

**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

**Octubre 2025
MANIZALES**

CONTENIDO

1.	POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	3
1.1.	Política de Calidad.....	3
1.2.	Objetivos de Calidad.....	3
1.3.	Despliegue de objetivos de calidad	3
2.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	7
2.1.	Aclaraciones de Aplicabilidad	7
2.2.	Procesos del Sistema de Gestión	8
	Calidad.....	11

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, el manejo adecuado de los recursos públicos y la sostenibilidad ambiental.

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:

- Mejorar la liquidez y la rentabilidad del Instituto para consolidarlo como una organización sólida y de importancia estratégica para el Municipio de Manizales.
- Consolidar operaciones de servicios financieros rentables y en condiciones de riesgo aceptables para el Instituto.
- Mejorar el rendimiento de las inversiones patrimoniales del Instituto.
- Garantizar la disponibilidad de personal competente para la prestación de servicios.
- Contribuir a la sostenibilidad ambiental.

1.3. Despliegue de objetivos de calidad

	FORMA DE EVALUAR EL RESULTADO	¿QUÉ?	RESPON.	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RECURSOS NECESARIOS
1.Objetivo: Mejorar la liquidez y la rentabilidad del Instituto para consolidarlo como una organización sólida y de importancia estratégica para el Municipio de Manizales	Índice de liquidez	Medir la relación existente entre los recursos que se pueden convertir en disponibles y las obligaciones que se deben cancelar en el corto plazo	Servicios Corporativos	Semestral	Información: Estados financieros
	Rentabilidad del activo	Medir la eficiencia con que se usan los activos	Servicios Corporativos	Semestral	Información: Estados financieros
	Rentabilidad del patrimonio	Medir la eficiencia con que se usa el capital	Servicios Corporativos	Semestral	Información: Estados financieros

	FORMA DE EVALUAR EL RESULTADO	¿QUÉ?	RESPON.	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RECURSOS NECESARIOS
2.Objetivo: Consolidar operaciones de servicios	Rentabilidad de las Colocaciones Crediticias	Medir el nivel de rentabilidad de los recursos colocados a través de los créditos	Servicios Financieros	Semestral	Información: Monto de los recursos colocados y las tasas de interés

financieros rentables y en condiciones de riesgo aceptables para el Instituto	Crecimiento de cartera	Medir el crecimiento del capital colocado a través de los servicios financieros	Servicios Financieros	Semestral	Información: Monto de los recursos colocados y las tasas de interés
	Cartera vencida	Se emplea para detectar problemas de calidad de los activos de la cartera de préstamos	Servicios Financieros	Semestral	Información: Informe de cartera
	Cartera provisionada	Medir el componente de la cartera no recuperable o de difícil recuperación	Servicios Financieros	Semestral	Información: Informe de cartera
	Tiempo de colocación de créditos de consumo	Medir la eficacia del proceso	Servicios Financieros	Semestral	Información: Tiempos de colocación establecidos y su medición
	Tiempo de colocación de créditos comerciales	Medir la eficacia del proceso	Servicios Financieros	Semestral	Información: Tiempos de colocación establecidos y su medición
	Nivel de satisfacción del cliente	El grado de satisfacción de los clientes con el servicio prestado	Servicios Financieros	Semestral	Información: Encuesta de satisfacción

	FORMA DE EVALUAR EL RESULTADO	¿QUÉ?	RESPON.	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RECURSOS NECESARIOS
3.Objetivo: Mejorar el rendimiento de las inversiones patrimoniales del Instituto	Rentabilidad de los dividendos y de los Ingresos por explotación de infraestructura	Medir la rentabilidad de los ingresos generados por dividendos y la explotación de infraestructura de las empresas que hacen parte de las inversiones patrimoniales del Instituto	Inversiones	Semestral	Información: Dividendos decretados e ingresos por explotación de infraestructura

	FORMA DE EVALUAR EL RESULTADO	¿QUÉ?	RESPON.	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RECURSOS NECESARIOS
4.Objetivo: Garantizar la disponibilidad de personal competente para	Resultado promedio de la evaluación de desempeño de los empleados de carrera	Medir la conducta, las competencias laborales y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales de los empleados de carrera	Talento Humano	Anual	Información: Evaluaciones de desempeño de los empleados de carrera

la prestación de servicios	Eficacia de la capacitación	Medir la efectividad de los procesos de capacitación	Talento Humano	Anual	Información: Evaluación de las capacitaciones
----------------------------	-----------------------------	--	----------------	-------	--

5. Objetivo:	FORMA DE EVALUAR EL RESULTADO	¿QUÉ?	RESPON.	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RECURSOS NECESARIOS
Contribuir a la sostenibilidad ambiental	Cumplimiento de actividades establecidas en el Plan de Gestión Ambiental	Validar el Cumplimiento del Plan de Gestión ambiental	Gestión Institucional	Semestral	Información: Plan de Gestión Ambiental. Económicos en caso de requerirse.

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

Aclaraciones de No 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 Infimanizales 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.

	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.
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.
Tipo de Proceso	Nombre del Proceso	Objetivo
	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.

PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO

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

