



**ALCANCE DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD**

Versión 1  
Abril 2022

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
ALCANCE DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD**

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



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**ABRIL 2022  
MANIZALES**



# ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Versión 1  
Abril 2022

## CONTENIDO

<b>1.</b>	<b><u>POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD .....</u></b>	<b>3</b>
1.1.	POLÍTICA DE CALIDAD .....	3
1.2.	OBJETIVOS DE CALIDAD .....	3
<b>2.</b>	<b><u>ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</u></b>	<b>4</b>
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 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:

<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR (ES)</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
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"> <li>• Índice de liquidez</li> <li>• Rentabilidad del activo</li> <li>• Rentabilidad del patrimonio</li> </ul>	Semestral
Consolidar operaciones de servicios financieros rentables y en condiciones de riesgo aceptables para el Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad de las Colocaciones Crediticias</li> <li>• Crecimiento de cartera</li> <li>• Cartera vencida</li> <li>• Cartera provisionada</li> <li>• Tiempo de colocación de créditos de consumo</li> <li>• Tiempo de colocación de créditos comerciales</li> <li>• Nivel de satisfacción del cliente</li> </ul>	Semestral

<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR (ES)</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN</b>
Mejorar el rendimiento de las inversiones patrimoniales del Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad de los dividendos y las regalías</li> </ul>	Semestral
Garantizar la disponibilidad de personal competente para la prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado promedio de la evaluación de desempeño de los empleados de carrera</li> <li>• Eficacia de la capacitación</li> </ul>	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 e inversiones.

### **2.1. Aclaraciones de Aplicabilidad**

La organización determina la no aplicabilidad del numeral 7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES de la NTC ISO 9001:2015, porque no se utilizan mecanismos de seguimiento y medición para la prestación de los servicios.

También se determina la no aplicabilidad del numeral 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, ya que en Infimanizales no se diseñan los servicios que presta, sino que trabaja con base en una normativa existente, establecida a nivel de estatutos, lo que determina el tipo de servicio que se puede prestar y cumplir con los requisitos de los clientes y los legales y reglamentarios aplicables.

## 2.2. Procesos del Sistema de Gestión

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

<b>Tipo de Proceso</b>	<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Estratégicos</b>	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.
<b>Misionales</b>	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.
	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.
<b>Apoyo</b>	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.

<b>Tipo de Proceso</b>	<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Objetivo</b>
	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.
<b>Control</b>	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.

