquisiciones).

La planificación y gestión de los recursos para la operación del Sistema integrado de Gestión y la prestación de los servicios de la entidad se realiza a través de los procesos de apoyo, utilizando herramientas como el Proyecto de Presupuesto, el Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción Institucional, el Plan Anual de Adquisiciones y demás planes y programas institucionales.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 29 de 44

7.1.2 Personas

La alta gerencia asegura los recursos para la implementación eficaz del sistema integrado de gestión, la operación de los procesos y la prestación de los servicios se aseguran con el talento humano de carrera Administrativa y de libre nombramiento y remoción, así como personal por contrato de prestación de servicios quienes son contratados según las necesidades de los procesos.

7.1.3 Infraestructura

El Instituto de Desarrollo de Arauca- IDEAR identifica, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y el cumplimiento de los requisitos de los servicios. Esto incluye edificio y espacios de trabajo adecuados, así como sus servicios asociados; como redes internas de suministro de servicios públicos e internet; además, de contar con las herramientas tecnológicas como, equipos y sistemas de información, (hardware, software), necesarios para la gestión de los procesos.

Se dispone de elementos adecuados para el desempeño de los servidores públicos, incluyendo sistemas de comunicación interna y externa, así como otros bienes muebles necesarios para el correcto desarrollo de los procesos y la prestación de los servicios.

Para garantizar la disponibilidad de la infraestructura física y tecnológica, se han asignado recursos de funcionamiento e inversión para el arriendo de la sede y la adquisición de equipos de cómputo y la mejora de la infraestructura tecnológica.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La Entidad ha establecido el ambiente de trabajo necesario para asegurar la seguridad y salud de los servidores públicos y colaboradores, mediante la identificación y control de los peligros y riesgos asociados a la operación de sus procesos. Para ello, dispone de un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme al Decreto No. 1072 de 2015 y la Resolución No. 312 de 2019, coordinado por el Proceso de Gestión Talento Humano, el cual aborda programas de vigilancia epidemiológica, para factores de riesgo psicosocial, así como la prevención de riesgos ergonómicos en los entornos laborales entre otros.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La sexta dimensión de MIPG -gestión del conocimiento y la innovación, plantea la importancia de que las entidades conserven y compartan su conocimiento para dinamizar el ciclo de la política pública, facilitar el

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 30 de 44

aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconectar el conocimiento entre los servidores y dependencias y promover buenas prácticas de gestión.¹⁰

La gestión del conocimiento y la innovación como política de gestión y desempeño tiene como propósito facilitar el aprendizaje y la adaptación de las entidades a los cambios y a la evolución de su entorno, a través de la gestión de un conocimiento colectivo y de vanguardia, que permita generar productos y servicios adecuados a las necesidades de los ciudadanos, y además, propicie su transformación en entidades que a través de su dinámica, faciliten la innovación institucional en el marco de un Estado eficiente y productivo.

En el IDEAR se identifican los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para asegurar la conformidad de los productos y servicios en cada uno de ellos. Se han establecido actividades de inducción y reinducción del personal y capacitaciones que se gestionan desde el proceso de Gestión del Talento Humano.

En este orden, el conocimiento se produce a través de la experiencia, el aprendizaje constante, la adaptación al cambio y se consolida con su generación permanente, preservación y difusión.

7.2 COMPETENCIA

El Instituto conforme a la normativa vigente, desde el proceso de Gestión Talento Humano y en coordinación con la subgerencia Administrativa, ejecutan las estrategias establecidas en el Plan Estratégico de Talento Humano (Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Capacitación y Plan de Bienestar e Incentivos), en beneficio de los servidores públicos.

El Plan Institucional de Capacitación (PIC), permite fomentar en los funcionarios del Instituto la capacitación y formación, promoviendo una actitud proactiva y fortaleciendo las competencias, conocimientos, valores y sentido de pertenencia.

El IDEAR, a través del proceso Gestión Talento Humano, mantiene información documentada que evidencia la competencia de los servidores en función de los requisitos de sus respectivos cargos. Esta documentación se encuentra registrada en las historias laborales de cada servidor público.

