

<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar las acciones de planeación en pro del mejoramiento continuo y la competitividad de la Entidad, mediante la formulación, control, evaluación y seguimiento de los diferentes instrumentos de planeación, de manera coherente con el Plan de Desarrollo Municipal, articulando los procesos y procedimientos con las entidades de orden local, regional y nacional
<b>RESPONSABLES:</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Oficina Asesora de Planeación

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Superintendencia Financiera:</u> <i>Normatividad vigente para el desarrollo de operaciones financieras</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de la Planeación estratégica de la Entidad</li> <li>• Formulación y/o actualización de los instrumentos de Planeación Institucional</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)</li> <li>• Seguimiento, evaluación y monitoreo de los instrumentos de planeación y a la gestión de la entidad</li> <li>• Coordinación y ejecución del proceso de Rendición de Cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos Estratégicos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño</i></li> <li>○ <i>Informe de gestión y resultados del Plan de Desarrollo, Plataforma Estratégica, Plan de Acción, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i></li> <li>○ <i>Evidencias del seguimiento, evaluación y monitoreo de los instrumentos de Planeación y la Gestión de la Entidad</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> </ul> </li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plataforma Estratégica.</li> <li>○ Políticas del SIG</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</li> <li>○ Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>○ Planes de acción vigentes</li> <li>○ POAI vigente</li> <li>○ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigente</li> <li>○ Documentos del SIG</li> <li>○ Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> Personal competente y necesario para el proceso</li> <li>• <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> Suministros, materiales y servicios</li> </ul>	<b>PLANEAR</b>	<b>HACER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plataforma Estratégica</li> <li>○ Instrumentos de Planeación Institucional actualizados (Planes de Acción en el marco del Decreto 0612 de 2018, Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</li> <li>○ Actualización de las Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>○ Evidencias de la planeación y desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas</li> <li>○ Informe de Revisión por la Dirección y definición de compromisos</li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de</li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión Financiera: <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>estándares ambientales y de SST.</li> <li>Seguimiento y evaluación del proceso</li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura</li> <li>Software</li> <li>Equipos de cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección del Instituto</li> <li>Equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación</li> </ul>	Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación	Capítulo 4. Contexto de la Organización.	Capítulo 4. Contexto de la Organización.	Capítulo 4. Contexto de la Organización.
3ª dimensión: Gestión con valores para resultados	Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación	Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación	Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación
6ª dimensión: Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		

**CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinente</li> <li>• Viable</li> <li>• Oportuno</li> <li>• Claro</li> <li>• Legal</li> <li>• Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completo</li> <li>• Útil</li> <li>• Cumple requisitos</li> </ul> <p>Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades</p>	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso
--	--	--

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> <li>• Seguimiento a los compromisos de Revisión por la Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los instrumentos de planeación, serán socializados y comunicados en los diferentes medios con que cuenta la entidad, página web, boletines de prensa, medios impresos, etc.</li> <li>• La Oficina Asesora de Planeación, ofrecerá capacitación para la elaboración del Plan de Acción Institucional, el POAI y los diferentes planes definidos en el Decreto 0612 de 2018 y brindará acompañamiento y asesoría permanente a las diferentes dependencias de INFIBAGUÉ.</li> <li>• La rendición de cuentas se realizará de acuerdo con los parámetros establecidos en las normas vigentes y los instructivos que diseñen las entidades del Nivel Nacional, Departamental, Municipal y el Instituto.</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-PE-001	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO

IND-PE-002	CUMPLIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN Y POAI
IND-PE-003	AVANCE EN LA GESTIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN Y EL POAI

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2020/06/25	Actualización de los documentos y formatos nuevos, incluyendo cambio en las entradas de las actas de comité directivo	03
2020/01/23	Se realiza actualización con respecto a la Norma OHSAS 18001:2007, en relación a la vigente ISO 45001:2018	04
2021/11/20	Actualización de las entradas y salidas en la ejecución de la etapa de planeación	05
2022/09/06	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Actualización de las actividades teniendo en cuenta temas como el Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI, la Revisión por la Dirección y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> </ul>	06
2022/12/14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó dentro de las actividades del hacer “la Gestión de las Políticas MIPG” las siguientes políticas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</li> <li>Racionalización de tramites</li> <li>Gestión de la información estadística</li> </ul> </li> </ul>	07

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Gestión del conocimiento y la innovación</i></li> <li>• Dentro de la ficha de caracterización se asignó correctamente el responsable para el proceso.</li> </ul>	
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>• Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>• Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	08

