



# **CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**ABRIL DE 2026**

## CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b> .....	2
<b>1. IDENTIFICACION Y NATURALEZA DE LA ENTIDAD</b> .....	3
<b>1.1 OBJETO Y FUNCIONES DE INFIBAGUÉ</b> .....	3
<b>1.1.1 FUNCIONES DEL INSTITUTO (Decreto 0183 de 2001, modificado por el Acuerdo de Consejo Directivo 003 de Noviembre 14 del 2024).</b> ....	5
<b>2. PRODUCTOS, SERVICIOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS</b> .....	8
<b>3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS</b> .....	9
<b>4. IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS</b> .....	22
<b>5. RUTA GENERADORA DE VALOR DEL INSTITUTO 2024-2032</b> .....	26
<b>5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> .....	26

## 1. IDENTIFICACION Y NATURALEZA DE LA ENTIDAD

### 1.1 OBJETO Y FUNCIONES DE INFIBAGUÉ

El **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, es un establecimiento público del orden municipal, dotado de personería Jurídica, autonomía administrativa, presupuestal y patrimonio propio e independiente.

Se rige por la Constitución Política, la Ley 489 de 1998, las disposiciones que la modifiquen, adicionen, aclaren y reglamenten, las que se expidan relativas a los Establecimientos Públicos del Orden Territorial, y por las contenidas en los estatutos (Decreto 0183 de 2001, modificado por el Acuerdo 003 de Mayo de 2018, el Acuerdo 001 de 2019, el Acuerdo 005 de 2021 y el Acuerdo 003 de noviembre de 2024).

El objeto de INFIBAGUÉ, es el fomento, promoción y contribución al desarrollo administrativo, económico, financiero, comercial, industrial, minero, energético, social, urbanístico, rural, educativo, cultural, deportivo, institucional, turístico, físico, ambiental, logístico, de transporte de las comunidades, de la salud, la generación de conocimiento y su región de influencia, mediante:

- a) La asesoría administrativa, financiera y técnica a entes territoriales y sus entidades descentralizadas.
- b) La financiación de inversiones públicas o sociales que se adelantan a través de entidades territoriales a en las que exista participación del municipio de Ibagué o de sus entidades descentralizadas.
- c) La prestación de servicios financieros y de garantía a las entidades públicas Municipales de Ibagué y su región de influencia.
- d) La participación como socio o accionista, en esquemas empresariales cuyo fin tenga relación directa con el objetivo de “INFIBAGUÉ”.

El **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, como una entidad moderna, trabaja bajo los lineamientos de mejora continua y calidad en la prestación del servicio, definidos a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (Decreto 1499 de 2017), estableciendo el lineamiento estratégico que orienta las decisiones de la entidad, a partir de la observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias internas y externas que puedan generar eventos que originen oportunidades o afecten el cumplimiento de su función, misión y objetivos institucionales.

Es allí, donde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a partir de la dimensión de Dirección Estratégica aporta importantes herramientas, para que en la Entidad se identifiquen, analicen, valoren y definan políticas para administrar los riesgos que se diagnostiquen en el entorno, permitiendo la proyección de acciones correctivas o de mejora para intervenir las causas identificadas en el diagnóstico situacional de las condiciones administrativas en que se encuentran las diferentes dependencias de la entidad, lo cual constituye el “Contexto Estratégico”



Figura 1. Dimensiones de MIPG

Fuente: Decreto 1499 de 2017

Al definir el contexto estratégico, se contribuye al control de la entidad frente a la exposición al riesgo, ya que permite conocer las situaciones generadoras de riesgos, impidiendo con ello que la entidad actúe en dirección contraria a sus propósitos institucionales.

Una adecuada elaboración del contexto estratégico facilita la identificación de los riesgos y posibilita su análisis y valoración, al brindar información necesaria para estimar el grado de exposición a los mismos. De igual manera, permite orientar las políticas hacia el manejo de los riesgos relacionados con los aspectos más estratégicos de la entidad.

### **1.1.1 FUNCIONES DEL INSTITUTO (Decreto 0183 de 2001, modificado por el Acuerdo de Consejo Directivo 003 de Noviembre 14 del 2024).**

1. Conceder préstamos a interés y con garantía a Entes territoriales, Departamentos y Municipios y sus Descentralizados, establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales del Estado, Sociedades de Economía Mixta.
2. Realizar operaciones de manejo de la deuda pública, sus asimiladas y conexas en los términos establecidos en la Ley, descontar flujos futuros de sus filiales, subsidiarias o subordinadas.
3. Obtener empréstitos para sí, incluidos los que se adquieren mediante el sistema de emisión de bonos, en los términos de la Ley.
4. Garantizar sus propias obligaciones y las de las entidades a que se refiere el objeto del mismo, previa constitución de las garantías suficientes en favor del Instituto.
5. Obtener descuentos de sus acreencias y de las acreencias de las entidades a que se refiere el objeto del mismo.
6. Administrar eventualmente, obras o empresas, cuando por razón de los contratos celebrados por el Instituto se haga necesario, en guarda de los intereses de éste.
7. Invertir los excedentes de tesorería con fines de rentabilidad y dentro de las políticas establecidas por el Consejo Directivo.
8. Administrar las donaciones, asignaciones testamentarias y en general los bienes que las personas jurídicas o naturales, destinen al objeto del Instituto.
9. Gestionar y realizar empréstitos, sus operaciones conexas, flujos futuros descontados, operaciones de redescuento con los fondos financieros nacionales y en general cualquier servicio financiero de instituciones locales, nacionales o internacionales, en favor de las obras que proyecten o tengan en servicio en el territorio nacional y que el Instituto considere de especial importancia para el desarrollo del país y en especial del municipio de Ibagué y del Departamento del Tolima.
10. Gestionar y suscribir acuerdos de cooperación con entidades municipales, departamentales y nacionales o internacionales que tengan, o puedan tener, intereses comunes.
11. Actuar como agente intermediario, mandatario o apoderado de entidades, en relación con proyectos de fomento económico, social, cultural, y ambiental, entre otros.
12. El Instituto, podrá crear, invertir, participar o formar parte de personas jurídicas de carácter oficial, privadas o mixtas, de interés general para el desarrollo del Municipio de Ibagué y del Departamento del Tolima, establecidas o por establecerse, cuando el aporte en una o en todas no excediere del porcentaje determinado por el Consejo Directivo y que se encuentre en concordancia con el objeto de la Entidad.