Igualmente, se dispone de un Manual de Funciones y Competencias Laborales, en el que se define el perfil requerido para cada cargo, asegurando así el cumplimiento de las responsabilidades y autoridades correspondientes. Asimismo, a través del instrumento de Evaluación del Desempeño Laboral - EDL, que inicia con la concertación de objetivos y culmina con la evaluación correspondiente. Los resultados de esta evaluación

¹⁰ Manual Operativo Del Modelo Integrado De Planeación Y Gestión Consejo Para La Gestión Y Desempeño Institucional Versión 5

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 31 de 44

permiten formular un Plan de Mejoramiento Individual, conforme a los lineamientos de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Respecto a la vinculación de funcionarios de libre nombramiento y remoción, el cumplimiento al cargo se rige por el Manual de funciones y competencias laborales, del mismo modo, se soportan en los registros de educación, formación y experiencia que reposan en las hojas de vida. Adicionalmente, la Entidad busca el fortalecimiento de competencias laborales de los funcionarios mediante el Plan Institucional de Capacitación y los recursos asignados para tal fin.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Desde la oficina de planeación con el respaldo de la Alta Gerencia, se impulsan acciones para sensibilizar al personal que integra los procesos y subprocesos sobre la política de calidad, los objetivos y su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión.

Los responsables de los procesos son los encargados de la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema integrado de gestión, deben liderar todo el proceso concerniente a la interiorización y sensibilización tanto de la política como de los objetivos.

La Oficina de Planeación, con el respaldo del profesional del sistema de gestión, define las herramientas y directrices necesarias, además de brindar orientación y apoyo en los procesos en la actualización y elaboración de los documentos correspondientes. Como constancia de estas actividades, se diligencian los formatos de actas de reunión y listas de asistencia diseñados específicamente para este propósito.

Ahora bien, la toma de conciencia se refleja en el cumplimiento y aplicación de todos los procedimientos, formatos, instructivos, guías, manuales y otros documentos de los procesos. Esto también implica la alineación del sistema integrado de gestión con la planificación, el direccionamiento estratégico y la operación.

En este orden de ideas, la toma de conciencia busca que los servidores públicos se empoderen del sistema y reconozcan su papel fundamental en el logro de la política de gestión, así como en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

7.4 COMUNICACIÓN

Mediante la Política y el Plan de comunicaciones se describe como se administra el uso de los medios de comunicación de la Entidad, los responsables y características que permitan garantizar el flujo de la información.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 32 de 44

A través del área de Gestión información y comunicaciones, se asegura que la comunicación interna y externa sea oportuna, veraz y objetiva, en aras de fortalecer la gestión del IDEAR, el cumplimiento y logro de los objetivos estratégicos a través de los diferentes medios de comunicación. La comunicación interna se realiza a través de circulares, Actos Administrativos, correo electrónico institucional, Actas de reunión, carteleras, reuniones de trabajo, boletines y página web institucional: <https://www.ideal.gov.co/>, entre otros.

La comunicación externa, se centra en la ciudadanía en general a través de los medios de comunicación como plataformas digitales, medios radiales, comunicados de prensa, entrevistas, ruedas de prensa.

El Instituto, en cumplimiento de la Ley 2345 del 30 de diciembre de 2023, acato los lineamientos para la aplicación del Manual de Identidad, en el cual se realiza la prohibición de marcas de gobierno y medidas de austeridad en la publicidad estatal, así como el manejo interno de los logos del IDEAR.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

El Instituto de Desarrollo de Arauca-IDEAR, ha elaborado este manual y diversos documentos para respaldar la operación de los procesos y la prestación de los servicios. Dentro del Sistema Integrado de Gestión, se incluyen procedimientos, manuales, formatos, políticas, anexos e instructivos, todos accesibles en medios electrónicos a través de la red interna SGC.

El documento P-GP-SG-01, Procedimiento Control de documentos del sistema integrado de gestión, establece la estructura de la documentación y los lineamientos para su elaboración, actualización y eliminación, gestionados a través de la oficina de planeación.

7.5.2 Creación y Actualización

La elaboración, control y modificación de los documentos, así como el control de los registros del sistema de gestión, se llevan a cabo de acuerdo con los lineamientos establecidos en el documento P-GP-SG-01 Procedimiento Control de documentos y en el formato: F-GP-SG-02, Elaboración, actualización, eliminación documentos y registros del SGC.