<b>OBJETIVO:</b>	Planear, dirigir, coordinar y diseñar estrategias, procedimientos y controles efectivos, de calidad, acompañando a los procesos en su implementación y seguimiento, que permitan el control y/o mitigación de Riesgos Financieros, Operativos y demás Sistemas de Riesgos o de gestión que adopte el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de mejora continua definidos por la entidad.
<b>RESPONSABLES:</b>	Jefe Oficina Gestión del Riesgo

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional</u>: <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Superintendencia Financiera de Colombia</u>: <i>Normatividad vigente para el desarrollo de operaciones financieras</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué</u>: <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas</u>: <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <u>Auditorías</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Auditorías internas</li> <li>○ Auditorías externas</li> <li>○ Revisoría Fiscal</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación de las actividades del proceso.</li> <li>• Analizar y acompañar la identificación de riesgos, asociados a las actividades de los procesos.</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento al estado de los riesgos identificados (Riesgos Operativos, Ambientales, SST y de Corrupción).</li> <li>• Actualización del estado de avance del Sistema de Riesgos Financieros y demás requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos estratégicos</u>: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, de Corrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Actas de Comité de Riesgos</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Superintendencia Financiera de Colombia</u>: <i>Respuestas a Requerimientos</i></li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Calificadora de Riesgos</u>: Informe de calificación.</li> <li>• <u>ISO</u>: Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</li> <li>• <u>Procesos Estratégicos</u>:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acuerdos de Consejo Directivo</li> <li>○ Resoluciones de Gerencia</li> <li>○ Plataforma Estratégica.</li> <li>○ Políticas del SIG</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</li> <li>○ Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>○ Planes de acción vigentes</li> <li>○ POAI vigente</li> <li>○ Documentos del SIG</li> <li>○ Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, de Corrupción)</li> </ul> </li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica</u>: Equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>	PLANEAR	HACER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Consejo Directivo</u>: Política de riesgos e informes del monitoreo periódico de los principales riesgos del Instituto.</li> <li>• <u>Todos los procesos</u>:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recomendaciones para la mejora de la Gestión del Riesgo (necesidades de actualización de las Políticas, Documentos, Mapas de Riesgos, Procedimientos, Formatos, etc.)</li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos de Apoyo</u>: Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica</u>: Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>	
	ACTUAR	VERIFICAR		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar estrategias y/o controles para la gestión de los riesgos identificados.</li> <li>• Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> <li>• Realizar reportes a organismos de control.</li> <li>• Generar reportes e informes a la alta gerencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y/o valorar los riesgos identificados.</li> <li>• Validar las acciones y/o controles adoptados por los procesos, para la gestión de los riesgos identificados.</li> <li>• Consultar las listas restrictivas y/o bases de datos de LA/FT</li> <li>• Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> </ul>		

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión Humana: <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> <li>Proceso Gestión de Recursos <u>Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>Proceso de Gestión Financiera: <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>			

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura</li> <li>Software</li> <li>Equipos de cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo de la Oficina Gestión del Riesgo</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación	Capítulo 4. Contexto de la Organización.	Capítulo 4. Contexto de la Organización.	Capítulo 4. Contexto de la Organización.

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
3ª dimensión: Gestión con valores para resultados	Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación	Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación	Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación
6ª dimensión: Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>Desarrollo de auditorías internas</li> <li>Acciones Correctivas y de mejora</li> <li>Check List de los Avances Modelos de Riesgos Financieros</li> <li>Informes, actas y registros de seguimientos efectuados a los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará el análisis de los distintos modelos considerando variables tales como medio ambiente, organización, grupo e individuo.</li> <li>Anualmente se iniciará el desarrollo del proceso a partir de un diagnóstico del estado de avance de los sistemas, para tomar las acciones adecuadas que permitan alcanzar tanto los objetivos organizacionales como los individuales.</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de mejoramiento de los procesos</li> <li>Resultados Auditoria Externa por entes certificadores y de vigilancia.</li> </ul>			

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-GR-001	% SEGUIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE RIESGOS IMPLEMENTADO, EN BUSQUEDA DE LA VIGILANCIA DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
IND-GR-002	EFICACIA DE LOS CONTROLES DISPUESTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS.

