



**PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

Versión 1
Abril 2022

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN
Y DESARROLLO DE MANIZALES**



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**ABRIL 2022
MANIZALES**

CONTENIDO

1.	<u>POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....</u>	3
1.1.	POLÍTICA DE CALIDAD.....	3
1.2.	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	3
2.	<u>ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</u>	4
2.1.	ACLARACIONES DE APLICABILIDAD	4
2.2.	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	5
2.3.	SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7

1. POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

1.1. Política de Calidad

Infimanizales impulsa el progreso de la ciudad a través del portafolio de inversiones en empresas, la gestión de proyectos estratégicos, la administración de bienes raíces y la prestación de servicios financieros. El instituto está comprometido con los intereses de los ciudadanos y el manejo adecuado de los recursos públicos.

Para satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés, en Infimanizales se trabaja con personas competentes, se diseñan, implementan y mejoran continuamente los procesos y su interacción, se gestionan los riesgos y se asegura el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

1.2. Objetivos de Calidad

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

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR (ES)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Mejorar la liquidez y la rentabilidad del Instituto para consolidarlo como una organización sólida y de importancia estratégica para el Municipio de Manizales.	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de liquidez • Rentabilidad del activo • Rentabilidad del patrimonio 	Semestral
Promover, financiar, asesorar e invertir en proyectos que contribuyan al desarrollo económico y social del Municipio de Manizales.	<ul style="list-style-type: none"> • Monto de las inversiones en proyectos • Promoción de proyectos. • Financiación de proyectos. • Gestión de recursos para la financiación de proyectos. 	Semestral
Consolidar operaciones de servicios financieros rentables y en condiciones de riesgo aceptables para el Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad de las Colocaciones Crediticias • Crecimiento de cartera • Cartera vencida • Cartera provisionada 	Semestral

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR (ES)	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de colocación de créditos de consumo • Tiempo de colocación de créditos comerciales • Nivel de satisfacción del cliente 	
Mejorar el rendimiento de las inversiones patrimoniales del Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad de los dividendos y las regalías 	Semestral
Asegurar la rentabilidad económica en la gestión de bienes.	<ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad de los activos inmuebles 	Semestral
Garantizar la disponibilidad de personal competente para la prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado promedio de la evaluación de desempeño de los empleados de carrera • Eficacia de la capacitación 	Anual

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para InfiManizales el Sistema de Gestión de Calidad tiene alcance a la prestación de servicios financieros, inversiones, gestión de proyectos y gestión de bienes.

2.1. Aclaraciones de Aplicabilidad

La organización determina la no aplicabilidad del numeral 7.5.1.2 “Trazabilidad de las Mediciones” de la NTC ISO 9001:2015.

2.2. Procesos del Sistema de Gestión

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

Tipo de Proceso	Nombre del Proceso	Objetivo
Estratégicos	Gestión Institucional	Garantizar la ejecución de las actividades que soportan el logro del direccionamiento estratégico velando tanto por el cumplimiento de objetivos y metas estratégicas, como por el correcto uso de los recursos disponibles.
	Gestión del Riesgo	Identificar, evaluar, gestionar y controlar el riesgo en el desarrollo del objeto social del Instituto.
	Comunicaciones corporativas	Gestionar las comunicaciones internas y externas con información clara, oportuna y homogénea a los grupos de interés de la entidad.
Misionales	Inversiones	Gestionar de manera participativa y propositiva las inversiones del Instituto, realizando seguimiento y control de la rentabilidad, con el propósito de facilitar una adecuada toma de decisiones de inversión y desinversión.
	Gestión de Proyectos	Estructurar proyectos y orientar la realización de inversiones a través de proyectos, en línea con las políticas de desarrollo del Municipio de Manizales, el Plan de Acción de Infi-Manizales y las necesidades y oportunidades gestionadas por el Instituto a través de metodologías apropiadas para cada momento del ciclo de vida del proyecto.
	Servicios financieros	Prestar servicios financieros en condiciones de seguridad, oportunidad y rentabilidad basados en el sistema de administración de riesgos y cumpliendo con la legislación aplicable.
	Gestión de bienes	Generar valor maximizando el aprovechamiento de los bienes propios, involucrando al Instituto en inversiones y proyectos inmobiliarios con rentabilidad económica y social.

Tipo de Proceso	Nombre del Proceso	Objetivo
Apoyo	Gestión Comercial	Comercializar los servicios de Infimanizales teniendo en cuenta las políticas y normatividad vigente mediante la aplicación de procesos y estrategias que propendan por la satisfacción de los clientes.
	Gestión de Tecnologías de la información	Gestionar la adquisición, administración, actualización y uso de las tecnologías de información (TI) que soportan los procesos del Instituto.
	Servicios Administrativos	Proveer y salvaguardar los recursos, bienes y servicios, necesarios para el funcionamiento eficaz y eficiente del Instituto.
	Gestión Financiera	Administrar, registrar y controlar los recursos financieros del Instituto conforme a las normas legales vigentes, garantizando la disponibilidad de recursos económicos para el cumplimiento de los planes, programas y proyectos.
	Gestión del Talento Humano	Gestionar el talento humano del Instituto para que contribuya con idoneidad, compromiso y transparencia a cumplir con el objeto institucional, y lograr su propio desarrollo personal y laboral.
	Gestión jurídica	Proveer seguridad jurídica al Instituto mediante la asesoría y soporte a las unidades estratégicas de negocio y dependencias, comités y funcionarios en general, para el cumplimiento adecuado de la Ley y la normatividad aplicable.
	Gestión Documental	Definir, orientar y estandarizar las actividades administrativas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación del Instituto desde su creación, uso, mantenimiento, retención, acceso, preservación con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
Control	Evaluación y control	Garantizar el control de la estrategia, la gestión y la evaluación del instituto mediante la evaluación de los procesos, riesgos y controles para contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión.

2.3. Secuencia e Interacción de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