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

La elaboración, actualización de los documentos de las dependencias está a cargo del responsable del proceso y su equipo de trabajo, desde la oficina de planeación se realiza orientación a los procesos que lo requieran, y se establecen los lineamientos y herramientas como procedimientos, instructivos, formatos, para elaborar, ajustar los documentos y revisión de los mismo, que cumplan con los lineamientos del procedimiento y la norma.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 33 de 44

La normalización de los documentos del sistema integrado de gestión se realiza a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño; en cuanto a los manuales estos deben ser aprobados en Consejo directivo. Los formatos no requieren ir a Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el líder de proceso envía al área de planeación la solicitud de necesidad de elaboración, actualización o eliminación del documento diligenciando el formato diseñado F-GP-SG-02.

7.5.3 Control de la información documentada

El control de documentos está establecido en el Procedimiento P-GP-SG-01 Elaboración y control de documentos, el control de los documentos se realiza mediante la codificación, la versión, y fecha de aprobación del documento, asimismo, mediante el Listado Maestro de Documentos, el cual permite controlar las diferentes versiones de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

El requerimiento para la creación, actualización, eliminación de los documentos deberá hacerse de manera formal a través del formato F-GP-SG-02- Elaboración, actualización, eliminación documentos.

Igualmente, el control de documentos permite consultarlos a través de la red interna SGC y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, o no aprobados por la oficina de planeación –SIG.

Por otra parte, la gestión documental implementada en el Instituto garantiza que los documentos, registros, pólizas y demás documentos que evidencian las operaciones con los clientes, sean controladas conforme a las normas del archivo general de la nación, y custodiadas bajo bóveda.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE OPERACIÓN

En cada proceso se han definido las actividades necesarias para planificar y desarrollar la realización del producto y la prestación del servicio para lo cual se han documentado en el Plan Estratégico Institucional, las políticas de operación, la plataforma estratégica, los planes de acción, los criterios y métodos necesarios a través de los manuales, procedimientos, guías e instructivos.

El IDEAR, planifica y realiza la prestación del servicio de forma controlada, para lo cual se han estructurado los siguientes procesos Misionales: Gestión comercial y cartera, y Gestión proyectos y convenios. Las salidas, criterios y recursos necesarios para asegurar la conformidad de los productos y servicios ofrecidos por el Instituto, están claramente definidos en la caracterización de los procesos.

La planificación y control de la operación se lleva a cabo de manera alineada con el Plan de Desarrollo Departamental y el Plan Estratégico Institucional. En cada uno de estos procesos se han identificado los

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 34 de 44

requisitos legales y reglamentarios, así como las necesidades de los grupos de valor, lo que facilita la planificación de las actividades correspondientes.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

El Instituto tiene establecido varios canales de comunicación para los clientes y partes interesadas (Presencial, virtual, telefónico y escrito) y cuenta con los procesos de Gestión Información y Comunicaciones, Gestión Atención al ciudadano y ventanilla Única, quienes brindan herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de los ciudadanos. De igual manera la entidad cuenta con la página Web <https://www.idear.gov.co/>, las diferentes redes sociales como Facebook, Instagram.

Las especificaciones de los servicios que ofrece el Instituto se presentan a través del Plan de mercadeo; igualmente, se brinda asesoría personalizada para atender y tramitar las consultas y solicitudes de los clientes.

8.2.2 Determinación de Requisitos para los Productos y Servicios

Los requisitos normativos están determinados por las Leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y circulares, que se identifican en la Matriz de requisitos legales y reglamentarios (Normograma).

Para definir los requisitos de los productos y/o servicios y las necesidades de las partes interesadas, se consideran los siguientes aspectos:

- Visitas y asesoría a los sectores económicos en los Municipios, con el fin de identificar las necesidades en los territorios.
- Los proyectos radicados en la base de datos del Instituto
- Los establecidos por la normatividad vigente, que se integran en los diferentes procesos misionales que la entidad desarrolla para cumplir con su función.
- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas con relaciona a los productos o servicios.
- Los requisitos identificados por la entidad para asegurar el cumplimiento de su misionalidad.
- Políticas de operación de la Entidad
- Plan de Desarrollo
- Las encuestas del nivel de percepción y/o satisfacción

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Una vez, se recibe la solicitud de servicios financieros del cliente, se consultan las listas restrictivas asociadas al SARLAFT y SARC, conforme a las indicaciones, lineamientos y políticas establecidas en el Manual del

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 35 de 44

Sistema Administrativo de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo – SARLAFT, y el Manual del Sistema Administrativo de Riesgo de Crédito – SARC.