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/06/03	Elaboración Caracterización Gestión del Riesgo	01
2019/04/29	Actualización Caracterización de conformidad con la normatividad vigente	02
2020/07/31	Actualización Caracterización de conformidad con la normatividad vigente	03
2021/09/06	Actualización Caracterización de conformidad con la normatividad vigente	04
2022/09/23	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> </ul>	05

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de las actividades teniendo en cuenta temas como el Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI, la Revisión por la Dirección y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> </ul>	
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> <li>Actualización en los Indicadores de Gestión.</li> </ul>	06

<b>OBJETIVO:</b>	Fortalecer de forma transversal las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, identificando que el conocimiento que se genera en la entidad es punto clave para dinamizar el ciclo de política pública, lograr la adaptación a las nuevas tecnologías (análogas y digitales), así como la conexión del conocimiento entre los servidores, promoviendo buenas prácticas de gestión.
<b>RESPONSABLES:</b>	Comité de Investigación, Innovación y Gestión del Conocimiento (Resolución 0116 del 15 de febrero de 2023)

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente en temas de gestión del conocimiento (Transición de Gobiernos, Informes de Gestión y Empalme)</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación y producción del conocimiento (<i>Mapas de Conocimiento, Informes de Gestión anuales y cuatrianuales, Informes de empalme, Estudios de investigación, Convenios interinstitucionales con entidades, instituciones académicas, Centros de Pensamiento, etc.</i>) para promover actividades de generación del conocimiento.</li> <li>• Generación de cultura para compartir y difundir el conocimiento (<i>Reuniones Equipo INTEGRA – Responsables de Procesos, etc.</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Actas de Comité de Empalme</i></li> <li>○ <i>Actas de Reuniones Equipo INTEGRA – Responsables de Procesos.</i></li> <li>○ <i>Mapa de conocimiento: Herramienta para la identificación de los conocimientos tácito y explícito de los servidores de la entidad.</i></li> </ul> </li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>○ <i>Planes de acción vigentes</i></li> <li>○ <i>POAI vigente</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG</i></li> <li>○ <i>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> </ul> </li> <li>● <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> <i>Equipos y Conectividad para la operación del proceso</i></li> <li>● <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> <li>● <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>● <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Análítica de datos para profundizar en los análisis de la información y los datos que genera la entidad para fortalecer el conocimiento de su desempeño y de su propósito fundamental (Anuario Estadístico Municipal, Seguimiento a metas Plan de Desarrollo, Plataforma AL TABLERO IBAGUÉ).</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Convenios con entidades, instituciones académicas, centros de pensamiento, entre otros, para promover actividades de generación del conocimiento.</i></li> <li>○ <i>Estudios de investigación.</i></li> <li>○ <i>Informes de Gestión anuales y cuatrianuales, Informes de empalme.</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de la Gestión del Conocimiento y la Innovación (Anuario Estadístico Municipal, Seguimiento a metas Plan de Desarrollo, Plataforma AL TABLERO IBAGUÉ)</i></li> <li>● <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Evidencias de implementación de la Gestión del Conocimiento y la Innovación</i></li> </ul> </li> <li>● <u>Procesos de Apoyo:</u> <i>Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</i></li> <li>● <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> <i>Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</i></li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Medición de los resultados de implementación de las Buenas Prácticas en Gestión del Conocimiento realizadas por la Entidad.</i></li> <li>● <i>Seguimiento y evaluación del proceso</i></li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, software de Gestión Documental)</li> <li>Equipos de cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Investigación, Innovación y Gestión del Conocimiento (Resolución 0116 del 15 de febrero de 2023)</li> <li>Equipo INTEGRA</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
6ª dimensión: Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Normograma del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	Se cuenta con un grupo de trabajo denominado Equipo INTEGRA, el cual se encuentra conformado por representantes y/o responsables de los Sistemas de Gestión implementados en la Entidad: Calidad (ISO 9001), Ambiental (ISO 14001), Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001) y del Sistema Integral de Administración del Riesgo (SIAR), el cual apoyará los procesos de Gestión del Conocimiento y la Innovación.	Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-GN-001	SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN
IND-GN-002	EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2023/08/01	Edición inicial del documento	01
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de las entradas y salidas del proceso, teniendo en cuenta los lineamientos de la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación.</li> <li>• Se incluyó en las actividades del verificar, la medición de los resultados de implementación de las Buenas Prácticas en Gestión del Conocimiento realizadas por la Entidad.</li> <li>• Se incluyó un nuevo indicador para medición a partir de la vigencia 2024 “EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO”</li> </ul>	02



## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

### PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Código: CAR-GN-001 Versión: 02

Vigente desde: 2024/01/31

Pág. 5 de 5

<b>OBJETIVO:</b>	Planear, implementar y evaluar una estrategia de comunicación para proveer de información en forma oportuna, eficiente y eficaz a los grupos de valor; articulando los espacios de participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública institucional.
<b>RESPONSABLES:</b>	JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional</u>: Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué</u>: Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas</u>: Necesidades y expectativas</li> <li>• <u>ISO</u>: Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</li> <li>• Programa de Transparencia y Ética Pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación y planeación del Plan de Comunicaciones y Participación Ciudadana y la Política de Comunicaciones del Instituto.</li> <li>• Matrices de riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de la política, el Plan de Comunicaciones y Participación Ciudadana, las estrategias de comunicación informativa, organizacional y de participación ciudadana, incluyendo la difusión de la imagen institucional.</li> <li>• Gestión de las relaciones con grupos de interés, protocolo y apoyo en cubrimiento de eventos institucionales.</li> <li>• Implementación del Manual de Imagen del Instituto.</li> <li>• Identificación de las características, necesidades,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos estratégicos</u>: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de acción y POAI del Proceso</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> <li>○ Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</li> <li>○ Plan Estratégico de Comunicación y Participación Ciudadana</li> <li>○ Política de Comunicaciones</li> <li>○ Evidencias del Programa de Transparencia y</li> </ul> </li> </ul>



# MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

## PROCESO: COMUNICACIONES y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: CAR-GI-001 Versión: 07

Vigente desde: 2024/01/31

Pág. 2 de 11

*Ética Pública*

--	--	--	--



# MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

## PROCESO: COMUNICACIONES y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: CAR-GI-001 Versión: 07

Vigente desde: 2024/01/31

Pág. 3 de 11

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
------------------------	-------------	--------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>○ <i>Planes de acción vigentes</i></li> <li>○ <i>POAI vigente</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG</i></li> <li>○ <i>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Proceso Gestión</u></li> </ul>		<p>intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de ciudadanos a los que se dirigen los productos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar con las áreas y procesos, los espacios y mecanismos de participación ciudadana, comunicación y diálogo social del Instituto.</li> <li>• Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto</li> </ul>	<p><i>Participación Ciudadana Evidencias de implementación de la gestión de relaciones, organización de eventos, material comunicativo, espacios y mecanismos de participación ciudadana, comunicación y diálogo social del Instituto.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.</i></li> <li>• <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Evidencias de la implementación y seguimiento del Plan Estratégico y la Política de Comunicaciones y Participación Ciudadana</i></li> <li>○ <i>Campañas Institucionales</i></li> <li>○ <i>Archivo de prensa y fotografía</i></li> <li>○ <i>Evidencias de</i></li> </ul> </li> </ul>
---	--	--	--

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<p><u>Tecnológica:</u> Equipos y Conectividad para la operación del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> Personal competente y necesario para el proceso</li> <li>• <u>Proceso de Gestión de Recursos Físicos:</u> Suministros, materiales y servicios</li> <li>• <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asignación de Recursos Financieros</li> </ul> </li> </ul>			<p><i>implementación de la gestión de relaciones, organización de eventos, material comunicativo, espacios y mecanismos de participación ciudadana, comunicación y diálogo social del Instituto.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Caracterización de ciudadanos y grupos de interés.</li> <li>○ Comunicación organizacional interna y externa divulgada (carteleras – comunicados de prensa – pág. web – redes sociales).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li>○ <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	<b>ACTUAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorías, internas y/o externas.</li> </ul>	<b>VERIFICAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación y evaluación del impacto del Plan de Comunicaciones y Participación Ciudadana.</li> <li>Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Seguimiento y evaluación del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>

RECURSOS		
FÍSICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura</li> <li>Software</li> <li>Equipos tecnológicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana.</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
3ª dimensión: Gestión con valores para resultados	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 9. Evaluación del	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 9. Evaluación del	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 9. Evaluación del
5ª Dimensión: Información y Comunicación	Desempeño Capítulo 10. Mejora	Desempeño Capítulo 10. Mejora	Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinente</li> <li>• Viable</li> <li>• Oportuno</li> <li>• Claro</li> <li>• Legal</li> <li>• Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completo</li> <li>• Útil</li> <li>• Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Plan de Comunicación y Participación Ciudadana, en lo referente a Comunicación Interna u Organizacional, debe apuntar a mantener actualizados a los integrantes de INFIBAGUÉ, así como fortalecer los principios, valores y las relaciones laborales armoniosas, garantizando a su vez la permanente apertura al cambio y al aprendizaje continuo. Igualmente es de tener en cuenta que todas las acciones que la Entidad realice al interior de la misma se reflejarán al exterior, optimizando así su desarrollo integral.</li> <li>• A nivel externo se debe propender por mantener una presencia significativa y razonable de la gestión regional en los medios de comunicación para llegar a la opinión pública, siendo ésta, una forma de acercar el Instituto a la comunidad y abrir espacios para su participación.</li> </ul>	<p>Ver Mapa de Riesgos del Proceso MAP-GR- 001</p>	<p>Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001</p>

PUNTOS DE CONTROL	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las estrategias de comunicación y participación ciudadana deben apuntar a posicionar y lograr el reconocimiento de la gestión del Instituto entre la opinión pública logrando de esta forma, un alto nivel de credibilidad a través de los medios, con acciones de carácter dirigido.</li> <li>Los servidores públicos, contratistas o pasantes de las diferentes dependencias de INFIBAGUÉ que realicen actividades asociadas con la comunicación organizacional e informativa, deben alinearse con lo establecido en el proceso de Gestión de Comunicaciones e Información.</li> </ul>		

PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)	
CODIGO	NOMBRE
IND-GI- 001	EFICIENCIA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS PARA EMISIÓN INTERNA Y EXTERNA
IND-GI-002	MEDICIÓN DEL ALCANCE Y EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL DEL INSTITUTO
IND-GI-003	EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2019/05/16	Actualización de la caracterización incluyendo la normatividad de la Norma OHSAS 18001:2007	03
2022/06	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Actualización de las actividades teniendo en cuenta temas como el Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI, la Revisión por la Dirección y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> </ul>	04
2023/08/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del documento, teniendo en cuenta la adopción de la nueva estructura del Instituto, según el Acuerdo 001 de mayo 12 de 2023, en donde se creó la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana. En tal sentido, se actualizó el nombre del proceso y las actividades asociadas con la Comunicación y la Participación Ciudadana.</li> </ul>	05
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización al objetivo.</li> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> <li>se actualizan los requisitos de MIPG teniendo en cuenta la dimensión 5</li> <li>se actualizan los indicadores de gestión.</li> <li></li> </ul>	06



# MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

## PROCESO: COMUNICACIONES y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código: CAR-GI-001 Versión: 07

Vigente desde: 2024/01/31

Pág. 11 de 11

2025/03/19

- Se actualizaron las dimensiones de MIPG
- Se agregó una entrada y una salida

07

<b>OBJETIVO:</b>	Administrar el Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA”, a través de la ejecución de acciones que propendan por el mejoramiento continuo de los procesos, fomentando la cultura de la calidad, la gestión ambiental y la seguridad y salud en el trabajo.
<b>RESPONSABLES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordinación General:</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación</li> <li>• <b>Sistema de Gestión Ambiental:</b> Dirección Operativa de Actividades Transitorias</li> <li>• <b>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:</b> Dirección Administrativa / Grupo Gestión Humana y SST</li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gobierno Nacional:</b> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <b>Alcaldía Municipal de Ibagué:</b> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <b>Clientes y demás partes interesadas:</b> <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <b>ISO:</b> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <b>Procesos Estratégicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso</li> </ul>	<p><b>GESTIÓN DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la cultura y compromiso organizacional con el SIG “INTEGRA”</li> <li>• Actualizar contexto estratégico</li> <li>• Realizar el control de documentos y registros</li> <li>• Consolidar la información para revisión por la dirección</li> <li>• Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</i></li> <li>○ <i>Racionalización de Trámites</i></li> <li>○ <i>Gestión de la información Estadística</i></li> <li>○ <i>Gestión del Conocimiento</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procesos estratégicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> <li>○ <i>Informe para la Revisión por la Dirección</i></li> </ul> </li> <li>• <b>Todos los procesos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de trabajo del SIG “INTEGRA” (SGC – SGA - SST)</i></li> </ul> </li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>○ <i>Planes de acción vigentes</i></li> <li>○ <i>POAI vigente</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG</i></li> <li>○ <i>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>● <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> <i>Equipos y Conectividad para la operación del proceso</i></li> <li>● <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> <li>● <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>● <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>	<p><b><u>GESTIÓN AMBIENTAL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Desarrollar acciones para prevenir los impactos ambientales que generan las actividades del Instituto</i></li> <li>● <i>Divulgar y sensibilizar las normas y directrices en materia de Gestión Ambiental</i></li> </ul> <p><b><u>GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Desarrollar acciones para la prevención y promoción de la seguridad y salud en el trabajo.</i></li> <li>● <i>Identificar, evaluar y realizar la intervención de los factores de riesgo y peligros significativos para la salud de los trabajadores.</i></li> <li>● <i>Divulgar y sensibilizar las normas y directrices en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Políticas del Sistema actualizadas (SGC – SGA - SST)</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG controlados</i></li> <li>○ <i>Consolidación y verificación de las herramientas para la mejora continua (Salidas No Conformes, Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas, Revisión por la Dirección)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las jornadas de socialización, sensibilización y capacitación (Actas de Reuniones, Registros de Asistencia, Presentaciones, Registros Fotográficos, Plegables, Folletos, etc.)</i></li> <li>○ <i>Documentos y evidencias del Sistema de Gestión Ambiental – SGA (PIGA, PGIRS, Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales, etc.)</i></li> <li>○ <i>Documentos y evidencias del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST (Plan de trabajo SST, Matriz IPVER, etc.)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos de Apoyo</u>: Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica</u>: Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorías, internas y/o externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación y seguimiento de las herramientas para la mejora continua del SIG</li> <li>• Monitorear el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>• Seguimiento y evaluación del proceso</li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, software de Gestión Documental)</li> <li>• Equipos de cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación</li> <li>• Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación	Capítulo 4. Contexto de la Organización.	Capítulo 4. Contexto de la Organización.	Capítulo 4. Contexto de la Organización.

