

# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



**IBAGUÉ, 2026**

## CONTENIDO

<b>CONTENIDO .....</b>	<b>2</b>
<b>0. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1. DEFINICIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>2. DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1 FUNCIONES DEL INSTITUTO (DECRETO 0183 DE 2001, MODIFICADO POR EL ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO 003 DE NOVIEMBRE 14 DEL 2024). .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2 ESTRUCTURA ORGÁNIZACIONAL .....</b>	<b>14</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO. ....</b>	<b>16</b>
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS. ....</b>	<b>16</b>
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “INTEGRA”.         16</b>	
<b>4.3.1 Aplicabilidad de la norma. ....</b>	<b>17</b>
<b>4.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “INTEGRA” Y SUS PROCESOS. ....</b>	<b>17</b>
<b>5. LIDERAZGO .....</b>	<b>18</b>
<b>5.1 GENERALIDADES .....</b>	<b>18</b>
<b>5.2 POLÍTICAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>a. POLÍTICA INTEGRAL DEL SISTEMA .....</b>	<b>18</b>
<b>b. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL .....</b>	<b>19</b>
<b>c. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....</b>	<b>19</b>
<b>5.3 CONSULTA Y PARTICIPACION .....</b>	<b>20</b>
<b>5.4 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>6. PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES. ....</b>	<b>29</b>
<b>6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS. ....</b>	<b>29</b>
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS. ....</b>	<b>34</b>
<b>7. APOYO .....</b>	<b>35</b>
<b>7.1 RECURSOS. ....</b>	<b>35</b>
<b>7.2 COMPETENCIA. ....</b>	<b>35</b>
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA. ....</b>	<b>35</b>
<b>7.4 COMUNICACIÓN. ....</b>	<b>36</b>
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA. ....</b>	<b>37</b>
<b>8. OPERACIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL. ....</b>	<b>38</b>
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</b>	<b>39</b>
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO .....</b>	<b>40</b>
<b>8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS EXTERNOS. ....</b>	<b>41</b>
<b>8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>41</b>

<b>8.6</b>	<b>LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....</b>	<b>42</b>
<b>8.7</b>	<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....</b>	<b>42</b>
<b>9.</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....</b>	<b>43</b>
<b>9.1</b>	<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>9.1.1</b>	<b>GENERALIDADES.....</b>	<b>43</b>
<b>9.1.2</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....</b>	<b>43</b>
<b>9.1.3</b>	<b>ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>9.2</b>	<b>AUDITORÍAS INTERNAS.....</b>	<b>44</b>
<b>9.3</b>	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>44</b>
<b>10.</b>	<b>MEJORA.....</b>	<b>45</b>
<b>10.1</b>	<b>GENERALIDADES.....</b>	<b>45</b>
<b>10.2</b>	<b>NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....</b>	<b>45</b>
<b>10.3</b>	<b>MEJORA CONTINUA.....</b>	<b>46</b>
	<b>CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>47</b>
	<b>ANEXOS:.....</b>	<b>49</b>

## 0. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El presente Manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir el Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA” del **Instituto de Financiamento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ**, en el marco de lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (Decreto 1499 de 2017).

Las directrices de la calidad presentadas en éste documento se basan en las Normas Técnicas Internacionales ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Lo anterior con el fin de permitir y facilitar la dirección y la evaluación del desempeño del **Instituto de Financiamento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ**, en términos de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr la satisfacción en la prestación de los servicios, en pro de entregar mejores resultados a la comunidad.



*Figura 1. Estructura del SIG*

Este Manual constituye una herramienta fundamental del Sistema Integrado de Gestión ya que además de identificar procesos, determina su secuencia e interacción; la documentación del sistema permite obtener como beneficios la estandarización de los procedimientos, la caracterización y homologación del quehacer diario de una entidad pública a pesar de los constantes cambios de la normatividad colombiana, constituye una plataforma para construir otros sistemas de gestión, facilita el cumplimiento de los requisitos establecidos por la legislación vigente integrados a los requisitos propios de los clientes, aumenta el compromiso del personal, mejoramiento del clima organizacional, conocimiento de las necesidades de la comunidad y mejora la imagen institucional.

El **Instituto de Financiamento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ**, se compromete a cumplir las directrices estipuladas en éste Manual y dar a conocer, divulgar y facilitar los recursos necesarios para que todo el Talento Humano de la Entidad, de cumplimiento a las mismas.

## 1. DEFINICIONES

A continuación se incluyen algunas definiciones y abreviaturas comúnmente utilizadas por la Entidad y que son importantes para la interpretación de este manual. Los demás términos que se tendrán en cuenta están dispuestos en las normas ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

**ANEXO:** Información adicional que amplía la información de un documento.

**APROBACIÓN:** Aceptación de un documento para su implementación en el Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA”

**ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**AUDITORÍA:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO:** Documento usado para describir la estructura de cada proceso, incluyendo objetivo, responsables, actividades con sus entradas y salidas, indicadores, normatividad aplicable, políticas de operación, documentos asociados y recursos utilizados.

**CAMBIO CLIMÁTICO:** El cambio climático se refiere a los cambios a largo plazo de las temperaturas y los patrones climáticos. Estos cambios pueden ser naturales, debido a variaciones en la actividad solar o erupciones volcánicas grandes. Pero desde el siglo XIX, las actividades humanas han sido el principal motor del cambio climático, debido principalmente a la quema de combustibles fósiles como el carbón, el petróleo y el gas.

La quema de combustibles fósiles genera emisiones de gases de efecto invernadero que actúan como una manta que envuelve a la Tierra, atrapando el calor del sol y elevando las temperaturas.

Las emisiones principales de gases de efecto invernadero que provocan el cambio climático son el dióxido de carbono y el metano. Estos proceden del uso de la gasolina para conducir un coche o del carbón para calentar un edificio, por ejemplo. El desmonte de tierras y bosques también puede liberar dióxido de carbono. La agricultura y las actividades relacionadas con el petróleo y

el gas son fuentes importantes de emisiones de metano. La energía, la industria, el transporte, los edificios, la agricultura y el uso del suelo se encuentran entre los principales emisores.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito

**DISEÑO Y DESARROLLO:** conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

**DOCUMENTO:** Información y el medio en el que está contenida.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**MODIFICACIÓN:** Cambios necesarios que se realizan a los documentos.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

**REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

**VERSIÓN:** Muestra el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento

## 2. DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

Con el fin de responder a los desafíos de los tiempos, el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ** determina la necesidad de implementar un Sistema Integrado de Gestión que le ayude a proyectarse como una Entidad enfocada en satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Ibaguereña y su área de influencia, en lo relacionado con los servicios que se enmarcan en su objeto social:

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”**.

Siguiendo el enfoque que da el Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA”, se ha planeado lo siguiente:

- Determinar e identificar los requisitos de los clientes y/o ciudadanos y demás partes interesadas o grupo de valor, con el fin de aumentar su satisfacción y su confianza en el servicio que ofrece el Instituto.
- Designar como Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
- Asignar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión - “INTEGRA”, así como para el desarrollo de los proyectos.
- Definir y dar a conocer a cada uno de los colaboradores de la Instituto sus responsabilidades con relación al Sistema Integrado de Gestión - “INTEGRA”.

- Asegurar que la metodología de mejoramiento continuo: PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) se aplica en todos los procesos de la Instituto.
- Establecer canales de comunicación claros que permitan que la información llegue a todos los niveles de la Entidad y a los clientes y/o ciudadanos cuando se requiera.
- Promover el cumplimiento de la Política Integral del Sistema en los funcionarios de la Entidad, creando la conciencia de que la calidad es responsabilidad de todos.
- Revisar periódicamente el Sistema Integrado de Gestión - “INTEGRA” para determinar oportunidades de mejora, realizar cambios y asegurar la adecuación del mismo en la Entidad.

**EDILBERTO PAVA CEBALLOS**  
**Gerente General**

### 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA



**MISIÓN.** Contribuimos a mejorar la calidad de vida de la población, mediante el desarrollo y la transformación productiva, social e institucional sostenible, a partir de la prestación de servicios financieros y de garantía, la asesoría y asistencia técnica especializada, la gestión y/o operación de proyectos y esquemas empresariales, soportados en un equipo humano con vocación de servicio, que practica una cultura de integridad y asume comportamientos éticos y de liderazgo, enmarcados en un modelo de Gestión del Riesgo Integral.

**VISIÓN.** En el 2032 seremos el aliado estratégico de las Entidades Territoriales y descentralizadas en el Departamento del Tolima y la región, reconocidos por la generación, promoción y financiamiento de proyectos y/o esquemas empresariales que fomenten un desarrollo sostenible e innovador.