Posteriormente, se realiza la revisión de los documentos proporcionados por el cliente en relación con los requisitos establecidos en el documento M-GF-IF-01-Manual de Crédito y las Políticas de Operación institucional, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos.

Por otra parte, mediante las listas de chequeo según la modalidad o línea de crédito se realiza la verificación de los requisitos aplicables, las listas de chequeo son las siguientes: F-GC-CR-15- Lista de Chequeo Crédito de Inversión, F-GC-CR-05- Lista de Chequeo Descuento de Actas y Facturas, F-GC-CR-10- Lista de Chequeo Línea Educativa, F-GC-CR-11-Lista de Chequeo Línea Educativa a corto plazo, F-GC-CR-13-Lista de Chequeo Crédito Institucional de Tesorería, F-GC-CR-14-Lista De Chequeo Línea de Crédito Institucional de Fomento Público, F-GC-CR-16-Lista de Chequeo Crédito de Libranza, F-GPR-07-Lista de Chequeo Convenio de Libranza.

8.24 Cambios en los requisitos de los productos y servicios

Las modificaciones que se requieran realizar a los requisitos de las diferentes líneas de crédito deben estar aprobadas por los miembros del Consejo directivos y están definidas en los siguientes documentos: Manual de Crédito, Manual de Cartera, Manual del Sistema Administrativo de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo – SARLAFT, Manual del Sistema Administrativo de Riesgo de Crédito – SARC, Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Mercado -SARM, Manual del Sistema Administrativo de Riesgo de Liquidez -SARL, Manual del Sistema Administrativo del Riesgo Operativo SARO, los documentos serán presentados y aprobados por el Consejo Directivo como máxima autoridad, mediante Acuerdos.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El IDEAR dispone del Manual de Contratación, el Manual de supervisión y el Plan anual de adquisiciones los cuales garantizan la adecuada contratación de productos y servicios proporcionados externamente. El Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y el aplicativo (SECOP II), permite hacer seguimiento a la planeación y ejecución del proceso.

A través de la supervisión continua a los contratos, se implementan controles que aseguran el cumplimiento del objeto contractual y de los requisitos de los productos y servicios contratados. Cada proceso contractual cuenta con su correspondiente expediente, que contiene todos los documentos de las etapas precontractual, contractual y postcontractual, los cuales están disponibles en la oficina jurídica y cargados en plataforma SECOP II.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 36 de 44

Respecto, al párrafo *“La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones”*.

Conforme al manual de contratación se definen los criterios para seleccionar y evaluar los proveedores desde la etapa precontractual, la misma está asociada al tipo de contrato que se vaya a ejecutar considerando que se debe hacer una selección objetiva y transparente de los proponentes para garantizar que el contratista o proveedor elegido sea el idóneo para realizar la actividad a contratar o para suministrar el producto requerido.

Respecto a la fase de seguimiento al desempeño y reevaluación de los proveedores externos, este proceso es realizado en la etapa de ejecución y en la etapa postcontractual por parte del supervisor designado del área solicitante.

De estas evaluaciones se conservan los registros que evidencian su ejecución y son el soporte para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

A través de los procedimientos, manuales, políticas de operación, se identifican las actividades de control, que el instituto asegura para la prestación de los servicios, y que se realicen bajo condiciones controladas para alcanzar los resultados definidos en el Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Institucional.

El IDEAR, implementa controles que garantizan la entrega de productos y servicios de calidad, buscando alcanzar los resultados esperados y reducir las salidas no conformes. Para ello, se establecen condiciones específicas que regulan la provisión de productos y servicios, asegurando el cumplimiento de los criterios establecidos en la planificación y control operacional. Estos están claramente documentados en los procesos, considerando la prestación de servicios.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

A través del software IAS SOLUTION el Instituto tiene identificado los clientes, se conoce el histórico y el estado de las operaciones realizadas respecto a los productos y servicios prestados.

Los líderes de cada proceso que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad identifican la documentación creada para la conformación de la memoria institucional del Sistema de acuerdo con lo

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 37 de 44

establecido en el documento P-GP-SG-01- Procedimiento control de documentos, el cual establece los lineamientos, la codificación, tipo de documentos, contenido, flujograma, entre otros.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o proveedores externos

Se define la propiedad del cliente como todos los documentos, información, bases de datos, propiedad intelectual, instalaciones y bienes que son suministrados por el beneficiario o proveedor externo para la utilización en la realización del servicio o su incorporación dentro del servicio.