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
3ª dimensión: Gestión con valores para resultados	Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación	Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación	Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación
6ª dimensión: Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	Se cuenta con un grupo de trabajo denominado Equipo INTEGRA, el cual se encuentra conformado por representantes y/o responsables de los Sistemas de Gestión implementados en la Entidad: Calidad (ISO 9001), Ambiental (ISO 14001), Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001) y del Sistema Integral de Administración del Riesgo (SIAR).	Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – FOR-SI-010)**

CODIGO	NOMBRE
IND-SI-001	EFFECTIVIDAD DEL SIG
IND-SI-002	NIVEL DE COMPETENCIA O EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES INTERNOS
IND-SI-003	VARIACIÓN EN EL NÚMERO DE NO CONFORMIDADES DEL SIG
IND-SI-004	CUMPLIMIENTO DEL PIGA
IND-SI-005	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL SST

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2019/07/17	Actualización de la caracterización, incluyendo los formatos aprobados en CIGD y Normatividad de la Norma OHSAS 18001:2007 e Indicador IND-SI-005 CUMPLIMIENTO DEL PIGA	03
2020/01/23	Actualización de la caracterización, incluyendo los documentos aprobados en CIGD y Normatividad de la Norma ISO 45001:2018	04
2021/12/28	Actualización de los documentos y registros presentes en el proceso	05
2022/09/23	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Actualización de los indicadores del proceso</li> </ul>	06

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
20224/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	07

<b>OBJETIVO:</b>	Planear, organizar, coordinar y controlar los componentes relacionados con la Plataforma Tecnológica de INFIBAGUÉ y asesorar y acompañar a las diferentes dependencias en la adecuada utilización del hardware, software y las comunicaciones, necesarias para el cumplimiento de la misión institucional.
<b>RESPONSABLES:</b>	Profesional Universitario 219-04 – Dirección Administrativa - Grupo de Gestión Tecnológica

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso</li> <li>• Actualización del Plan Estratégico de TIC, Plan de Continuidad del Negocio y demás planes relacionados con la Seguridad y Privacidad de la información.</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución del Plan Estratégico de TIC, Plan de Continuidad del Negocio y demás planes relacionados con la Seguridad y Privacidad de la información.</li> <li>• Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Gobierno Digital</i></li> <li>○ <i>Seguridad Digital</i></li> <li>○ <i>Transparencia, acceso a la información pública y Lucha contra la corrupción</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Planes de Gestión Tecnológica:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</i></li> <li>• <i>Plan de Contingencia</i></li> <li>• <i>Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y</i></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>Planes de acción vigentes</li> <li>POAI vigente</li> <li>Documentos del SIG</li> <li>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Proceso de Gestión Humana:</u> Personal competente y necesario para el proceso</li> <li><u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> Suministros, materiales y servicios</li> <li><u>Proceso de Gestión Financiera:</u> Asignación de Recursos Financieros</li> </ul>	ACTUAR	VERIFICAR	<p>Privacidad de la Información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Seguridad y Privacidad de la Información</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias de la ejecución y seguimiento a los Planes de Gestión Tecnológica</li> <li>Evidencias de la implementación de las Políticas MIPG asignadas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li><u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y evaluación a la ejecución del Plan Estratégico de TIC, Plan de Continuidad del Negocio y demás planes relacionados con la Seguridad y Privacidad de la información.</li> <li>Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Seguimiento y evaluación del proceso</li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo del Grupo de Gestión Tecnológica</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinente</li> <li>• Viable</li> <li>• Oportuno</li> <li>• Claro</li> <li>• Legal</li> <li>• Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completo</li> <li>• Útil</li> <li>• Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	Las Políticas de operación se encuentran detalladas en el documento de Plan de Seguridad y Privacidad de la Información (Manual de Seguridad de la Información)	Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-GT-001	CUMPLIMIENTO DEL PETIC
IND-GT-002	OPORTUNIDAD DEL SOPORTE TÉCNICO
IND-GT-003	CUMPLIMIENTO PLAN DE MANTENIMIENTO

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2020/06/26	Actualización de la caracterización, recursos humanos, normograma, incluyendo los indicadores de gestión, formatos, registros y los requisitos MIPG.	03
2023/06/26	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> </ul>	04
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	05