**COMPONENTE DE INTEGRIDAD.** El Departamento Administrativo de la Función Pública expidió el Código de Integridad como un instrumento para avanzar en el fomento de la integridad pública, acompañando y respaldando las políticas públicas formales, técnicas y normativas con un ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo que busque alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y los ciudadanos, estos son los principios que rigen el actuar de los servidores públicos en el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ.**



La integridad se constituye en un elemento central de la construcción de capital social y de generación de confianza de la ciudadanía en el Estado. La integridad es una característica personal, que en el sector público también se refiere al cumplimiento de la promesa que cada servidor le hace al Estado y a la ciudadanía de ejercer a cabalidad su labor. (MIPG, 2017)

- Los servidores públicos son el eje fundamental de las entidades; por eso, el fortalecimiento de la integridad debe implementarse de la mano con las personas que trabajan en las entidades.
- La transparencia, el acceso a la información, la participación ciudadana, la rendición de cuentas, la lucha contra la corrupción y la apertura de datos como políticas que están directamente relacionadas en la promoción de integridad.
- Eficiencia, productividad e inclusión del sector público. (DAFP, 2016). El MIPG-v2 desarrolla siete dimensiones operativas, dentro de las que se encuentra la dimensión del Talento Humano, el desarrollo de esta dimensión se realiza mediante dos políticas, la de “Gestión Estratégica del Talento Humano” y la de “Integridad”, cuyos objetivos se orientan a “Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas”.

Es así como el Código de Integridad se convierte en la principal herramienta para la implementación de la Política de Integridad de que trata la dimensión de Talento Humano del MIPG-v2.



Fuente: Función Pública 2017

En este marco de integridad, los principios y los valores éticos que orientan el actuar de INFIBAGUÉ buscan la generación de creencias básicas sobre las formas correctas para desempeñar la función pública, que se constituyen en premisas de todas sus actuaciones

fortaleciendo una cultura de confianza en todas las partes interesadas, de manera articulada con lo definido en el Decreto 0382 de 2026, frente al Sistema Nacional de Integridad.

### **3.1 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,

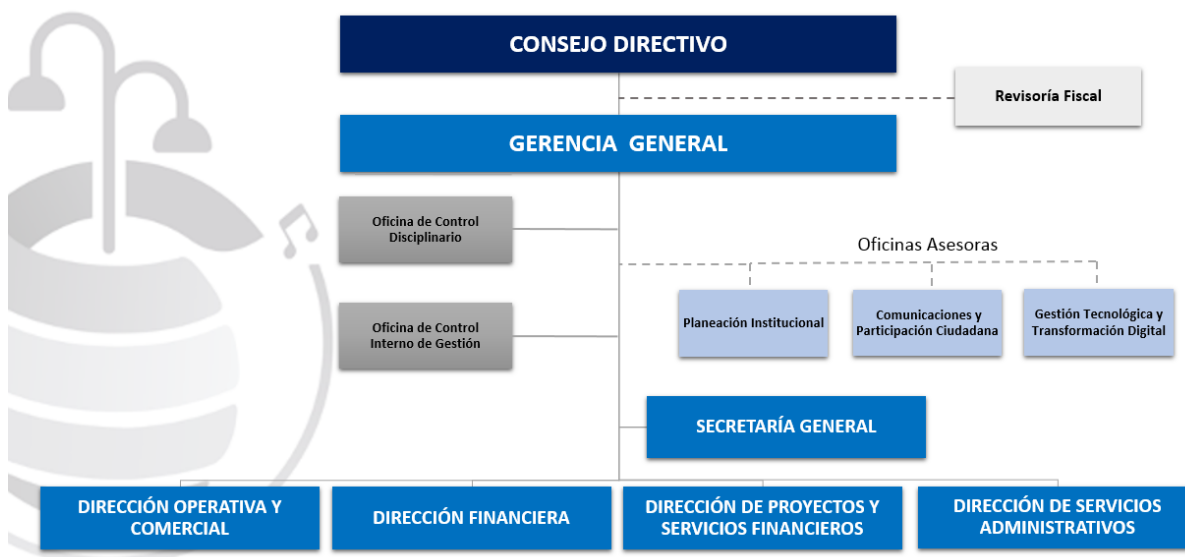
desarrollo agrícola, industrialización, energía, servicios sociales, económicos y otros análogos.

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.

### 3.2 ESTRUCTURA ORGÁNIZACIONAL

Al realizar la revisión normativa y de antecedentes de la entidad se encontró que el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ** está realizando todas las gestiones pertinentes para fortalecer su desempeño económico e institucional y contar con una estructura dinámica y flexible para la operación de su objeto misional, que le permita ingresar al Régimen Especial de Vigilancia que enmarca la Circular 034 de 2013, para los Institutos de Financiamiento en Colombia, en concordancia con lo definido en el Decreto 1117 de 2013, “Por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 17 y 18 de la Ley 819 de 2003, el numeral 2 del artículo 270 y el literal a) numeral 2 del artículo 325 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones”, el cual fue modificado por el Decreto 2463 de 2014.



*Figura 2. Estructura orgánica actual de INFIBAGUÉ  
Fuente: Acuerdo Consejo Directivo No 001 de 2025*

En tal sentido, mediante el Acuerdo 001 de Junio del 2025, el Consejo Directivo definió la nueva estructura de la Entidad, la cual se desarrolla a través de una planta de empleos que tendrá un sistema de planta global, cuyos cargos serán distribuidos entre las diferentes dependencias mediante resolución del Gerente General, de conformidad con la estructura organizacional, las necesidades del servicio, los planes, programas y proyectos que aquellas adelanten, la naturaleza de las funciones, los niveles de responsabilidad y el perfil de los empleos, en el marco de lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

### 3.3 RUTA GENERADORA DE VALOR

Teniendo en cuenta el ejercicio de planeación estratégica y prospectiva adelantado por la Alta Dirección del Instituto en las vigencias 2024 y 2025, se definió una Ruta Generadora de Valor, en la que enmarcan 5 grandes componentes de desarrollo como activadores de las funciones y responsabilidades del Instituto, articulados con su plataforma estratégica.



Figura 3. Ruta Generadora de Valor 2025-2032 de INFIBAGUÉ  
Fuente: 2º. Encuentro de Planeación Estratégica y Prospectiva 2026.

## **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.**

El *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ*, determinó las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito y dirección estratégica, así como el seguimiento y la revisión de dicha información a partir del documento denominado contexto estratégico. **Ver Anexo 1. CTX-SI-001 Contexto Estratégico del SIG, publicado en el enlace**

### **4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS 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, de igual manera, en el documento denominado contexto estratégico se encuentra detallada la información. **Ver Anexo 1. CTX-SI-001 Contexto Estratégico del SIG, publicado en el enlace.**

<https://www.infibague.gov.co/wp-content/uploads/2022/INTEGRA/01ESTRATEGICO/SI/Contexto/CTX-SI-001-CONTEXTO-ESTRATEGICO-DEL-SIG.pdf>

Los requisitos Legales, Institucionales y de las Normas Técnicas Internacionales ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se han definido a través del Matriz requisitos legales que hace parte de cada uno de los procesos. **Ver Anexo 2. MATRIZ REQUISITOS LEGALES DE LOS PROCESOS, publicados en el enlace <https://www.infibague.gov.co/03-matrizlegales/>**; de igual manera, se ha definido el procedimiento PRO-SI-006 ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS REQUISITOS LEGALES

### **4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “INTEGRA”.**

El alcance del Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA” se define de la siguiente manera:

**Operación, administración y mantenimiento del Sistema de Alumbrado Público en el municipio de Ibagué (Zona Urbana y Rural).**

Dicho alcance, cubre todos los procesos determinados en el mapa de procesos de la Entidad, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO

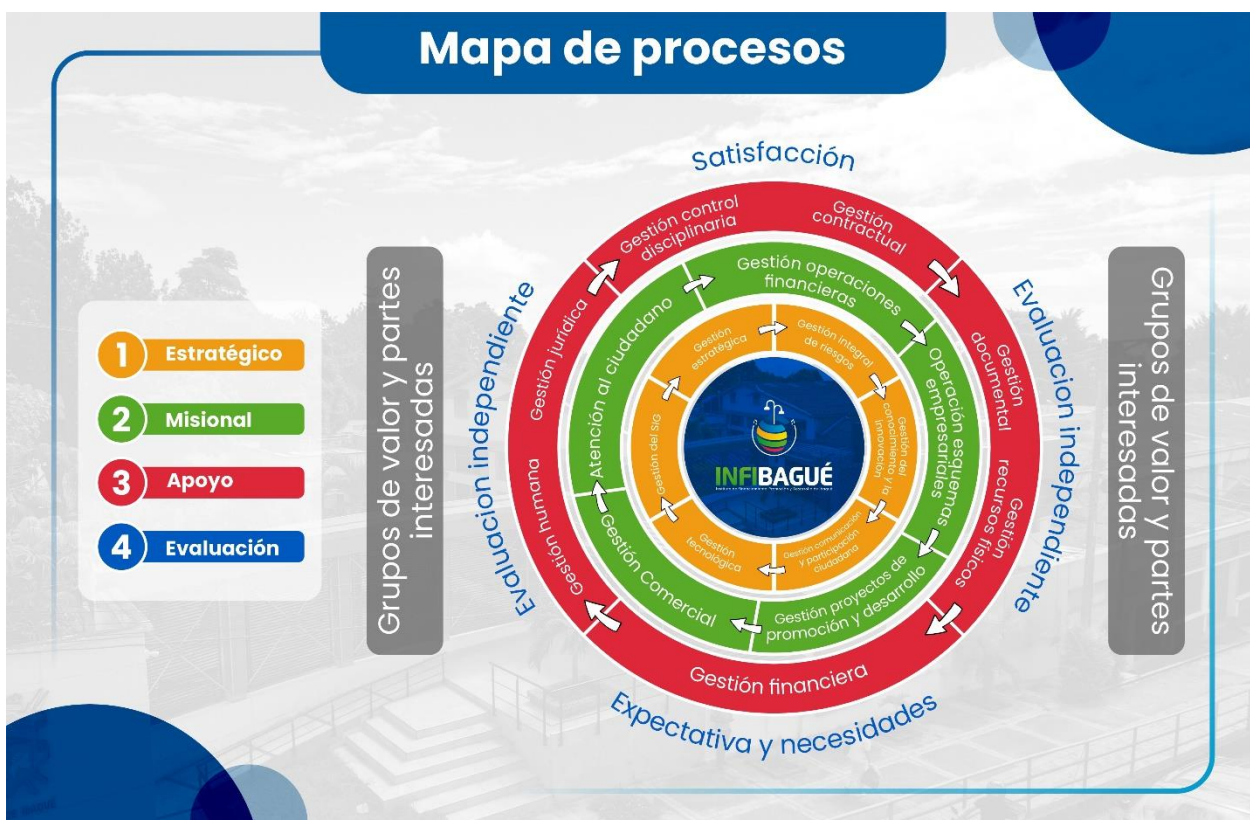
45001:2018 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, respondiendo a las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.