La información documentada del cliente y los recursos financieros proporcionados por este durante su relación con el Instituto se protegen contra pérdida, deterioro o uso indebido. Estos riesgos están debidamente identificados y controlados en los procesos correspondientes.

La información de propiedad del cliente mientras esté siendo manejada para el trámite que solicito, se custodia en bóveda el respectivo pagaré y los demás documentos en el archivo de gestión, cuando se presenta castigo de cartera la información del cliente se custodia en el archivo central. La información es controlada mediante los lineamientos establecidos en el proceso de gestión documental para la preservación de la documentación.

El Instituto da cumplimiento a las normas sobre manejo y confidencialidad de los datos personales, a través del formato F-GC-CR-01-Declaración y Autorización de Consulta y Reporte de Información Financiera Persona Natural, y formato F-GC-CR-02-Declaración y Autorización de Consulta y Reporte de Información Financiera Persona Jurídica.

“Respecto, a la protección de la propiedad de los clientes o de los proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma”.

Las instalaciones donde opera el IDEAR, es de propiedad de un proveedor externo, mediante la figura de arrendamiento, se ejerce la protección y cuidado de las instalaciones, no obstante, el mantenimiento de la infraestructura está a cargo del proveedor.

8.5.4 Preservación

Los productos resultantes de los procesos con sus respectivos soportes se preservan y custodian de conformidad con lo establecido en el documento Sistema Integrado de Conservación-SIC, el cual establece los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros, permitiendo la recuperación de la información y la preservación de la memoria institucional del Instituto.

Adicionalmente, desde el proceso de Gestión de Recursos Físicos, de acuerdo con los lineamientos establecidos se controlan los inventarios de los bienes del instituto.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 38 de 44

8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega

Dada la naturaleza de los servicios que ofrece el Instituto, la percepción de los servicios recibidos por los clientes se evalúa a través de la encuesta de satisfacción; las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, son tramitadas por la oficina jurídica (derechos de petición) y por las dependencias competentes; Esta información permite a la entidad evaluar la atención recibida y obtener retroalimentación para mejorar continuamente la calidad del servicio,

8.5.6 Control de los cambios

La Entidad revisa los cambios en la prestación del servicio para garantizar la continuidad y conformidad con los requisitos. En este sentido, mantiene información documentada que detalla los resultados de la revisión de cambios, los funcionarios que los autorizan y las acciones necesarias derivadas de dicha revisión.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En las actividades de los procedimientos del Sistema de Gestión, se implementan las disposiciones planificadas y se establecen los controles para determinar la conformidad de los servicios con los requisitos definidos para su liberación

En el procedimiento P-GP-SG-02- Control de las salidas no conformes, se determinan los responsables del tratamiento de los servicios cuando estos no se cumplen satisfactoriamente.

8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME

La entidad asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Para dar cumplimiento a lo anterior, se dispone del documento P-GP-SG-01- Procedimiento Control de las salidas no conformes, el formato F-GP-SG-24- Matriz salidas no conformes, F-GP-SG-25-formato reporte y tratamiento salida no conforme, F-GP-SG-26- Seguimiento a las salidas no conformes presentadas.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

El Instituto planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. Esto no solo garantiza que se cumplan los estándares

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 39 de 44

establecidos, sino que también asegura la efectividad del sistema de gestión. A través de estos procesos, se busca promover una mejora continua en todas las áreas, lo que contribuye a la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos.

El Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR, ha definido los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, con el objeto de lograr un adecuado servicio a las partes interesadas y un continuo mejoramiento de los procesos en su eficacia, eficiencia y efectividad.

Asimismo, desarrolla en cada uno de sus procesos actividades que permiten hacer seguimiento y medición al cumplimiento del objetivo de los mismos a través de los siguientes instrumentos:

- Indicadores de los procesos y de los planes de acción
- Seguimiento al plan estratégico y a los planes de acción anuales
- Revisión por la Dirección
- Evaluación del modelo integrado de planeación y gestión - FURAG

La medición del desempeño de los procesos se realiza mediante indicadores que se presentan trimestralmente a la oficina de planeación, este reporte es realizado en el formato Matriz Indicadores de Gestión.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Para determinar la conformidad de los servicios prestados, se cuenta con un procedimiento adscrito al proceso Gestión Atención al ciudadano, donde se ha establecido como mecanismo de percepción de los clientes y partes interesadas, la encuesta de satisfacción.