<b>OBJETIVO:</b>	Brindar atención con oportunidad y calidad desarrollando políticas de servicio que permitan satisfacer la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de los canales telefónico, virtual y presencial, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos.
<b>RESPONSABLES:</b>	JEFE DE OFICINA ASESORA 115-04 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> </ul> </li> </ul>	PLANEAR	HACER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Satisfacción de Necesidades y expectativas</i></li> <li>○ <i>Respuestas y/o gestión oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Resultados diagnóstico condiciones físicas áreas atención al ciudadano</i></li> <li>○ <i>Informe de apertura de Buzón de PQRS</i></li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso</li> <li>• Definir los canales de comunicación para la atención al ciudadano</li> <li>• Identificar las necesidades de adecuación en espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la Norma NTC 6047.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad</li> <li>• Recepción y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) de la ciudadanía y diferentes entidades públicas y privadas</li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</li> <li>○ Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>○ Planes de acción vigentes</li> <li>○ POAI vigente</li> <li>○ Documentos del SIG</li> <li>○ Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> <li>● <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> <li>● <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>● <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medición de la satisfacción del ciudadano y del desempeño de los canales de atención frente a la prestación de servicios por parte del Instituto</li> <li>● Consolidación de estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.</li> <li>● Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio al Ciudadano</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medición de la satisfacción del ciudadano y del desempeño de los canales de atención frente a la prestación de servicios por parte del Instituto</li> <li>● Consolidación de estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.</li> <li>● Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio al Ciudadano</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Análisis de la satisfacción del cliente externo</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> <li>○ <i>Control y registro de salidas No Conformes</i></li> <li>● <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Manual de Atención al Ciudadano</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Caracterización de Usuarios y grupos de interés</i></li> <li>○ <i>Resultados de la medición de la satisfacción del ciudadano y del desempeño de los canales de atención</i></li> <li>○ <i>Estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos</i></li> </ul> </li> <li>● <u>Procesos de Apoyo:</u> <i>Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</i></li> <li>● <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> <i>Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</i></li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro, tratamiento y control de las salidas No Conformes generadas en la operación del proceso.</li> <li>● Seguimiento y evaluación del comportamiento y volumen de PQRS de cada dependencia.</li> <li>● Seguimiento y evaluación del proceso.</li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo De Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
<p>2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <p>3ª dimensión: Gestión con valores para resultados</p> <p>6ª Gestión del conocimiento y la Innovación</p>	<p>Capítulo 4. Contexto de la Organización.</p> <p>Capítulo 5. Liderazgo.</p> <p>Capítulo 6. Planificación</p> <p>Capítulo 7. Apoyo</p> <p>Capítulo 9. Evaluación del Desempeño</p> <p>Capítulo 10. Mejora</p>	<p>Capítulo 4. Contexto de la Organización.</p> <p>Capítulo 5. Liderazgo.</p> <p>Capítulo 6. Planificación</p> <p>Capítulo 7. Apoyo</p> <p>Capítulo 9. Evaluación del Desempeño</p> <p>Capítulo 10. Mejora</p>	<p>Capítulo 4. Contexto de la Organización.</p> <p>Capítulo 5. Liderazgo.</p> <p>Capítulo 6. Planificación</p> <p>Capítulo 7. Apoyo</p> <p>Capítulo 9. Evaluación del Desempeño</p> <p>Capítulo 10. Mejora</p>
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> <p>Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades</p>	<p>Ver Matriz de Requisitos Legales del Proceso</p>	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los horarios de atención al ciudadano son: Lunes a jueves: de 7:00am a 12:00pm y de 2:00 pm a 5:00pm Viernes: de 7:00am a 3:00pm</li> <li>• INFIBAGUÉ, dispondrá del personal idóneo para la atención al ciudadano y con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores públicos están en condiciones de proporcionar una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación.</li> <li>• Todos los servidores públicos, personal contratistas y/o pasantes que por cualquier razón laboren en INFIBAGUÉ y tengan un vínculo directo con la prestación del servicio de atención al ciudadano, asumirán y actuarán de acuerdo, al Código Gobierno Corporativo e Integridad, el Manual de Atención al Ciudadano y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia por la entidad.</li> <li>• Los siguientes son los atributos, que deben conservar todos los servidores públicos de la entidad, para la atención al ciudadano:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Confianza y seguridad</u>: Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta</li> <li>• <u>Rapidez</u>: Capacidad optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio</li> <li>• <u>Empatía</u>: Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") promoviendo una sintonía afectiva</li> </ul> </li> </ul>	<p>Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001</p>	<p>Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001</p>