#### 4.3.1 Aplicabilidad de la norma.

Declaramos la aplicabilidad de todos los requisitos de la norma.

#### 4.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN “INTEGRA” Y SUS PROCESOS.

A continuación, se presenta el MAPA DE PROCESOS de la Entidad, en donde se evidencian las interacciones generales entre los procesos.



Para todos los procesos del “INTEGRA”, se han diseñado unas fichas de CARACTERIZACIÓN, en donde se evidencia la interacción de cada proceso con sus proveedores internos-externos, entradas, actividades, salidas y clientes. **Ver Anexo 3. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS, publicados en el enlace <https://www.infibague.gov.co/integra/>.**

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 GENERALIDADES

La alta dirección demuestra su liderazgo a través de lo declarado en el numeral 2. del presente Manual.

### 5.2 POLÍTICAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

#### a. POLÍTICA INTEGRAL DEL SISTEMA

En INFIBAGUÉ estamos seguros que la satisfacción de nuestros clientes y demás grupos de valor, la protección y preservación del medio ambiente, la seguridad y salud de nuestros colaboradores, contratistas y



visitantes, son los factores claves para lograr una efectiva gestión pública. Es por ello, que decidimos realizar nuestras actividades, enmarcadas en los siguientes compromisos:

- 1. Mantener altos niveles de satisfacción y lealtad de nuestros clientes y demás grupos de valor.**
- 2. Desarrollar las competencias de nuestro equipo humano para obtener un óptimo desempeño en su gestión.**
- 3. Propiciar condiciones de trabajo seguro y saludable, mediante la identificación, eliminación de peligros y valoración y reducción de riesgos para prevenir lesiones y enfermedades.**
- 4. Facilitar los espacios y los mecanismos de participación y consulta de los colaboradores y sus representantes.**
- 5. Gestionar los aspectos ambientales generados en el desarrollo de nuestras actividades administrativas y operativas, con el fin de minimizar los impactos ambientales, mediante la implementación de prácticas amigables con el medio ambiente.**
- 6. Gestionar apropiadamente los riesgos, para establecer estrategias de tratamiento, utilizando recursos gerenciales.**
- 7. Promover el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.**
- 8. Cumplir con los requisitos legales, normativos y otros que INFIBAGUÉ suscriba con sus demás grupos de valor.**

La presente Política contiene compromisos generales que son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores de INFIBAGUÉ y constituye un marco para establecer y revisar las demás políticas y objetivos de cada Sistema de Gestión.

#### **b. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Estamos comprometidos en orientar nuestra gestión, hacia el respeto, cuidado y protección del medio ambiente; previniendo la contaminación a través del uso sustentable y racional de los recursos, cumpliendo con la legislación ambiental vigente, mediante la implementación, operación y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, conforme a la norma ISO 14001:2015.



#### **c. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, reconoce la importancia del talento humano motivo por el que se adquiere el compromiso al más alto nivel de la organización en proteger el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores y demás partes interesadas por medio del diseño implementación, desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, que está orientado al proceso lógico del Ciclo PHVA basado en el mejoramiento continuo que inicia con la identificación de los peligros, valoración y evaluación de riesgos y determinación de controles implementando acciones orientadas a la intervención de las condiciones de trabajo y actos Inseguros para el fomento de una cultura preventiva, logrando minimizar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales.



La alta dirección ha puesto a disposición de los clientes y/o ciudadanos y demás partes interesadas, la Política Integral del Sistema, la Política Ambiental y la Política de

Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de los diversos medios de comunicación, dispuestos en la matriz de comunicación.

### 5.3 CONSULTA Y PARTICIPACION

A continuación, se describe el inventario de los mecanismos de consulta y participación presentes en el Instituto, en cuyos procesos se aplica por parte de los trabajadores en todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema Integrado de gestión SIG.

#### INVENTARIO MECANISMOS DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN EN INFIBAGUÉ

No	INSTANCIA	PARTICIPANTES	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	EVIDENCIA
1	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Gerente General Secretaría Técnica – Oficina Planeación Asesor Control Interno Representantes del Nivel Directivo  <i>Nota: Como invitados, pueden asistir además de los integrantes, otros responsables de procesos, profesionales, asesores y/o contratistas que apoyan el desarrollo de las actividades.</i>	X	X	Actas Registro de Asistencia
2	Comité de Convivencia	Representantes de los funcionarios y del Equipo Directivo	X	X	Actas Registro de Asistencia
3	Comité COPASST	Representantes de los funcionarios y del Equipo Directivo	X	X	Actas Registro de Asistencia
4	Comisión de personal	Representantes de los funcionarios y del Equipo Directivo	X	X	Actas Registro de Asistencia
5	Comité Gestión Ambiental	Resolución de Gerencia No 1361 del 2025 PARÁGRAFO 4°. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué — INFIBAGUÉ, absorbe los comités del Sistema de Gestión Ambiental SGA y el Comité de Gestión del Conocimiento y la Innovación, por	X	X	Actas Registro de Asistencia

No	INSTANCIA	PARTICIPANTES	CONSULTA	PARTICIPACIÓN	EVIDENCIA
		tal motivo se tendrá como puntos permanentes en la agenda los temas relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental, Comité de Gestión del conocimiento y la Innovación y Atención al ciudadano - PQRS.			
6	Equipo de trabajo INTEGRA	Equipos de trabajo de las dependencias: Oficina Asesora de Planeación Oficina de Riesgos Oficina Control Interno Dirección Operativa Atención al Ciudadano		X	Actas Registro de Asistencia
7	Equipo de Formalización	Gerente General Jefe Oficina Planeación Jefe Oficina Riesgos Director Operativo Director Administrativo Un representante de cada uno de las organizaciones sindicales que cuentan con afiliados en el Instituto		X	Actas Registro de Asistencia
8	Jornadas de Inducción y Reinducción	Todo el personal de Infibagué		X	Registro de Asistencia Material de la Jornada
9	Comité PESV	Representantes de los funcionarios y del Equipo Directivo	X	X	Actas Registro de Asistencia
10	Brigadas de emergencia	Ver listado de brigadistas		X	Registro de Asistencia Desarrollo de actividades de SST

#### 5.4 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

A continuación, se describen los roles, responsabilidades y autoridades en la organización del Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA”:

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
<b>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</b>	Las definidas en la Resolución 1361 del 30 de Diciembre de 2025: <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobar y hacer seguimiento, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.</li> </ul>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG.</li> <li>• Proponer al Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional, iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li> <li>• Presentar los informes que el Comité Sectorial de Gestión y el Desempeño Institucional y los organismos de control, requieran sobre la gestión y el desempeño del Instituto.</li> <li>• Adelantar y promover acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.</li> <li>• Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices en materia de seguridad digital y de la información.</li> <li>• Aprobar los documentos y los planes de acción que garanticen el cumplimiento de los lineamientos y definiciones conceptuales del Sistema de Control Interno y del Sistema Integrado de Gestión, adoptado por el Instituto, de conformidad con lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros vigente.</li> <li>• Recomendar prioridades para la adopción, adaptación, adecuado funcionamiento y optimización de los sistemas de información gerencial, atención al ciudadano y de evaluación de procesos, así como para la utilización de indicadores de gestión por procesos.</li> <li>• Analizar de manera periódica y sistemática los resultados de la evaluación de la satisfacción del ciudadano - cliente con la calidad de los servicios, incluyendo las PQRS (obtenidas a través de los sistemas de seguimiento y evaluación permanente al Servicio de Atención al Ciudadano) y adoptar las correspondientes acciones correctivas o de mejoramiento en el marco del proceso de mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Las demás que tengan relación directa con la implementación, desarrollo y evaluación del Modelo.</li> </ul>
<b>GERENTE GENERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercer la representación legal del Instituto, de conformidad con lo establecido en los Estatutos y demás normatividad vigente.</li> </ul>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar los acuerdos y disposiciones del Consejo Directivo y administrar y coordinar las diferentes dependencias del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ.</li> <li>• Celebrar todos los actos, contratos y convenios necesarios para el desarrollo del objetivo de la entidad, sin perjuicio de las autorizaciones que requiera del Consejo Directivo, de conformidad con estos Estatutos y la normatividad vigente.</li> <li>• Nombrar el personal, declarar insubsistencias y dar por terminados los contratos de trabajo del personal del instituto, cuando a ello haya lugar.</li> <li>• Vigilar, manejar, sostener, administrar, y mejorar las propiedades y bienes del instituto, entendiéndose que estas atribuciones le corresponden como Representante Legal y habrá de desempeñarlas a través del personal subalterno o de las personas con quien se celebren contratos, ejerciendo la inspección o dirección superior.</li> <li>• Ejercer el control administrativo, presupuestal y financiero del Instituto, en armonía con las Políticas de Gestión del Riesgo.</li> <li>• Diseñar y proponer al Consejo Directivo para su aprobación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los reglamentos que sean necesarios para la correcta administración y prestación de servicios a cargo del Instituto.</li> <li>○ La creación, supresión y/o fusión de los cargos que se requieran para el desarrollo de las actividades del Instituto.</li> <li>○ Las tarifas de derechos y demás cobros que deba realizar el Instituto</li> <li>○ Estados Financieros anuales</li> <li>○ El anteproyecto de presupuesto del Instituto para la vigencia fiscal respectiva.</li> <li>○ Las políticas y procedimientos para la administración de los riesgos asociados a las actividades del objeto misional del Instituto.</li> <li>○ La creación de las áreas responsables de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos para la administración de los riesgos asociados a las actividades del objeto misional del Instituto.</li> <li>○ El Código de Integridad y Gobierno Corporativo.</li> <li>○ El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.</li> <li>○ La postulación de los candidatos para ejercer el cargo de Funcionario Responsable de las medidas de control del lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT).</li> <li>○ El manejo de activos del Instituto mediante la celebración de encargos fiduciarios o fiducias mercantiles bajo sus diferentes modalidades.</li> </ul> </li> </ul>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar a consideración del Consejo Directivo el proyecto del Plan Estratégico Institucional de conformidad con el Plan de Desarrollo Municipal, coordinar su ejecución, controlarlo e informar al Consejo Directivo sobre el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.</li> <li>• Celebrar las operaciones de crédito de conformidad con lo establecido en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio.</li> <li>• Representar los derechos, acciones, valores e intereses que posea el Instituto en compañías o sociedades en las cuales, a título de inversión, tenga participación.</li> <li>• Suscribir los contratos de mandato necesarios para la representación del Instituto en los distintos asuntos administrativos, judiciales y extrajudiciales.</li> <li>• Presentar ante el Alcalde y al Consejo Directivo los informes mensuales de ejecución presupuestal, los informes de gestión y demás requerimientos que soliciten, sobre los diferentes asuntos de Instituto.</li> <li>• Planear y ejecutar la rendición pública de cuentas, de acuerdo con la ley y demás normatividad vigente en la materia.</li> <li>• Dirigir y verificar el cumplimiento de los manuales y demás disposiciones relacionadas con la administración de los riesgos asociados a las actividades del objeto misional del Instituto.</li> <li>• Evaluar las recomendaciones para mejorar el Sistema de Control Interno que le proponga la Oficina de Control Interno, y someter los ajustes correspondientes para aprobación del Consejo Directivo.</li> <li>• Ejercer la función disciplinaria en segunda instancia de los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos del Instituto, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 734 de 2002 y en las normas que la adicionen o modifiquen.</li> <li>• Administrar, con autorización del Consejo Directivo, obras o empresas cuando por razón de los contratos celebrados, se haga necesario en guarda de los intereses del Instituto.</li> <li>• Informar al Consejo Directivo de eventuales conflictos de interés de los que pueda tener conocimiento, y en que estén incurso los miembros de la Consejo Directivo y él mismo, los demás directivos y empleados, así como los demás grupos de interés.</li> </ul>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
<b>REPRESENTANTE DE            LA ALTA DIRECCIÓN            PARA MIPG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegar las funciones que le son propias en los términos establecidos en la ley.</li> </ul> <p>Las definidas en la Resolución 106 del 08 de febrero de 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar y coordinar con los demás integrantes de los equipos de trabajo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, las actividades de documentación, implementación, evaluación y mantenimiento del modelo.</li> <li>• Elaborar anualmente el Plan de Trabajo para la documentación, implementación, evaluación y mantenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de cualquier necesidad de mejora institucional.</li> <li>• Propender porque se provean los recursos necesarios para ejecutar las actividades exigidas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, de acuerdo con el plan de trabajo establecido para el periodo.</li> <li>• Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del ciudadano y/o usuario y demás grupos de valor, en todos los niveles de INFIBAGUÉ.</li> <li>• Representar a INFIBAGUÉ, en asuntos relacionados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, ante organismos externos.</li> <li>• Proponer acciones correctivas o de mejora a la Alta Dirección, ante la aparición de problemas potenciales o reales en la implementación y sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.</li> <li>• Revisar y aprobar los documentos presentados por los Responsables de procesos, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, vigente en el Instituto.</li> <li>• Informar al Comité Instituciones de Gestión y Desempeño sobre el proceso de implementación, desarrollo y mantenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de INFIBAGUÉ y de cualquier necesidad de mejora.</li> <li>• Las demás que se encuentren definidas en la normatividad vigente, las establecidas por las Normas Técnicas y/o los estándares internacionales, las que imparta el Consejo Asesor en Materia de Control Interno, el Departamento Administrativo de la Función Pública, los Comités asociados con la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las que imparta la Alta Dirección; que por su rol deba asumir para el cabal cumplimiento y logro de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de la entidad.</li> </ul>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
<b>RESPONSABLES DE PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar a la Alta Dirección en la actualización, difusión e implementación de la Políticas necesarias para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de manera particular las políticas y objetivos de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, que conforman el “INTEGRA”.</li> <li>• Coordinar y dirigir las actividades encaminadas a la actualización, difusión, implementación y mejora del proceso a cargo, así como de todos los documentos que lo componen: Caracterización del proceso, Mapas de Riesgos, Matrices de Aspectos e Impactos Ambientales, Matrices de Identificación, Evaluación y Valoración de Peligros, Matriz requisitos legales, Indicadores de Gestión, Procedimientos, Instructivos, Formatos, entre otros.</li> <li>• Coordinar y dirigir las actividades de seguimiento y medición del proceso a cargo, con especial énfasis en la medición de indicadores de gestión, autoevaluación del proceso y auditorías internas programadas por el Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y/o la Oficina de Control Interno.</li> <li>• Reportar oportunamente ante el Representante de la Alta Dirección, las necesidades de ajustes a los documentos que componen el proceso y los aportes que considere necesarios para la mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li> <li>• Reportar al Representante de la Alta Dirección, con una periodicidad SEMESTRAL, los resultados de las actividades de actualización, difusión, seguimiento y evaluación realizadas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li> </ul>
<b>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO (Temas Gestiones Ambientales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y estructurar el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de INFIBAGUÉ, de conformidad con lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Norma Técnica Internacional ISO 14001.</li> <li>• Definir el Plan de Acción para la implementación, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA del Instituto, en el marco de las políticas, objetivos, estrategias y programas definidos.</li> <li>• Mantener información actualizada sobre los avances y resultados del proceso de implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA del Instituto y sobre la normatividad ambiental vigente.</li> </ul>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar la incorporación y asignación de las partidas presupuestales necesarias para desarrollar el plan de acción propuesto para el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de INFIBAGUÉ.</li> <li>• Generar estrategias, acciones y programas encaminados a la mejora continua de la gestión ambiental, por medio de prácticas y objetivos misionales que permitan la construcción de acciones ejemplares, controlando los riesgos ambientales institucionales.</li> <li>• Promover espacios de participación, educación y comunicación que permitan reflexionar sobre el papel de la Entidad y sus servidores, en la solución de las problemáticas ambientales, generando una cultura de responsabilidad ambiental.</li> <li>• Las demás que se encuentren definidas en la normatividad vigente, las establecidas por la Norma Técnica, las que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública y las que asigne el Representante de la Dirección, para el cabal cumplimiento y logro de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</li> </ul>
<p><b>COMITÉ COPASST</b></p>	<p>El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), tendrá las siguientes funciones y responsabilidades: El artículo 26 del Decreto 614 de 1984, establece las siguientes responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Participar de las actividades de promoción, divulgación e información, sobre medicina, higiene y seguridad industrial entre patronos y trabajadores, para obtener su participación activa en el desarrollo de los programas y actividades de Salud Ocupacional de la empresa;</li> <li>b) Actuar como instrumento de vigilancia para el cumplimiento de los programas de Salud Ocupacional en los lugares de trabajo de la empresa e informar sobre el estado de ejecución de los mismos a las autoridades de Salud Ocupacional cuando haya deficiencias en su desarrollo;</li> <li>c) Recibir copias, por derecho propio, de las conclusiones sobre inspecciones e investigaciones que realicen las autoridades de Salud Ocupacional en los sitios de trabajo.</li> </ol> <p>El artículo 11 de la Resolución 2013 de 1986, establece las siguientes responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Proponer a la administración de la empresa o establecimiento de trabajo la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.</li> </ol>