13. Realizar Inversiones patrimoniales en sociedades, proyectos y entes jurídicos que procuren el fomento y desarrollo económico de las regiones y que le garanticen a la entidad retorno económico de la inversión.
14. Administrar excedentes de liquidez de las entidades territoriales y sus entes descentralizados, mediante las diferentes modalidades de depósito de ahorro contractual y a la vista.
15. Constituir, administrar o participar en fondos especiales y/o fondos cuenta para la realización de proyectos, planes o programas en cumplimiento de su objeto social.
16. Formular y desarrollar las políticas, programas y proyectos generales internos, para el fomento, promoción y contribución al desarrollo, en los sectores mencionados en el objeto social.
17. Prestar servicios de asesoría administrativa, jurídica, financiera y técnica en desarrollo de su objeto, a los entes territoriales, sus entidades descentralizadas, a las empresas en las que tenga participación accionaria y a las que se lo soliciten.
18. Estructurar, celebrar, participar o administrar los proyectos de Asociaciones Público-Privadas (APP) que realicen los clientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de la Ley 1508 de 2012.
19. Financiar un centro de información y de base estadística especializado central descentralizado del Municipio de Ibagué, y de otros organismos públicos y privados del área geográfica, que sirva como base para la preparación, formulación, ejecución y seguimiento de planes y proyectos que se adelanten en beneficio de Ibagué y su región de influencia.
20. Gestionar acuerdos de cooperación con entidades Municipales, Departamentales, Nacionales, Internacionales y ONGs, que tengan o puedan tener intereses comunes, siempre en desarrollo de su objeto.
21. Realizar o financiar solo o en asocio, estudios, proyectos, obras y toda clase de actos y operaciones que promuevan el desarrollo en el país, así como participar en procesos de contratación que sean considerados de importancia estratégica para el Instituto, tales como los referentes a infraestructura, minería, recursos naturales, reforestación, servicios públicos, desarrollo agrícola, industrialización, energía, servicios sociales, económicos y otros análogos.
22. Recibir y administrar dineros que a cualquier título provengan de entidades públicas.
23. Recibir en administración o en comodato bienes o recursos para ser ejecutados.
24. Otorgar préstamos de corto plazo, transitorios y de tesorería, para atender situaciones temporales de iliquidez del Municipio de Ibagué, el Departamento del Tolima y sus entidades descentralizadas y todo el territorio nacional. Para ello se deberá elaborar el Manual de Administración de Riesgo Crediticio.
25. Emitir valores y garantizarlos con miras a su enajenación, de conformidad con las disposiciones legales.

26. Realizar operaciones de compra y venta de títulos valores, de conformidad con la ley.
27. Celebrar contratos y convenios interadministrativos e interinstitucionales, de conformidad a las disposiciones legales que rija cada caso, para la realización de pagos y recepción de recaudos, con el fin de apoyar las gestiones de tesorería de las entidades indicadas en su objeto.
28. Celebrar contratos de fiducia mercantil o encargo fiduciario en los términos de Ley.
29. Adelantar operaciones de compra y recompra de cartera relacionada con el pago de los pasivos del municipio. En desarrollo de esta función podrá enajenar y entregar activos en dación en pago.
30. Realizar Operaciones de Catastro Multipropósito en el Municipio de Ibagué, en el Departamento del Tolima y todo el Territorio Nacional.
31. Administrar y coordinar la operación de las actividades de transporte terrestre de pasajeros por sistemas de transporte urbanos y suburbanos, que comprende transporte colectivo (buses, microbuses y busetas), individual (taxis), y los sistemas de transporte masivo a través de operadores (articulados), así como la integración de estas líneas con servicios conexos como cable aéreo, en el municipio de Ibagué y el territorio departamental.
32. Las demás que el Consejo Directivo, establezca y autorice.

De igual manera, teniendo en cuenta el PARÁGRAFO TRANSITORIO del Acuerdo 003 de 2018, modificatorio del Decreto 0183 de 2001, se asignó al **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ** las funciones de alumbrado público, plazas de mercado, parques y zonas verdes dentro del esquema operacional vigente, mientras se desarrollan los esquemas empresariales que cumplirán dichos objetos.

Dentro de las principales líneas de negocio que desarrolla el Instituto se encuentran las actividades misionales enfocadas en el Financiamiento, Promoción y Desarrollo y la Gerencia de Proyectos, donde se incluyen proyectos estratégicos para el Instituto, como los Eventos feriales, el Complejo Cultural Panóptico, la Administración de bienes inmuebles y las actividades necesarias para adelantar la etapa de Post-Clausura del relleno Sanitario.

De igual manera, se ejecutan las actividades transitorias de Alumbrado Público, Plazas de Mercado y Parques y Zonas Verdes, establecidas en el Decreto 0183 de 2001, mediante el cual se creó el Instituto.