La evaluación de percepción del cliente es aplicada por los procesos Gestión comercial y cartera, Gestión proyectos y convenios, y Atención al ciudadano, a través de la encuesta de satisfacción; los resultados son revisados, tabulados y evaluados a través de un informe mensual que emite el profesional de información y comunicaciones con funciones de atención al ciudadano, para la toma de acciones de mejora.

9.1.3 Análisis y Evaluación

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

La institución analiza y evalúa los datos e información relevante obtenidos del seguimiento y la medición. Los resultados de este análisis se utilizan para evaluar la conformidad de los servicios, el grado de satisfacción de los beneficiarios, el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como la adecuada

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 40 de 44

planificación y la efectividad de las acciones para abordar riesgos y oportunidades. Además, se considera el desempeño de los proveedores y las mejoras en el SGC.

9.2 AUDITORIA INTERNA

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de calidad:

Es conforme con:

- Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad,
- Los requisitos de esta norma internacional
- Se implementa y mantiene eficazmente

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

La Alta dirección revisa el Sistema de Gestión a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la Institución.¹¹ La revisión por la dirección se efectúa conforme lo indica el procedimiento P-GP-SG-05.

Para el desarrollo de la revisión, se consolida un informe que contiene la información de entrada para el posterior análisis y presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Los resultados de la Revisión por la Dirección se registran en el acta salida de la revisión por la dirección, con el fin de efectuar seguimiento a la implementación de cada una de las acciones de mejora definidas.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo las siguientes consideraciones:

- a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección.
- b) Cambios de las cuestiones internas y externas pertinentes al SGC.
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad incluyendo: Grado en que se han logrado los objetivos de calidad, Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio, las No Conformidades y acciones correctivas, los Resultados de seguimiento y medición, los Resultados de Auditorías, el Desempeño de proveedores externos,

¹¹ Norma NTC ISO9001:2015

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 41 de 44

- d) Adecuación de recursos.
- e) La Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- f) Oportunidades de mejora.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Oportunidades de mejora.
- b) Necesidad de cambio en el sistema de gestión
- c) Necesidad de recursos.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

El IDEAR, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción. Estas incluyen:

- a) Mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos. b) Corrección, prevención y reducción de los efectos no deseados. c) Mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.¹²

A partir de las auditorías, las evaluaciones de los indicadores de gestión, las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, el seguimiento al desempeño institucional, la evaluación de la gestión del riesgo y los informes de revisión por parte de la dirección, entre otras herramientas, los responsables establecen acciones correctivas para optimizar sus procesos. Este enfoque tiene como objetivo mejorar los productos y servicios, alineándose con los estándares de la ISO 9001:2015 y fortaleciendo el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Es responsabilidad de cada líder de proceso y su equipo realizar el Análisis de causas respecto a las No Conformidades que surjan en el proceso cuando se presenten desvíos de las metas o resultados planificados.

Cuando se establezca una, no conformidad (incumplimiento de un requisito), la entidad debe reaccionar, ante la no conformidad y cuando sea aplicable controlarla, corregirla y hacer frente a sus consecuencias. Por lo

¹² Norma NTC ISO9001:2015

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 42 de 44

tanto, se deben evaluar las acciones para eliminar las causas que dieron origen a la no conformidad, mediante su revisión, análisis, y determinar la existencia para que no vuelva a ocurrir; estableciendo la eficacia de la acción correctiva (acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir). Con la acción correctiva se va a la causa de la no conformidad y con la corrección se puede trabajar antes, durante o después de que se genere la no conformidad.

Las acciones correctivas deben ser coherentes con las no conformidades detectadas. Si es el caso, se deben actualizar los riesgos y oportunidades identificadas y hacer cambios al sistema de gestión, conservando la evidencia de su naturaleza y los resultados de la acción correctiva.

La entidad tiene definido el documento, P-GP-SG-03- Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora, el formato F-GP-SG-04- Acción correctiva y de mejora, para la identificación, análisis, eliminación de causas de los problemas potenciales/ reales, con el fin de tomar las acciones apropiadas para prevenir su ocurrencia.