ROL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Proponer y participar en actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a trabajadores, supervisores y directivos de la empresa o establecimiento de trabajo.</li> <li>c) Colaborar con los funcionarios de entidades gubernamentales de salud ocupacional en las actividades que éstos adelanten en la empresa y recibir por derecho propio los informes correspondientes.</li> <li>d) Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina, higiene y seguridad industrial debe realizar la empresa de acuerdo con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y las normas vigentes; promover su divulgación y observancia.</li> <li>e) Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y proponer al empleador las medidas correctivas que haya lugar para evitar su ocurrencia. Evaluar los programas que se hayan realizado.</li> <li>f) Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones realizadas por el personal de trabajadores en cada área o sección de la empresa e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control.</li> <li>g) Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores en materia de medicina, higiene y seguridad industrial.</li> <li>h) Servir como organismo de coordinación entre empleador y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la salud ocupacional. Tramitar los reclamos de los trabajadores relacionados con la salud ocupacional.</li> <li>i) Solicitar periódicamente a la empresa informes sobre accidentalidad y enfermedades profesionales con el objeto de dar cumplimiento a lo estipulado en la presente Resolución.</li> <li>j) Elegir al Secretario del Comité.</li> <li>k) Mantener un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen el cual estará en cualquier momento a disposición del empleador, los trabajadores y las autoridades competentes.</li> <li>l) Las demás funciones que le señalen las normas sobre salud ocupacional.</li> </ul>

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

La gestión de riesgos en el *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ*, se lleva a cabo a través de las directrices establecidas en el Manual de Gestión del Riesgo y se documentan y hace seguimiento en la “Matriz de riesgos”. **Ver Anexo 4. MATRIZ DE RIESGOS POR PROCESO, publicados en el enlace <https://www.infibague.gov.co/01-matriz-de-riesgos-de-corrupcion/>.**

### 6.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.

Teniendo en cuenta la política integral de la Entidad, se tienen los siguientes objetivos:

1. Generar estrategias que permitan potenciar el desarrollo sostenible de la región
2. Optimizar la Gestión Integral de los Proyectos para la prestación de los servicios de Alumbrado Público, Administración de Plazas de Mercado, Parques y Zonas Verdes, Ferias y Eventos Empresariales, a partir de la supervisión y control en la ejecución de los recursos.
3. Desarrollar procesos de asesoría y asistencia interinstitucional, que contribuyan al desarrollo sostenible y bienestar integral de la comunidad.
4. Fortalecer la capacidad financiera del Instituto, a través del portafolio de inversiones y servicios.
5. Fortalecer las competencias, habilidades, conocimientos y condiciones de trabajo del talento humano al servicio del Instituto, en función de la calidad en la prestación de los servicios.
6. Promover el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA”.
7. Cumplir con la normatividad vigente como entidad pública y la relacionada con el desarrollo de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con todos aquellos otros requisitos y/o necesidades que determinen los ciudadanos y demás grupos de valor.
8. Generar acciones para mejorar los niveles de satisfacción del ciudadano y/o usuario, en el marco de sus requisitos y necesidades.

9. Fortalecer la Gestión Ambiental, mediante instrumentos de planeación, evaluación seguimiento y mejora, integrando un compromiso institucional con la reducción de los impactos ambientales en la prestación de los servicios.
10. Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

La planificación para el logro de los objetivos se determina periódicamente por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

A continuación, se presenta la articulación de la plataforma estratégica del Instituto, con el Sistema Integrado de Gestión:

ARTICULACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					
VISIÓN	MISIÓN	POLITICA INTEGRAL	OBJETIVOS	INDICADORES	PROCESO
En el 2032 seremos el aliado estratégico de las Entidades Territoriales y descentralizadas en el Departamento del Tolima y la región, reconocidos por la generación, promoción y financiamiento de proyectos y/o esquemas empresariales que fomenten un desarrollo sostenible e innovador.	Contribuimos a mejorar la calidad de vida de la población, mediante el desarrollo y la transformación productiva, social e institucional sostenible, a partir de la prestación de servicios financieros y de garantía, la asesoría y asistencia técnica especializada, la gestión y/o operación de proyectos y esquemas empresariales, soportados en un equipo humano con vocación de servicio, que practica una cultura de integridad y asume comportamientos éticos y de liderazgo, enmarcados en un modelo de Gestión del Riesgo Integral.	<b>Compromiso 1.</b> Mantener altos niveles de satisfacción y fidelización de nuestros clientes y demás grupos de valor	<b>OBJETIVO 8.</b> Generar acciones para mejorar los niveles de satisfacción del ciudadano y/o usuario, en el marco de sus requisitos y necesidades.	IND-AC-001 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO	ATENCION AL CIUDADANO
		<b>Compromiso 2.</b> Desarrollar las competencias de nuestro equipo humano para obtener un óptimo desempeño en su gestión.			
		<b>Compromiso 3.</b> Propiciar condiciones de trabajo seguro y saludable, mediante la identificación, eliminación de peligros y valoración y reducción de riesgos para prevenir lesiones y enfermedades.	<b>OBJETIVO 5.</b> Fortalecer las competencias, habilidades, conocimientos y condiciones de trabajo del talento humano al servicio del Instituto, en función de la calidad en la prestación de los servicios.	IND-GH-002-NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y PERTINENCIA DE CAPACITACIONES	GESTION HUMANA
		<b>Compromiso 4.</b> Facilitar los espacios y los mecanismos de participación y consulta de los colaboradores y sus representantes.	<b>OBJETIVO 10.</b> Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.		
		<b>Compromiso 5.</b> Gestionar los aspectos ambientales generados en el desarrollo de nuestras actividades administrativas y operativas, con el fin de minimizar los impactos ambientales, mediante la implementación de prácticas amigables con el medio ambiente.	<b>OBJETIVO 1.</b> Generar estrategias que permitan potenciar el desarrollo social, económico, cultural, ambiental y del territorio, para la consolidación de una región productiva, competitiva e innovadora.	IND-GP-002 EFICIENCIA ENERGETICA DE LOS PROCESOS DE MODERNIZACION	OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES
<b>OBJETIVO 2.</b> Optimizar la Gestión Integral de los Proyectos para la prestación de los servicios de Alumbrado Público, Administración de Plazas de Mercado, Parques	IND-GP-004 MANTENIMIENTO DE LAS PLAZAS DE MERCADO				

ARTICULACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					
VISIÓN	MISIÓN	POLITICA INTEGRAL	OBJETIVOS	INDICADORES	PROCESO
		<p><b>Compromiso 6.</b> Gestionar apropiadamente los riesgos, para establecer estrategias de tratamiento, utilizando recursos gerenciales.</p>	<p>y Zonas verdes, Ferias y Eventos Empresariales, a partir de la supervisión y control en la ejecución de los recursos.</p> <p><b>OBJETIVO 3.</b> Desarrollar procesos de asesoría y asistencia interinstitucional, que contribuyan al desarrollo sostenible y bienestar integral de la comunidad.</p>	<p>IND-GP-006 TALAS Y PODAS EN PARQUES Y ZONAS VERDES</p>	
		<p><b>Compromiso 7.</b> Promover el mejoramiento continuo de los Sistemas de Gestión.</p>	<p><b>OBJETIVO 4.</b> Fortalecer la capacidad financiera del Instituto, a través del portafolio de inversiones y servicios.</p> <p><b>OBJETIVO 6.</b> Promover el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión "INTEGRA".</p>	<p>IND-PD-004 SEGUIMIENTO A LA ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS EN TEMAS MISIONALES DEL INSTITUTO EN LOS QUE PARTICIPE LA DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL</p>	<p>GESTIÓN DE PROYECTOS DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO</p>
		<p><b>Compromiso 8.</b> Cumplir con los requisitos legales, normativos y otros que INFIBAGUÉ suscriba con sus demás grupos de valor.</p>	<p><b>OBJETIVO 7.</b> Cumplir con la normatividad vigente como entidad pública y la relacionada con el desarrollo de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con todos aquellos otros requisitos y/o necesidades que determinen los ciudadanos y demás grupos de valor.</p> <p><b>OBJETIVO 9.</b> Fortalecer la Gestión Ambiental, mediante instrumentos de planeación, evaluación seguimiento y mejora, integrando un compromiso institucional con la reducción de los impactos ambientales en la prestación de los servicios.</p>	<p>IND-SI-001 EFECTIVIDAD DEL SIG</p>	<p>GESTIÓN DEL SIG</p>

Junto con la articulación de la plataforma estratégica con el Sistema Integrado de Gestión, se realizó este mismo proceso, teniendo en cuenta las Políticas Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo, identificando los siguientes aspectos:

ARTICULACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL					
VISIÓN	MISIÓN	POLITICA AMBIENTAL	OBJETIVOS	INDICADORES	PROCESO
<p>En el 2032 seremos el aliado estratégico de las Entidades Territoriales y descentralizadas en el Departamento del Tolima y la región, reconocidos por la generación, promoción y financiamiento de proyectos y/o esquemas empresariales que fomenten un desarrollo sostenible e innovador.</p>	<p>Contribuimos a mejorar la calidad de vida de la población, mediante el desarrollo y la transformación productiva, social e institucional sostenible, a partir de la prestación de servicios financieros y de garantía, la asesoría y asistencia técnica especializada, la gestión y/o operación de proyectos y esquemas empresariales, soportados en un equipo humano con vocación de servicio, que practica una cultura de integridad y asume comportamientos éticos y de liderazgo, enmarcados en un modelo de Gestión del Riesgo Integral.</p>	<p><b>Compromiso 1:</b> Defensa por el medio ambiente y minoración de los niveles de contaminación.</p>	<p><b>OBJETIVO 4 (PIGA).</b> Fomentar e incentivar la política cero papel, para las actividades administrativas desarrolladas en el instituto.</p>	<p>IND-SI-004 CUMPLIMIENTO DEL PIGA</p>	<p>GESTIÓN DEL SIG</p>
		<p><b>Compromiso 2:</b> Fomentar la buena utilización del agua y la energía eléctrica, la reducción de generación de los residuos sólidos y del manejo de papel</p>			
		<p><b>Compromiso 3:</b> Contribuir a un progreso en la calidad de vida de los funcionarios beneficiarios y de esta manera garantizar un mejor servicio</p>	<p><b>OBJETIVO 5(PIGA).</b> Generar acciones que conlleven al desarrollo y difusión de educación y cultura ambiental, enfocados en los funcionarios del instituto.</p>		
		<p><b>Compromiso 4:</b> propiciar actitudes, hábitos y conductas individuales y colectivas de los funcionarios, con familiaridad al manejo de los recursos y de la contaminación, de manera que se conceda una cultura de responsabilidad ambiental.</p>	<p><b>OBJETIVO 1 (PIGA).</b> Implementar estrategias que contribuyan al uso sustentable y racional de los recursos naturales dentro del instituto.</p>		
			<p><b>OBJETIVO 3 (PIGA).</b> Fortalecer los procesos para la inclusión de organizaciones que brinden una adecuada separación, recuperación y disposición final de los residuos aprovechables derivados de las funciones del instituto.</p>		
		<p><b>Compromiso 5:</b> cumplir con la legislación ambiental vigente, mediante la implementación, operación y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, conforme a la norma ISO 14001:2015.</p>	<p><b>OBJETIVO 7 (POL-INT).</b> Cumplir con la normatividad vigente como entidad pública y la relacionada con el desarrollo de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con todos aquellos otros requisitos y/o necesidades que determinen los ciudadanos y demás grupos de valor.</p>		
<p><b>Compromiso 6.</b> Gestionar los aspectos ambientales generados en el desarrollo de nuestras actividades administrativas y operativas, con el fin de minimizar los impactos ambientales, mediante la implementación de prácticas amigables con el medio ambiente.</p>	<p><b>OBJETIVO 2 (PIGA).</b> Establecer los aspectos ambientales aplicables para cada proceso de acuerdo con los requisitos legales vigentes, a fin de garantizar el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>IND-SI-004 CUMPLIMIENTO DEL PIGA</p>			
<p><b>OBJETIVO 9(POL-INT).</b> Fortalecer la Gestión Ambiental, mediante instrumentos de planeación, evaluación seguimiento y mejora, integrando un compromiso institucional con la reducción de los impactos ambientales en la prestación de los servicios.</p>					

ARTICULACIÓN SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO					
VISIÓN	MISIÓN	POLITICA DE SST	OBJETIVOS	INDICADORES	PROCESO
<p>En el 2032 seremos el aliado estratégico de las Entidades Territoriales y descentralizadas en el Departamento del Tolima y la región, reconocidos por la generación, promoción y financiamiento de proyectos y/o esquemas empresariales que fomenten un desarrollo sostenible e innovador.</p>	<p>Contribuimos a mejorar la calidad de vida de la población, mediante el desarrollo y la transformación productiva, social e institucional sostenible, a partir de la prestación de servicios financieros y de garantía, la asesoría y asistencia técnica especializada, la gestión y/o operación de proyectos y esquemas empresariales, soportados en un equipo humano con vocación de servicio, que practica una cultura de integridad y asume comportamientos éticos y de liderazgo, enmarcados en un modelo de Gestión del Riesgo Integral.</p>	<p><b>Compromiso 2.</b> Desarrollar las competencias de nuestro equipo humano para obtener un óptimo desempeño en su gestión.</p>	<p><b>OBJETIVO 5 (POL-INT).</b> Fortalecer las competencias, habilidades, conocimientos y condiciones de trabajo del talento humano al servicio del Instituto, en función de la calidad en la prestación de los servicios.</p>	<p>IND-GH-001- ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE EL PLAN DE BIENESTAR (salario emocional) - ESTIMULOS E INCENTIVOS-</p> <p>IND-GH-002-NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y PERTINENCIA DE CAPACITACIONES</p> <p>IND-GH-003 - NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y SATISFACCIÓN PLAN DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS</p>	<p>GESTION HUMANA</p>
		<p><b>Compromiso 3.</b> Propiciar condiciones de trabajo seguro y saludable, mediante la identificación, eliminación de peligros y valoración y reducción de riesgos para prevenir lesiones y enfermedades.</p>	<p><b>OBJETIVO 10 (POL-INT).</b> Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.</p>	<p>IND-SI-005 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL SST</p>	<p>GESTIÓN DEL SIG</p>
		<p><b>Compromiso:</b> Proteger el bienestar físico, mental y social, previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales de todos sus servidores públicos, colaboradores, contratistas, proveedores y demás partes interesadas, en todos sus centros de trabajo, junto con la participación activa del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST,</p>	<p><b>OBJETIVO1.(POL-INT)</b> Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos, establecer los respectivos controles asociados a todos los procesos de INFIBAGUÉ, para minimizar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</p> <p><b>OBJETIVO 2. (POL-SST).</b> Garantizar la consulta y participación de los servidores públicos en la información del SG-SST.</p> <p><b>OBJETIVO 3. (POL-SST)</b> Proteger la seguridad y salud de todos los servidores públicos y contratistas, mediante la mejora continua del SG-SST.</p>	<p>IND-GR-002 EFICACIA DE LOS CONTROLES DISPUESTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS.</p>	<p>GESTIÓN DEL RIESGO</p>

ARTICULACIÓN SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO					
VISIÓN	MISIÓN	POLITICA DE SST	OBJETIVOS	INDICADORES	PROCESO
			<b>OBJETIVO 4. (POL-SST).</b> Designar los recursos necesarios para el funcionamiento y adecuado mantenimiento del SG-SST.  <b>OBJETIVO 5. (POL-SST)</b> Establecer y ejecutar las acciones que componen el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.  <b>OBJETIVO 6. (POL-INT).</b> Garantizar el cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo.	IND-SI-005 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL SST	GESTIÓN DEL SIG

### 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.

Los cambios identificados en el contexto organizacional, la revisión por la dirección o planeación estratégica, se planificarán a través de la Gestión del Cambio, en el cual se plasmarán el cambio, su impacto, las actividades que se deben desarrollar, con fechas, recursos y responsables de su ejecución.

De la misma manera, se dispondrán fechas para realizar seguimientos parciales y evaluación final a la Gestión del Cambio. **Ver MATRIZ DE GESTION DEL CAMBIO, publicados en el enlace <https://www.infibague.gov.co/04-gestion-del-cambio/> .**

## 7. APOYO

### 7.1 RECURSOS.

El **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los procesos y para garantizar la implementación y mantenimiento del “INTEGRA”.

Para garantizar la disponibilidad de recursos económicos y físicos, se ha documentado y aplicado los Procesos de Gestión Financiera y Gestión de Recursos Físicos e Infraestructura.

### 7.2 COMPETENCIA.

El **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, determina la competencia del personal a través del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, la selección, formación y evaluación, acorde a lo establecido en el proceso de Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo. Todo lo anterior, en el marco de lo definido por la Ley 909 de 2004 y el Decreto Reglamentario del Sector de la Función Pública 1083 de 2015.

### 7.3 TOMA DE CONCIENCIA.

El **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, garantiza la toma de conciencia del personal a través diversos mecanismos de comunicación, sensibilización y formación, acerca del “INTEGRA” y la importancia de cumplir los requisitos del cliente.