## 2. PRODUCTOS, SERVICIOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

De acuerdo con las funciones definidas para el Instituto, según los Estatutos de la Entidad, actualizados por el Acuerdo 004 de 2024, los siguientes son las grandes 5 líneas de operación o de servicios que presta la entidad:

1. Financiamiento, Promoción y Desarrollo
2. Otros Proyectos
3. Alumbrado Público
4. Plazas de Mercado
5. Parques y Zonas Verdes



Figura 2. Servicios de INFIBAGUÉ

Fuente: Elaboración Propia

### 3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

El **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, ha determinado los usuarios y partes interesadas en cada una de las caracterizaciones de los procesos, que conforman el Modelo de Operación por Procesos, definido para la Entidad, entre estos se encuentran los siguientes:

- ✓ Ciudadanía en general
- ✓ Clientes o usuarios directos veedurías ciudadanas, para los Servicios de Alumbrado Público
- ✓ Clientes o usuarios directos, veedurías ciudadanas, para el servicio de Plazas de mercado.
- ✓ Clientes o usuarios directos, veedurías ciudadanas para Servicios de operaciones financieras
- ✓ Alta Dirección – Comités de dependencias
- ✓ Servidores públicos
- ✓ COPASST
- ✓ Comité de Convivencia Laboral
- ✓ Comisión de personal
- ✓ Equipo de trabajo INTEGRRA
- ✓ Equipo de Formalización
- ✓ Brigadistas
- ✓ Entes gubernamentales (Alcaldía, Gobernación, Presidencia de la Republica)
- ✓ Entes de control (Concejo Municipal, Contralorías, Contaduría General de la Nación)
- ✓ Superintendencias (Financiera de Colombia, Notariado y Registro)
- ✓ Organizaciones sindicales
- ✓ Administradoras de Riesgos Laborales
- ✓ Proveedores Externos
- ✓ Competencia
- ✓ Organizaciones y/o entes de control que promueven entornos ambientales sostenibles (Cortolima, Secretaria Municipal de Ambiente y Gestión del Riesgo, Contraloría Municipal- Gestión Ambiental, Asociaciones de recicladores ASREANC)
- ✓ Medios de Comunicación



Con relación a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas frente a la prestación del servicio, la entidad realizó una mesa de trabajo en donde se identificaron estos

aspectos en cada uno de los grupos de valor (clientes y partes interesadas); información que se analizó y socializó con el Equipo Directivo, como uno de los insumos básicos para la planeación de las actividades del Sistema Integrado de Gestión - “INTEGRA”.

En este espacio, se identificaron las siguientes características que deben cumplir los productos y/o servicios que presta el Instituto:

- **Pertinente**
- **Viable**
- **Oportuno**
- **Legal**
- **Idóneo (funcional)**
- **Accesible**
- **Que cumpla especificaciones**
- **Confiable**
- **Veraz**
- **Equitativo**



A continuación, se presenta un detallado con las necesidades y expectativas identificadas para cada uno de los Clientes y demás partes interesadas, incluyendo el impacto que se generaría en ellas, de acuerdo con lo definido en la enmienda de Cambio Climático para la Norma ISO 9001 versión 2015:

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
<b>Ciudadanía en general (Clientes o usuarios directos veedurías ciudadanas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQRS</li> <li>▪ Oficios con respuesta a las solicitudes</li> <li>▪ Rendición de cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>▪ Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios</li> <li>▪ Comportamiento ético.</li> <li>▪ Transparencia en la prestación del servicio</li> <li>▪ Uso adecuado de los recursos</li> <li>▪ Mecanismos ágiles para la solución de necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención inmediata al usuario</li> <li>▪ Solución inmediata a las necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas satisfacción necesidades expectativas</li> </ul>	<p>de de y/o</p> <p>Retrasos y/o suspensión en la prestación de los servicios que ofrece a Entidad asociados a factores climáticos que impiden la operación del personal que tiene a cargo la prestación del servicio. (Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>
<b>Clientes o usuarios directos veedurías ciudadanas, para el Servicio de Alumbrado Público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQRS</li> <li>▪ Oficios con respuesta a las solicitudes</li> <li>▪ Prestación de servicios de alumbrado publico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>▪ Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.</li> <li>▪ Comportamiento ético.</li> <li>▪ Transparencia en la prestación del servicio</li> <li>▪ Uso adecuado de los recursos</li> <li>▪ Mecanismos ágiles para la solución de necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención inmediata de los usuarios del servicio de alumbrado público.</li> <li>▪ Mantenimiento preventivo y permanente en las redes de alumbrado público</li> <li>▪ Solución inmediata a las necesidades</li> <li>▪ Modernización en toda la ciudad de tecnología sodio a LED.</li> <li>▪ Ampliación de cobertura en las diferentes comunas de la ciudad</li> <li>▪ Que no se presenten fallas o insuficiencias en la prestación del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas satisfacción necesidades expectativas</li> </ul>	<p>de de y/o</p> <p>Retrasos y/o suspensión en la prestación de los servicios de mantenimiento, modernización y/o ampliación de cobertura del sistema de alumbrado público de la entidad, asociados con efectos climáticos como lluvias torrenciales, tormentas eléctricas, inundaciones, entre otros aspectos que impiden el desarrollo de actividades de trabajo en alturas que son fundamentales para atender el sistema de alumbrado público, el cual generalmente es a nivel elevado.</p>