Las fuentes para la identificación de acciones correctivas y oportunidades de Mejora son entre otras:

1. Resultado de auditorías internas o externas 2. Análisis de quejas, reclamos o sugerencias, 3. Evaluación de la satisfacción del cliente, 4. Análisis de salidas no conformes 5. Comité Institucional de Gestión y Desempeño 6. Revisión por la Dirección, 7. Desempeño Institucional MIPG-FURAG, 8. Planeación estratégica de la Entidad, 8. Medición de indicadores, 9. Gestión del Riesgo, 10. Evaluación de proveedores, entre otras.

La verificación de la eficacia de las acciones emprendidas se efectúa en el seguimiento por la oficina de Planeación.

10.3. MEJORA CONTINUA

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

El Instituto promueve la mejora continua de la idoneidad, adecuación y eficacia de su sistema de gestión a través de la implementación de acciones de mejora. Estas acciones surgen del análisis y evaluación de resultados de la revisión por la dirección, la satisfacción del cliente, el análisis de datos, la documentación, revisión y actualización de los documentos de las dependencias, resultados de auditorías internas y externas y las salidas de la revisión por la dirección. Se tiene establecido el formato F- GP -SG- 07 - Plan de Mejoramiento.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: M- GP-SG- 01
		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Fecha: 10/10/2024
		Página: 43 de 44

11. ANEXOS

ANEXO	NOMBRE	CÓDIGO
1	Procedimiento control de documentos	P-GP-SG-01
2	Procedimiento salidas no conformes	P-GP-SG-02
3	Procedimiento Acciones correctivas y de Mejora	P-GP-SG-03
4	Procedimiento Revisión por la Dirección	P-GP-SG-05
5	Procedimiento Gestión del cambio	P-GP-SG-06
6	Formato elaboración, actualización, eliminación documentos	F-GP-SG-02
7	Formato acción correctiva y de mejora	F-GP-SG-04
8	Formato de Caracterización de proceso	F-GP-SG-05
9	Formato Matriz de contexto Externo e Interno	F-GP-SG-06
10	Plan de Mejoramiento	F-GP-SG- 07
11	Matriz Partes Interesadas	F-GP-SG-12
12	Matriz salidas no conformes	F-GP-SG-24
13	Formato reporte y tratamiento salida no conforme	F-GP-SG-25
14	Seguimiento a las salidas no conformes presentadas	F-GP-SG-26

12. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha de Aprobación (D/M/A)	Descripción del cambio
05	20 de diciembre de 2010	Versión anterior, aprobado por el comité de calidad
06	13 de febrero de 2012	Inclusión y exclusión de procedimientos conforme la NTCGP 1000:2009, aprobado por la resolución No. 158 del 02/04/2012
07	23 de agosto de 2013	Exclusión de proceso misional, aprobado por el comité de calidad
08	13 de noviembre de 2014	Cambio de Valores por actualización del Código de ética y retiro de la norma ISO 9001, aprobado por el comité de calidad.
		Elaboración del manual del sistema integrado de gestión, conforme los requisitos de la Norma

	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: M- GP-SG- 01
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 09
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Fecha: 10/10/2024
			Página: 44 de 44

09	10 de octubre de 2024	ISO9001:2015 y articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG. Se realizó la actualización de toda la estructura del manual en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO9001:2015. Igualmente, la política de calidad fue actualizada, desde la alta gerencia se definió la alineación de los objetivos estratégicos con el sistema de gestión, por consiguiente, los objetivos estratégicos son los mismos para el sistema de gestión. El manual de gestión versión 08, desde el año 2014 no se actualizaba, la estructura de su contenido estaba bajo la normatividad ISO 9001:2008 y la NTCGP1000:2009 normas obsoletas, las cuales fueron derogadas por el Decreto 1499 de 2017 y la ISO9001:2015.
----	-----------------------	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: ADRIANA SÁNCHEZ ORJUELA	Nombre: YEIMMY LORENA AGUIRRE	Nombre: Se socializó el documento y viabilizó en comité institucional de gestión y desempeño mediante Acta No. 12 del 09 de octubre de 2024. Aprobado en Consejo Directivo mediante Acuerdo No. 24 del 26 de diciembre de 2024
Cargo: Profesional de Apoyo Sistema de Gestión	Cargo: Profesional universitario de Planeación	Cargo: N/A
Firma: 	Firma: 	Firma:
Fecha: 27 de septiembre 2024	Fecha: 04 de octubre 2024	Fecha: Acta No. 12 del 09 de octubre de 2024 Acuerdo No. 24 del 26 de diciembre de 2024