## 7.4 COMUNICACIÓN.

Para promover la eficacia de las comunicaciones, el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, ha desarrollado una matriz en la que se presentan la información a comunicar, quién, cómo y cuándo se desarrollan los procesos de comunicación institucional, la cual se presenta a continuación:

¿Qué se comunica?	¿Quién lo comunica?	¿A quién le comunica?	¿Cuándo lo Comunica?	¿Cómo lo comunica?
<b>Política y objetivos del SIG “INTEGRA”</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG	Responsables de proceso y estos a su vez a todo el personal	Cuando sufran alguna modificación	Página web Boletines Carteleras
<b>Responsabilidad y autoridad en el Sistema Integrado de Gestión</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG	Servidores Públicos de la Entidad	Cambio de responsabilidad o nombramiento	Reunión con los involucrados Página Web
<b>No Conformidades</b>	Auditor y el responsable de proceso o a quien se le haya levantado la no conformidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG	Cuando se presente una no conformidad	Reunión con los involucrados
<b>Acciones Correctivas y Proyectos de Mejora</b>	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Alta Dirección Personal involucrado	Cuando se presenten	Reunión con los involucrados
<b>Resultados de Acciones Correctivas y Proyectos de Mejora</b>	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Alta Dirección Personal involucrado	Cuando se presenten	Reunión con los involucrados
<b>Indicadores</b>	Responsable del proceso/Líder de proceso	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG Personal involucrado	Cada que se miden	Reuniones con involucrados
<b>Manual Sistema Integrado de Gestión</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG	Servidores Públicos de la Entidad	Cuando se presente algún cambio	Reuniones de difusión
<b>Procedimientos de la Entidad</b>	Responsable del procedimiento	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Representante de la Alta Dirección para MIPG Personal involucrado	Cuando se presente algún cambio	Reuniones de difusión

¿Qué se comunica?	¿Quién lo comunica?	¿A quién le comunica?	¿Cuándo lo Comunica?	¿Cómo lo comunica?
<b>Informe de Resultados de la Auditoría Interna</b>	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Personal involucrado	8 días hábiles posteriores al Cierre de la auditoría	Reuniones informativas
<b>Informe de Resultados de la Auditoría Externa</b>	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Servidores Públicos de la Entidad	8 días hábiles posteriores al Cierre de la auditoría externa	Reuniones informativas Oficio
<b>Resultados de la Revisión por la Dirección</b>	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditor líder	Servidores Públicos de la Entidad	Anualmente	Reuniones informativas

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

A través del Procedimiento PRO-SI-001 Elaboración y Control de Documentos, el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, asegura la creación, gestión y control de la información necesaria para garantizar la eficacia del sistema y la prestación del servicio.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

El *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ*, planifica y realiza la prestación del servicio de forma controlada, para lo cual se ha estructurado los siguientes procesos Misionales:



- GESTIÓN DE OPERACIONES FINANCIERAS
- GESTIÓN DE PROYECTOS DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO
- OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES
- ATENCIÓN AL CIUDADANO
- GESTIÓN COMERCIAL

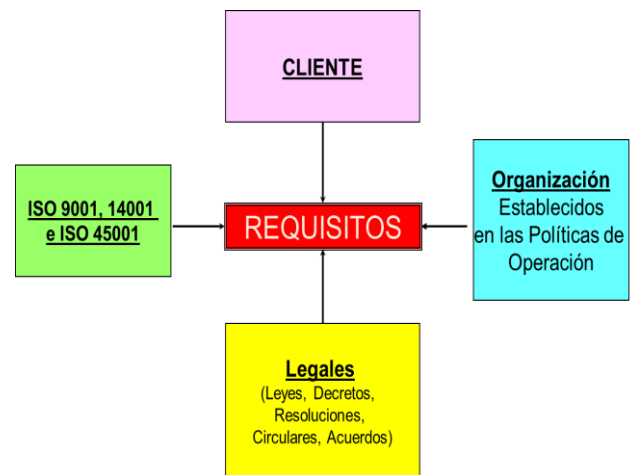
Damos cumplimiento a este requisito a través de:

1. Plataforma Estratégica
2. Planes de Acción
3. Caracterización procesos misionales

## 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos para los Servicios que presta el *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ*, se establecen a partir de la metodología CLIO, la cual consiste en determinar los requisitos del Cliente, Legales, de la ISO y de la Organización.

Los requisitos del Cliente se obtienen de las diferentes herramientas de comunicación con los clientes y/o ciudadanos como son, la caracterización del ciudadano, las encuestas de medición del nivel de percepción y/o satisfacción del cliente interno y/o del Ciudadano y las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.



Los requisitos Legales se encuentran definidos en los Matrices de requisitos legales de los procesos **Ver Anexo 2. <https://www.infibague.gov.co/03-matrizlegales/>**, los requisitos de las normas ISO, corresponden al Anexo de Matriz de Requisitos e interrelación de las Normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2015. **Ver Anexo 5. MATRIZ DE REQUISITOS ISO** y los de la Organización, están establecidos en las Políticas de Operación de cada proceso, los cuales se describen en las Caracterizaciones de Procesos. **Ver ANEXO 1. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS <https://www.infibague.gov.co/integra/>**.

Todos los anexos se encuentran publicados en el enlace <https://www.infibague.gov.co/integra/> “INTEGRA”.



## Características de los servicios

Este es uno de los requisitos más importantes al momento de establecer las características que definen un servicio y que lo pueden llegar a diferenciar principalmente de un producto, a continuación, se realiza la descripción de un inventario de características del servicio presentes.

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS	CARACTERÍSTICA	DEFINICION
	PERTINENTE	Que pertenece o corresponde a algo
	VIABLE	Que por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.
	OPORTUNO	Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene.
	PRACTICO	Se decide de los conocimientos que enseñan el modo de hacer algo.
	CLARO	Que se distingue bien
	PRECISO	Necesario, indispensable, que es necesidad para un fin.
	LEGAL	Conforme a la ley.
	IDONEO	Adecuado y apropiado para algo.
	COMPLETO	Acabado, perfecto.
	UTIL (FUNCIONAL)	Que puede servir y aprovechar en alguna línea.
	SEGURO	Libre y exento de todo peligro, daño o riesgo.
	ACCESIBLE	De fácil comprensión, inteligible
	QUE CUMPLA ESPECIFICACIONES	Que cumpla con requisitos que se declaran generalmente en documentos.
	CONFIABLE	Cosa o persona en la que se puede confiar
	VERAZ	Que dice siempre la verdad
EQUITATIVO	Que beneficie a la comunidad	

### 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO

El **Instituto de Financiamento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, realiza el diseño para la prestación de sus servicios de conformidad con lo definido en la Normatividad Vigente (**Ver anexo 2. MATRIZ REQUISITOS LEGALES POR PROCESOS, publicados en el enlace <https://www.infibague.gov.co/03-matrizlegales/>**) y los Requisitos de los Clientes y/o ciudadanos y demás partes interesadas o grupos de valor.

Para cumplir con este requisito se ha definido, documentado y aplicado en las Caracterizaciones de Procesos, las actividades de Planeación y del Hacer de los procesos Misionales, en las cuales se establecen las etapas del diseño como son: la revisión, verificación y validación de cada etapa del diseño, se establecen las responsabilidades y autoridades.

## 8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS EXTERNOS

Para garantizar una adecuada gestión de compras de suministros y de servicios, se ha definido, documentado y aplicado el Proceso de Gestión Contractual.

De igual manera, damos cumplimiento a este requisito a través de la implementación de lo definido en la Ley 80 de 1993 y demás normatividad que la modifica, complementa y/o adiciona. Así mismo, el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, utiliza los lineamientos de Colombia Compra Eficiente, en su Plataforma Tecnológica SECOP II.

## 8.5 PROVISIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se presentan los aspectos que se tienen en cuenta para la provisión del servicio en el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**:

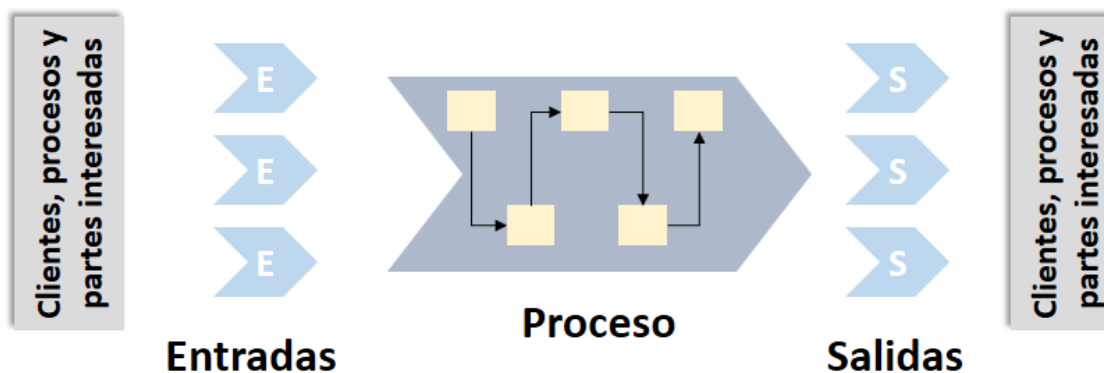


El tratamiento de la información, se realizará conforme a lo definido en la Ley 1581 del 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, en cuanto el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás

derechos, libertades y garantías frente a la materia, que desarrolle la ley y la Constitución Política de Colombia. Ver Política de Datos Personales POL-AC-001.

## 8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Damos cumplimiento a este requisito a través del Procedimiento PRO-SI-002 Control de Salidas No Conformes.