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
<p><b>Clientes o usuarios directos veedurías ciudadanas, para el servicio de Plazas de mercado</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PQRS</li> <li>▪ Oficios con respuesta a las solicitudes (Vacancias, adjudicaciones) ▪ Acuerdos de pago ▪ Facturación del servicio de plazas de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>▪ Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios ▪ Comportamiento ético.</li> <li>▪ Transparencia en la prestación del servicio</li> <li>▪ Uso adecuado de los recursos</li> <li>▪ Mecanismos ágiles para la solución de necesidades ▪ Variedad en la oferta de productos (verduras, cárnicos, lácteos, granos, etc.)</li> <li>▪ Seguridad dentro y fuera de las plazas de mercado</li> <li>▪ Cumplimiento de condiciones de salubridad y buena manipulación de alimentos</li> <li>▪ Precios competitivos ▪ Zonas de comidas con variedad de productos y oferta gastronómica de la región</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Horarios flexibles en la atención al usuario ▪ Servicios adicionales (domicilios, pago con medios electrónicos, etc.)</li> <li>▪ Servicios de parqueadero vigilado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas de satisfacción de de necesidades y/o expectativas</li> </ul>	<p>Suspensión permanente o temporal de los servicios en las plazas de mercado, asociados con aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas estructurales en las instalaciones generadas por efectos climáticos como lluvias torrenciales, tormentas eléctricas, inundaciones, que impidan el acceso parcial o total a las Plazas de Mercado.</li> <li>• Situaciones presentadas ante el retiro de licencias y permisos de operación de los operadores de los rellenos sanitarios en donde se realiza la disposición de los residuos sólidos que se generan en las plazas de mercado, debido a impactos o daños en el medio ambiente en el que se ubican los rellenos sanitarios. Al no poder realizar la disposición apropiada de los residuos sólidos durante un periodo de tiempo prolongado se puede generar una afectación sanitaria a la comunidad, que puede generar un riesgo para la seguridad humana y en consecuencia de deban tomar acciones para suspender el servicio.</li> <li>• Inconvenientes en el manejo de lixiviados producidos en las Plazas de Mercado, que ante situaciones climáticas como lluvias torrenciales puedan generar inundaciones o colapso del sistema de alcantarillado</li> </ul>

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
					y/o colectores, generando peligros para la salud humana.
<b>Clientes o usuarios directos veedurías ciudadanas, para los Servicios de operaciones financieras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación de garantías</li> <li>Aprobación de créditos financieros</li> <li>Facturación de servicios financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios</li> <li>Comportamiento ético.</li> <li>Transparencia en la prestación del servicio</li> <li>Uso adecuado de los recursos</li> <li>Mecanismos ágiles para la solución de necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención inmediata usuario</li> <li>Solución inmediata a las necesidades</li> <li>Facilidad en los trámites para acceder a los servicios financieros</li> <li>Préstamos directos a personas naturales</li> <li>Tasas de interés por debajo del mercado</li> <li>Plataformas electrónicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas satisfacción necesidades expectativas</li> </ul>	Retrasos y/o suspensión en la prestación de los servicios que ofrece a Entidad asociados a factores climáticos que impiden la operación del personal que tiene a cargo la prestación del servicio. (Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)
<b>Alta Dirección – Comités de dependencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros asistencia</li> <li>Actas de comité</li> <li>Material jornada de trabajo</li> <li>Resoluciones</li> <li>Acuerdos de consejo directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor rentabilidad social y financiera</li> <li>Participación y liderazgo de los delegados de la alta dirección o los integrantes de los comités</li> <li>Toma de decisiones en cumplimiento del objeto social</li> <li>Transparencia</li> <li>Efectiva gestión pública</li> <li>Cumplimiento Normativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> <li>Posicionamiento regional y nacional del instituto</li> <li>Articulación de decisiones con el SIG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas satisfacción necesidades expectativas</li> </ul>	Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de Comités de Alta Dirección y/o reuniones, asociados a factores climáticos que impiden la operación del personal directivo y/o administrativo.  (Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
<b>Servidores públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circulares y comunicaciones</li> <li>▪ Actas de reunión</li> <li>▪ Registros de asistencia</li> <li>▪ Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buen ambiente de trabajo.</li> <li>▪ Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> <li>▪ Canales de comunicación</li> <li>▪ Aprovechados desarrollo de los planes de capacitación, bienestar e incentivos</li> <li>▪ Tolerancia, respeto, compañerismo y trabajo en equipo</li> <li>▪ Efectividad del proceso de inducción y reinducción</li> <li>▪ Espacios para el crecimiento profesional</li> <li>▪ Atención a inquietudes</li> <li>▪ Autonomía en la realización del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejoramiento de las condiciones laborales a partir de los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, aplicada a los Servidores Públicos de la Entidad.</li> <li>▪ Solidaridad en casos de calamidades domésticas</li> <li>▪ Estabilidad laboral a corto mediano y largo plazo</li> <li>▪ Salarios por encima del promedio municipal y departamental</li> <li>▪ Desarrollo de actividades lúdicas de integración</li> <li>▪ Reconocimiento y recompensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas de clima y cultura organizacional</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades del personal que labora para Infibagué, asociados a factores climáticos que impiden la operación del personal directivo y/o administrativo.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>
<b>COPASST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actas de reunión</li> <li>▪ Registros de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente seguro de trabajo.</li> <li>• Canales de comunicación entre el equipo directivo y los funcionarios</li> <li>• Efectividad del proceso de inducción y reinducción en lo relacionado con la Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Espacios para el crecimiento profesional</li> <li>• Acompañamiento efectivo en las inspecciones de SST, investigación de accidentes e incidentes laborales</li> <li>• Promover y vigilar la seguridad de los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejoramiento de las condiciones laborales de los Servidores Públicos y/o contratistas de la Entidad.</li> <li>▪ Desarrollo de actividades lúdicas de integración</li> <li>▪ Reconocimiento y recompensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades del comité COPASST, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado, imposibilidad de salir a realizar las inspecciones de SST debido a situaciones que pongan en riesgo la integridad humana, como lluvias torrenciales, tormentas eléctricas, altas temperaturas por fenómenos de menos lluvias, como el denominado "Fenómeno del niño".</p>

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
		<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Promover medidas correctivas y preventivas</li> <li><input type="checkbox"/> Contar con el curso de capacitación mínimo de 50 horas</li> </ul>			
<b>Comité de Convivencia Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actas de reunión</li> <li>▪ Registros de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ambiente apropiado de trabajo. Canales de comunicación entre el equipo directivo y los funcionarios</li> <li><input type="checkbox"/> Tolerancia, respeto, compañerismo y trabajo en equipo</li> <li><input type="checkbox"/> Efectividad del proceso de inducción y reinducción en lo relacionado con la Ética e Integridad</li> <li><input type="checkbox"/> Espacios para el crecimiento personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejoramiento de las condiciones laborales de los Servidores Públicos de la Entidad.</li> <li>▪ Estabilidad laboral a corto mediano y largo plazo</li> <li>▪ Salarios por encima del promedio municipal y departamental</li> <li>▪ Desarrollo de actividades lúdicas de integración</li> <li>▪ Reconocimiento y recompensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades del comité de Convivencia Laboral asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>
<b>Comisión de personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actas de reunión</li> <li>▪ Registros de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/></li> <li><input type="checkbox"/></li> <li><input type="checkbox"/> Ambiente apropiado de trabajo. Canales de comunicación entre el equipo directivo y los funcionarios</li> <li><input type="checkbox"/> Cumplimiento de los lineamientos del Empleo Público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejoramiento de las condiciones laborales de los Servidores Públicos de la Entidad.</li> <li>▪ Estabilidad laboral a corto mediano y largo plazo</li> <li>▪ Salarios por encima del promedio municipal y departamental</li> <li>▪ Desarrollo de actividades lúdicas de integración</li> <li>▪ Reconocimiento y recompensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de la Comisión de Personal, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
<p><b>Equipo de trabajo INTEGRÁ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actas de reunión</li> <li>▪ Registros de asistencia</li> <li>▪ Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buen ambiente de trabajo.</li> <li>▪ Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> <li>▪ Canales de comunicación</li> <li>▪ Aprovechados desarrollo de los planes de capacitación, bienestar e incentivos</li> <li>▪ Tolerancia, respeto, compañerismo y trabajo en equipo</li> <li>▪ Efectividad del proceso de inducción y reinducción</li> <li>▪ Espacios para el crecimiento profesional</li> <li>▪ Atención a inquietudes</li> <li>▪ Autonomía en la realización del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejoramiento de las condiciones laborales a partir de los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, aplicada a los Servidores Públicos de la Entidad.</li> <li>▪ Solidaridad en casos de calamidades domesticas</li> <li>▪ Estabilidad laboral a corto mediano y largo plazo</li> <li>▪ Salarios por encima del promedio municipal y departamental</li> <li>▪ Desarrollo de actividades lúdicas de integración</li> <li>▪ Reconocimiento y recompensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades del Equipo INTEGRÁ, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>
<p><b>Equipo de Formalización Laboral y Modernización Administrativa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actas de reunión</li> <li>▪ Registros de asistencia</li> <li>▪ Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canales de comunicación apropiados</li> <li>▪ Gestión del Cambio</li> <li>▪ Espacios para el crecimiento profesional y la formalización laboral</li> <li>▪ Atención a inquietudes</li> <li>▪ Conocimiento de primera mano de los ajustes y/o cambios en la estructura organizacional y planta de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejoramiento de las condiciones laborales a partir de los resultados del Estudio Técnico para la formalización laboral y modernización administrativa.</li> <li>▪ Nuevos cargos</li> <li>▪ Estabilidad laboral a corto mediano y largo plazo</li> <li>▪ Salarios por encima del promedio municipal y departamental</li> <li>▪ Reconocimiento y recompensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades del Equipo de Formalización Laboral, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
<b>Brigadistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de reunión</li> <li>Registros de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la Normatividad vigente</li> <li>Calidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>Capacitación efectiva</li> <li>Mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo de los funcionarios al servicio de la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de los mejores elementos de protección personal y equipos para atención de emergencias, disponibles en el mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas satisfacción</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de los Brigadistas, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado, imposibilidad de salir a realizar actividades de capacitación y/o formación fuera de las instalaciones del Instituto, debido a situaciones que pongan en riesgo la integridad humana, como lluvias torrenciales, tormentas eléctricas, altas temperaturas por fenómenos de menos lluvias, como el denominado "Fenómeno del niño".</p>
<b>Entes gubernamentales (Alcaldía, Gobernación, Presidencia de la Republica)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circulares y comunicaciones</li> <li>Audiencias públicas de rendición de cuentas</li> <li>Acuerdos, resoluciones, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la Normatividad vigente</li> <li>Cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública</li> <li>Calidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>Efectividad en la gerencia pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataformas tecnológicas con disponibilidad total y planes de contingencia que garanticen el acceso a la información requerida por las entidades del estado y demás organismos de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas satisfacción</li> <li>necesidades expectativas</li> <li>Circulares comunicaciones</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de los Entes Gubernamentales, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
<b>Entes de control (Concejo Municipal, Contralorías, Contaduría General de la Nación)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones</li> <li>• Acuerdos, resoluciones, etc.</li> <li>• Fenecimiento de cuenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la Normatividad vigente</li> <li>• Cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública</li> <li>• Calidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>• Efectividad en la gerencia publica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataformas tecnológicas con disponibilidad total y planes de contingencia que garanticen el acceso a la información requerida por las entidades del estado y demás organismos de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> <li>• Circulares, comunicaciones y visitas de auditoria</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de los Entes de Control, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>
<b>Superintendencias (Financiera de Colombia, Notariado y Registro)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver matriz de requisitos legales.</li> <li>• Cumplimiento de lo definido en la Circular 034 de 2013, así como en la demás normatividad establecida para el Régimen Especial de Vigilancia (segunda mejor calificación de riesgo financiero e ingreso al régimen especial de vigilancia).</li> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>• Plataformas tecnológicas con disponibilidad total y planes de contingencia que garanticen el acceso a la información requerida por las entidades del estado y demás organismos de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares, comunicaciones y visitas de auditoria</li> <li>• Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de las entidades, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
<b>Organizaciones sindicales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones</li> <li>• Actas de reunión</li> <li>• Registros de asistencia</li> <li>• Acuerdos sindicales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de lo definido en los Acuerdos Sindicales.</li> <li>• Buen ambiente de trabajo.</li> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral a corto, mediano y largo plazo</li> <li>• Vinculación como trabajadores oficiales, para aquellas personas que prestan servicios de alumbrado público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas satisfacción necesidades expectativas</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de las organizaciones sindicales, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>
<b>Administradoras de Riesgos Laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares y comunicaciones</li> <li>• Actas de reunión</li> <li>• Registros de asistencia</li> <li>• Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones</li> <li>• Investigaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las normas (especialmente el Decreto 1072 de 2015) y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.</li> <li>• Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del plan de trabajo de SST, por encima del 95%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas satisfacción necesidades expectativas</li> <li>• Visitas de los asesores de la ARL</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de las entidades, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado, imposibilidad de salir a realizar actividades de capacitación y/o formación fuera de las instalaciones del Instituto, debido a situaciones que pongan en riesgo la integridad humana, como lluvias torrenciales, tormentas eléctricas, altas temperaturas por fenómenos de menos lluvias, como el denominado "Fenómeno del niño".)</p>