## 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Para dar cumplimiento a este requisito se ha documentado e implementado el Procedimiento de Control de Salidas No Conformes, el cual permite establecer el método para identificar y controlar el servicio no conforme detectado en los procesos misionales de GESTIÓN DE OPERACIONES FINANCIERA, GESTIÓN DE PROYECTOS DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO, OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES y ATENCIÓN AL CIUDADANO, con el fin de cumplir con los estándares de calidad del servicio y asignar las responsabilidades y autoridades de las personas encargadas.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.**

#### **9.1.1 GENERALIDADES**

Para garantizar el seguimiento y medición a las características del servicio que presta el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, se han definido, documentado e implementado los procedimientos pertenecientes a los Procesos Misionales, los cuales contienen los requisitos especificados por los clientes y por la normatividad del sector público, en lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### **9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

El **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, realiza seguimiento a la información relativa a la percepción del Cliente Interno y el Cliente y/o Ciudadano, mediante:

- Evaluación del Clima y Cultura Organizacional
- Encuesta de satisfacción del Cliente y/o Ciudadano
- Análisis y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.
- La implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

#### **9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño realiza el análisis de datos al desempeño de los indicadores periódicamente, para garantizar la conformidad del SIG “INTEGRA” y mejorar su eficacia.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción de los Clientes y/o Ciudadanos
- La conformidad con los requisitos de los servicios que presta el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**.
- Las oportunidades de mejora y de acciones preventivas de los procesos y de los servicios.
- Evaluación y seguimiento de los proveedores seleccionados por la Entidad, en el marco de la Ley 80 de 1993 y demás normatividad vigente.

## 9.2 AUDITORÍAS INTERNAS.

Se ha documentado e implementado el Procedimiento PRO-EI-001 Auditorías Internas, el cual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias para programar, planear y ejecutar y evaluar las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión - “INTEGRA”, la selección y evaluación de los auditores internos, la determinación del alcance y los criterios de las auditorías.



## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

Para garantizar una adecuada planificación y revisión del Sistema Integrado de Gestión - “INTEGRA” se realiza la Revisión por la Dirección, el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ** teniendo en cuenta su autonomía, asume la frecuencia de realización de la misma. De esta manera, se asegura la mejora continua y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA”, también se incluye la revisión de la política y los objetivos integrales del sistema.

De esta revisión se deja constancia en el Informe de Revisión por la Dirección.

## 10. MEJORA

### 10.1 GENERALIDADES.

La medición del desempeño de los procesos, se realiza mediante el control de los indicadores de gestión establecidos en cada proceso y para ello se ha desarrollado una matriz en la que se interrelacionan: las directrices de la Política Integral, los Objetivos Integrales, los procesos del Sistema Integrado de Gestión - “INTEGRA” que están relacionados con los objetivos y los indicadores de los procesos que miden el logro de los objetivos.

Para cada indicador se define la frecuencia de medición y las metas en un período determinado, de acuerdo con lo documentado en la Ficha Técnica u Hoja de Vida del Indicador.

Periódicamente y de acuerdo con las frecuencias de mediciones, esta matriz se mantiene actualizada desde cada uno de los procesos y en general desde el Proceso de Gestión del SIG.

Para cada indicador se establecen los métodos de análisis de datos, las técnicas estadísticas más utilizadas son los gráficos de barras, el diagrama causa – efecto (espina de pescado) y la técnica de los 5 porqués.

El análisis de los datos se realiza en la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en la cual se analizan los resultados de desempeño de los procesos y se toman las acciones de solución (si se requieren), que buscan la mejora continua y el desempeño efectivo del Sistema Integrado de Gestión - “INTEGRA”. También se realiza seguimiento al desempeño de los procesos mediante la Revisión por la Dirección que realiza la Alta Dirección.

El *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ*, realiza un completo esquema de medición, control y seguimiento mediante los indicadores establecidos en cada procedimiento e integrados a los objetivos integrales. **Ver Anexo 6 FICHAS TÉCNICAS DE INDICADORES, publicados en el enlace <https://www.infibague.gov.co/01-indicadores-de-gestion/>.**

### 10.2 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Para el cumplimiento de este requisito se ha definido un procedimiento PRO-SI-003 Acciones correctivas y de mejora que tiene por objeto identificar e implementar las No Conformidades y Acciones Correctivas con el fin de eliminar los riesgos o eliminar los problemas que afectan la calidad del servicio, la Gestión Ambiental y la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se aplica el análisis de causas y se determinan las acciones de mejora o correctivas, relacionadas con:

- Quejas de los clientes
- Autocontrol
- Desempeño de los procesos
- Auditorías internas

### **10.3 MEJORA CONTINUA.**

La mejora continua se evidencia con las acciones de mejora efectivamente aplicadas, el control a los objetivos integrales, los resultados de las auditorías internas, seguimiento al desempeño de los procesos, acciones correctivas y de mejora y los resultados de la Revisión por la Dirección.

Aseguramos la mejora del Sistema Integrado de Gestión - “INTEGRA”, a través de:

1. Proceso Gestión del SIG
2. Procedimiento PRO-SI-003 Acciones Correctivas y de Mejora
3. Planes de Mejoramiento de los procesos

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	2018/02/06	Edición del documento
02	2018/07/10	Actualización del documento, en el marco de los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA”, con la articulación de las normas ISO 9001, 14001 y 45001, así como la actualización de los Estatutos y la Estructura Organizacional del Instituto.
03	2020/01/23	Actualización en el documento apartado del comprensión de la organización y contexto estratégico.
04	2020/06/26	Actualización en el documento apartado de la matriz FODA, MATRIZ REQUISITOS LEGALES, requisitos CLIO y Necesidades y expectativas del cliente.
05	2021/01/06	Actualización del manual del sistema integrado de gestión
06	2021/12/28	Actualización del manual del sistema integrado de gestión en la plataforma estratégica
07	2022/09/05	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de los link hacia la página del sistema integrado de gestión INTEGRA.</li> <li>Actualización de los procesos en la planificación operacional</li> </ul>
08	2023/05/04	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del numeral 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, donde se identificó en los grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades.</li> <li>Incorporación en el documento de los mecanismos de CONSULTA Y PARTICIPACION en el numeral 5.3, los cuales describen el inventario de los mecanismos de consulta y participación presentes en el Instituto, en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema Integrado de gestión SIG.</li> <li>Ampliación del numeral 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, integrando las <i>Características de los servicios</i> como uno de los requisitos más importantes al momento de establecer las características que definen un servicio y que lo pueden llegar a diferenciar principalmente de un producto, a continuación se realiza la descripción de un</li> </ul>

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
		inventario de características del servicio presentes.
09	2024/01/31	Actualización del documento teniendo en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste de la Estructura Organizacional del Instituto</li> <li>• Ajuste en el alcance del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• Organización de los objetivos, políticas y su articulación</li> </ul>
10	2025/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de las funciones del Instituto, según lo definido en el Acuerdo 004 de 2024.</li> <li>• Actualización del Contexto Estratégico de la Entidad, de acuerdo con los ajustes en la Plataforma Estratégica y los resultados de la jornada de Planeación Estratégica y Prospectiva 2025-2032 “<i>Unidos hacia la sostenibilidad empresarial</i>”</li> <li>• Revisión y actualización de los mecanismos de consulta y participación de los trabajadores, así como la inclusión de las evidencias de su participación en estos procesos.</li> <li>• Inclusión de los lineamientos de la Política de Tratamiento de Datos Personales, en el numeral 8.5.</li> </ul>
11	2026/04/10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión de la Ruta Generadora de Valor del Instituto 2025-2032.</li> <li>• Actualización de los elementos de Misión y Visión que hacen parte de la plataforma estratégica de la Entidad, teniendo en cuenta la Ruta Generadora de Valor de la Entidad 2025-2032 y la aplicación de los nuevos esquemas a implementar en el marco del modelo de gestión del riesgo SIAR y de manera particular el Sistema Nacional de Integridad, establecido mediante DECRETO NÚMERO 0382 DE 2026.</li> <li>• Actualización de la Estructura Organizacional de la Entidad, según lo definido en el Acuerdo de Consejo Directivo 001 de junio de 2025.</li> <li>• Actualización del Modelo de Operación por Procesos, según lo definido en el CIGD del 27 de diciembre de 2025.</li> </ul>

## **ANEXOS:**

ANEXO 1. CTX-SI-001 Contexto Estratégico del SIG, **publicados en el enlace** <https://www.infibague.gov.co/08foda/>.

ANEXO 2. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE LOS PROCESOS **publicados en el enlace** <https://www.infibague.gov.co/03-normogramas/> .

ANEXO 3. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS **publicados en el enlace** <https://www.infibague.gov.co/integra/>.

ANEXO 4. MATRIZ DE RIESGOS POR PROCESOS **publicados en el enlace** <https://www.infibague.gov.co/01-matriz-de-riesgos-de-corrupcion/>.

ANEXO 5. MATRIZ DE REQUISITOS DE LA NORMAS ISO **publicados en el enlace** <http://intranet.infibague.gov.co/> **Menú Opción: Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA”**.

ANEXO 6. FICHA TÉCNICA DE INDICADORES **publicados en el enlace** <https://www.infibague.gov.co/01-indicadores-de-gestion/>.

**NOTA: Los anexos descritos en el presente documento se encuentran publicados en el enlace <https://www.infibague.gov.co/integra/>**