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
<b>Proveedores Externos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circulares y comunicaciones</li> <li>▪ Actas de reunión</li> <li>▪ Registros de asistencia</li> <li>▪ Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beneficios mutuos y continuidad</li> <li>▪ Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales asociada con la plataforma de secop2</li> <li>▪ Estudios previos con información clara y concisa en los temas técnicos financieros y jurídicos a presentarse en los procesos de selección</li> <li>▪ Transparencia en los procesos de selección (Convocatorias, licitaciones, contratación directa, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramites de cuentas en menor tiempo</li> <li>▪ Respuesta inmediata a requerimientos y/o solicitudes del contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> <li>▪ Informes de supervisión</li> <li>▪ Informes de actividades (actas de avance de obra, interventorías, actas de suspensión, reinicios, adiciones y actas de cierre final)</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de los proveedores, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circulares y comunicaciones de ASOINFIS</li> <li>▪ Actas de reunión</li> <li>▪ Registros de asistencia</li> <li>▪ Normatividad exclusiva para los INFIS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo de actividades en el marco de competencia leal</li> <li>▪ Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales</li> <li>▪ Conformación de alianzas a través de la operación de ASOINFIS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación y acompañamiento a la asociación ASOINFIS en los escenarios nacionales , para generar normatividad que beneficie el desarrollo de las actividades financieras de los infis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> <li>▪ Reuniones y/o encuentros de ASOINFIS</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de la competencia, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>
<b>Organizaciones y/o entes de control que promueven entornos ambientales sostenibles (Cortolima, Secretaria Municipal de Ambiente y Gestión del Riesgo, Contraloría Municipal-Gestión Ambiental, Asociaciones de recicladores ASREANC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campañas de pos consumo</li> <li>▪ Informes de auditoría y seguimiento a los compromisos ambientales</li> <li>▪ Material aprovechable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de normatividad ambiental vigente en el país.</li> <li>▪ Sostenibilidad y sustentabilidad para generaciones futuras.</li> <li>▪ Compromiso con la promoción y prevención del deterioro ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación en campañas de disposición de residuos y aprovechamiento de elementos POS consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas de satisfacción de necesidades y/o expectativas</li> <li>▪ Informes de auditoría y seguimiento a los compromisos ambientales</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de las Entidades y/o organizaciones, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado)</p>

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	EVIDENCIA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	MECANISMO DE RETROALIMENTACION	IMPACTO CAMBIO CLIMATICO
<p><b>Medios de Comunicación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circulares y comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interactuar en tiempo real a través de redes sociales con medios de comunicación y comunidad</li> <li>▪ Requisitos de disponibilidad de información asociada con la organización en medios digitales.</li> <li>▪ Información oportuna y veraz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Primicia en la reporte de la información relacionada con la entidad.</li> <li>▪ Canales de atención inmediata a las solicitudes de los medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas de satisfacción necesidades y/o expectativas</li> </ul>	<p>Retrasos y/o suspensión en el desarrollo de las actividades de los medios de comunicación, asociados a factores climáticos que impiden el trabajo de quienes lo conforman.</p> <p>(Ejemplo: Cambio en los horarios de trabajo por suspensión del servicio eléctrico en las oficinas, o servicios de acueducto y alcantarillado, imposibilidad de cubrir las actividades que realiza en campo el Instituto, debido a situaciones que pongan en riesgo la integridad humana, como lluvias torrenciales, tormentas eléctricas, altas temperaturas por fenómenos de menos lluvias, como el denominado "Fenómeno del niño".)</p>

## 4. IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

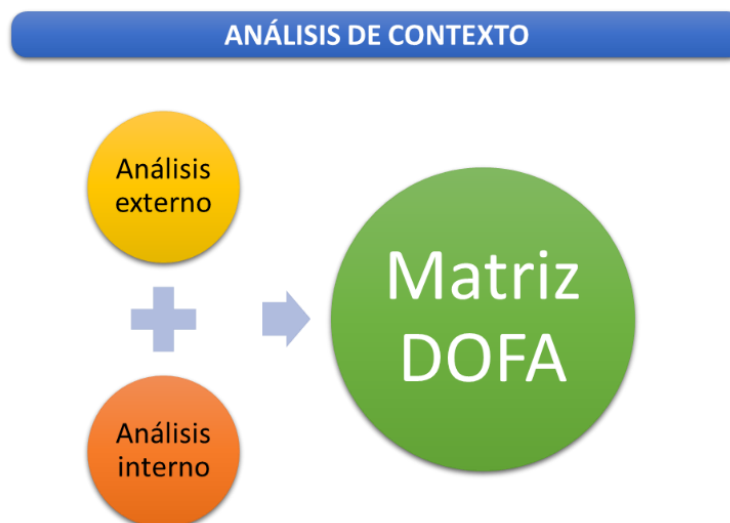
Este análisis cubre los posibles riesgos que pueden representar para el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ** los cambios en el contexto estratégico, teniendo en cuenta aspectos del entorno Político, Social, Económico, Tecnológico, Competencia, Geográfico, Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo, a partir del análisis de una matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

Su operación propicia el cumplimiento del principio de responsabilidad, al tener en cuenta aquellos aspectos internos y externos que pueden afectar el logro de los propósitos de la Entidad, facilitando la identificación, valoración y toma de medidas de respuesta a los riesgos, minimizando su probabilidad de ocurrencia y los efectos sobre los productos y servicios requeridos por la comunidad y los demás grupos de valor.

El presente análisis se realizó a partir de lo definido en la Norma ISO 9001:2015, numeral 4.1 el cual determina las condiciones que debe cumplir este tipo de ejercicios:

### **4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto. La organización debe determinar:**

- a) *Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad.*
- b) *La organización debe realizar seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.*



**Gráfico 2. Contexto de la Organización según ISO 9001:2015**

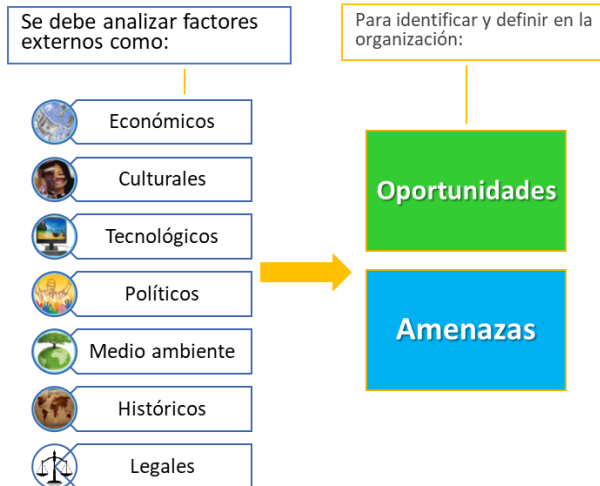
Fuente: Elaboración propia

La matriz DOFA o también conocida como FODA es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategias para una organización y se divide en dos partes (interno y externo) como se muestra a continuación:

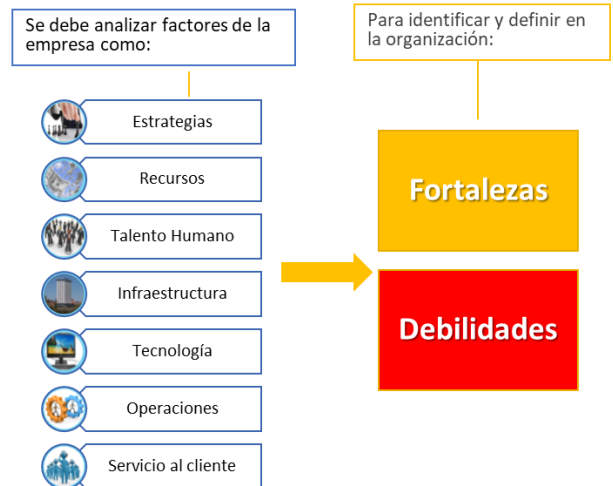
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<b>Fortalezas:</b> son las características internas del negocio que permiten impulsar al mismo y poder cumplir las metas planteadas
	<b>Debilidades:</b> se refiere a los aspectos internos que de alguna u otra manera no permitan el crecimiento empresarial o que frenan el cumplimiento de los objetivos planteados
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>Oportunidades:</b> se refiere a los acontecimientos o características externas al negocio que puedan ser utilizadas a favor para garantizar el crecimiento de la organización
	<b>Amenazas:</b> son los acontecimientos externos al negocio que en la mayoría de las veces incontrolables por el dueño y personal de la empresa analizada.



### ANÁLISIS EXTERNO



### ANÁLISIS INTERNO



**Gráfico 2. Elementos del Análisis Interno y Externo**

Fuente: Elaboración propia

En el documento **Anexo 1 – Matriz FODA**, se presenta los documentos de los procesos presentes en la Entidad, utilizando el siguiente modelo:

DIAGNOSTICO INTERNO	FORTALEZAS	Prioridad	DEBILIDADES	Prioridad
<b>Capacidad Directiva</b> (Planeación, dirección, toma de decisiones)				
<b>Capacidad Organizacional</b> (Principios y valores, cultura organizacional, documentos INTEGRAL, formatos, MIPG, etc.)				
<b>Capacidad Financiera</b> (Deudas, capital, capacidad de endeudamiento, rentabilidad, costos, etc.)				
<b>Capacidad Tecnológica</b> (hardware y software, infraestructura en procesos de prestación del servicio, nivel tecnológico, etc.)				
<b>Capacidad de Talento Humano</b> (Nivel académico, experiencia técnica, rotación, ausentismo, programas de formación, motivación, etc.)				
<b>Capacidad - Entorno Ambiental</b> (Cumplimiento de lineamientos de Gestión Ambiental, PIGA, PGIR, Programas ambientales )				
<b>Capacidad – Entorno Seguridad y Salud en el trabajo</b> (Inducciones, Trabajo en alturas, procesos de capacitación, reporte de accidentes e incidentes, etc.)				

Prioridad en Diagnóstico Interno \*: **ALTA (Rojo)** – **MEDIA (Amarilla)** – **BAJA (Verde)**

DIAGNOSTICO EXTERNO	OPORTUNIDADES	Prioridad	AMENAZAS	Prioridad
<b>Factores Económicos</b> (Internacional, Nacional, Local, índice de crecimiento, inflación, devaluación, comportamiento de la economía, etc.)				
<b>Factores Políticos</b> (Acuerdos internacionales, normas, leyes, situación de orden público)				

<b>Factores Sociales</b> (educación, salud, empleo, seguridad, creencias, cultura)				
--	--	--	--	--

DIAGNOSTICO EXTERNO	OPORTUNIDADES	Prioridad	AMENAZAS	Prioridad
<b>Factores Tecnológicos</b> (Disponibilidad de nuevas tecnologías, materiales, hardware, software.)				
<b>Factores Geográficos</b> (ubicación, espacio, topografía, clima, recursos naturales, etc.)				
<b>Factores Competitivos</b> (Todos los determinados en contraste Entidades similares, mercado)				
<b>Factores Ambientales</b> (Auditorias y/o visitas antes de control, licencias, normatividad ambiental )				
<b>Factores Seguridad y Salud en el trabajo</b> (Cambios normativos, lineamientos nacionales (Simulacros, brigadas de emergencia a nivel nacional), etc.)				

Prioridad en Diagnóstico Externo \*: ALTA (Verde) – MEDIA (Amarilla) – BAJA (Rojo)

## 5. RUTA GENERADORA DE VALOR DEL INSTITUTO 2024-2032

Bajo el liderazgo y orientación de la Oficina Asesora de Planeación, se desarrolló el Segundo Encuentro Directivo de Planeación Estratégica y Prospectiva “*Liderazgo que anticipa Conocimiento que transforma*”.

Un enfoque de planificación que tuvo como objetivo principal ayudar a la organización a desarrollar y fortalecer estrategias efectivas para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades futuras.

## 5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

### Desde el concepto de Planeación Estratégica y Prospectiva

# ¿Planeación estratégica y prospectiva?

Enfoque de planificación que tiene como objetivo principal ayudar a las organizaciones a desarrollar estrategias efectivas para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades futuras.



La PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, se centra en establecer metas a largo plazo y definir los medios para alcanzarlas



La PLANEACIÓN PROSPECTIVA, se enfoca en explorar y anticipar posibles escenarios futuros.

## Planear es prever..

Es anticipar lo que pudiera suceder y tomar medidas antes de que pase o evitar que algo malo pase.

Es considerar todos los elementos internos y externos que pudieran incidir en nuestra situación.

Es tratar de ver más allá de donde nuestros ojos pueden ver ahora.

**Eso es visión de futuro, de largo plazo, prospectiva.**



Esta jornada de trabajo se realizó en el Hotel Iguaima el 21 de febrero de 2026, con la siguiente agenda:

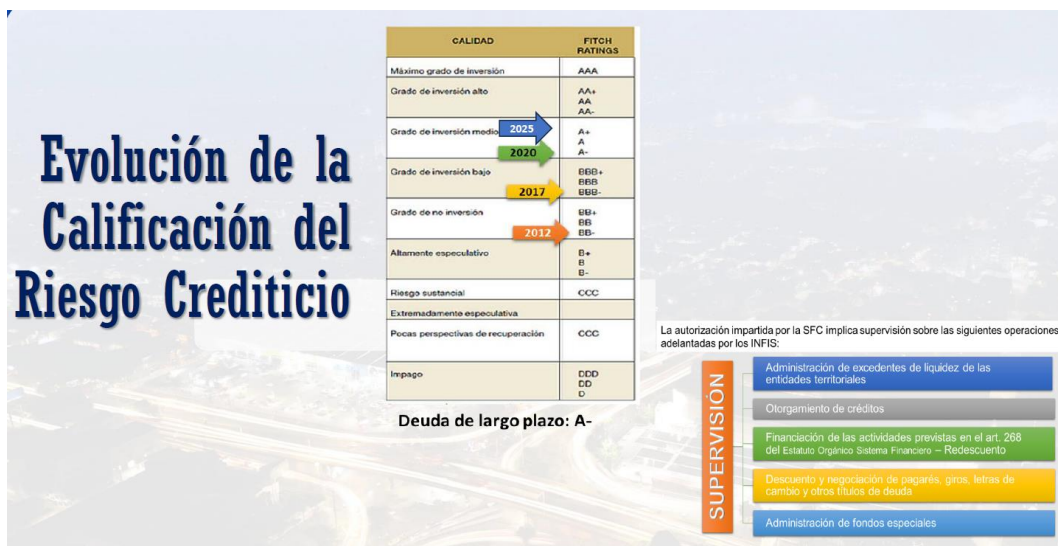
- 8:30 a.m. BIENVENIDA
- 8:45 a 9:30 a.m. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL
- 9:30 a 10:45 a.m. ACTIVIDAD 1 – ACTIVIDAD 1 – PLANEACIÓN Y ESTRATEGIA  
Alcanza tu Meta - El Espejo - Ocupa tu lugar -
- 10:45 a 11:00 a.m. Receso
- 11:00 a 12:30 m. NUESTRA RUTA GENERADORA DE VALOR
- 12:30 a 1:30 p.m. ACTIVIDAD 2 – “El reto del Malvavisco”
- 1:30 a 2:00 p.m. CONCLUSIONES Y CIERRE DE LA JORNADA





En el desarrollo de esta jornada se contó con la participación de todo el equipo directivo de la Entidad, así como los profesionales que realizan la coordinación de los Sistemas de Gestión que hacen parte del SIG INTEGRAL, junto con asesores especialistas para los nuevos proyectos y proyectos en ejecución que se están desarrollando el Instituto.





Como resultado de esta actividad se afianzo la definición la Ruta Generadora de Valor que soporta la definición de la Planeación Estratégica y Prospectiva del Instituto, así como el logro de la evolución de la calificación del riesgo crediticio y las propuestas de ideas de negocios o nuevos proyectos que se articularan con cada uno de los 5 componentes:



## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	2025/01/31	Aprobación inicial del documento
02	2026/04/10	Actualización de las habilidades claves desarrolladas y afianzamiento de las rutas generadoras de valor 2025-2034