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Amabilidad</u>: Es el comportamiento afable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía</li> <li>• <u>Competencia</u>: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.</li> <li>• <u>Credibilidad</u>: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.</li> <li>• <u>Accesibilidad</u>: Facilidad que la entidad le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee</li> <li>• <u>Comunicación</u>: Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.</li> <li>• <u>Tolerancia</u>: Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.</li> <li>• La Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana generará un reporte trimestral del comportamiento de las PQRSD y conforme con los porcentajes de cumplimiento y volumen de PQRSD de cada dependencia, se desarrollará una mesa de trabajo con el (los) responsables de proceso, con el fin de establecer planes de mejoramiento que permitan realizar identificación de causa raíz y generar acciones correctivas, las cuales serán presentadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones.</li> </ul>		

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-AC-001	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
IND-AC-002	No. DE PQR RECEPCIONADAS DURANTE EL MES

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2018/10/17	Actualización de la caracterización, incluyendo los documentos aprobados	03
2020/07/31	Actualización de la caracterización, incluyendo la normatividad vigente	04
2021/07/13	Actualización de la caracterización, incluyendo la normatividad vigente	05
2021/01/26	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Se incluyeron las actividades asociadas con el componente 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> </ul>	06
2023/11/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de las actividades en el Verificar del proceso</li> <li>Actualización de las Políticas de operación del proceso</li> </ul>	07
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del horario de atención al ciudadano de conformidad con la resolución N°024-2024</li> </ul>	08

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2025/11/07	<ul style="list-style-type: none"><li>Actualización de responsable del proceso y equipo de trabajo de conformidad con el Acuerdo de Consejo Directivo N° 001 de 2025 del 13 de junio de 2025</li></ul>	09

<b>OBJETIVO:</b>	Planear, dirigir y controlar las actividades encaminadas a la operación y/o administración de esquemas empresariales, que fomenten un desarrollo sostenible e innovador a partir de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y articulados con lo definido en la normatividad vigente.
<b>RESPONSABLES:</b>	<p><b>Plazas de Mercado:</b> PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-04 Grupo Plazas de Mercado – Dirección Operativa de Actividades Transitorias</p> <p><b>Parques y Zonas Verdes:</b> PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-02 – Dirección Operativa de Actividades Transitorias</p> <p><b>Relleno Sanitario:</b> PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-02 – Dirección Operativa de Actividades Transitorias</p> <p><b>Gestión Cultural - Panóptico:</b> ASESOR 105-03 – Dirección de Finanziamiento, Promoción y Desarrollo</p>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Clientes:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Requisitos para acceder a los servicios financieros que presta el Instituto</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u></li> </ul>	PLANEAR	HACER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Cientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Sistema de Alumbrado Público en el Municipio de Ibagué operando en óptimas condiciones.</i></li> <li>○ <i>Procesos de Modernización del Sistema de Alumbrado Público en el Municipio de Ibagué, tanto en la zona Rural como Urbana.</i></li> <li>○ <i>Acciones para el control y seguimiento a la administración de las Plazas de Mercado, de conformidad con lo definido en el Reglamento de Operación. (Adjudicaciones, Novedades administrativas, Recaudo, Mantenimiento Locativo, Sanciones,</i></li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso, de acuerdo con el Esquema Empresarial a desarrollar (<i>Plazas de Mercado, Parques y Zonas Verdes, Relleno Sanitario,</i>)</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>PLAZAS DE MERCADO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar las actividades para el control y seguimiento a la administración y fortalecimiento de las Plazas de Mercado del Municipio de Ibagué (Calle 14, Calle 21, Calle 28, El Jardín, Salado)</li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>○ <i>Planes de acción vigentes</i></li> <li>○ <i>POAI vigente</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG</i></li> <li>○ <i>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Reglamento de Operación de Plazas de Mercado</i></li> <li>● <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> <li>● <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>● <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>	<div style="background-color: #fce4d6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p><b><u>PARQUES Y ZONAS VERDES</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Ejecución de las actividades de mantenimiento, recuperación e instalación de parques, jardines y zonas verdes en el municipio de Ibagué.</i></li> </ul> </div> <div style="background-color: #fce4d6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p><b><u>RELLENO SANITARIO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Adelantar las actividades de Post- Clausura del Relleno Sanitario Combeima (Mantenimiento de linderos, mantenimiento de la cobertura final, siembra de arbustos, replanteo del terreno, tratamiento de lixiviados, etc.)</i></li> </ul> </div> <div style="background-color: #fce4d6; padding: 5px;"> <p><b><u>GESTIÓN CULTURAL - PANÓPTICO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Coordinar los procesos orientados a la promoción y conservación del bien de interés cultural del orden nacional – PANOPTICO IBAGUÉ, a través de la implementación de un proyecto educativo y cultural de</i></li> </ul> </div>	<p><i>Condiciones de salubridad y ambientales, etc.)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Proyectos de fortalecimiento de las Plazas de Mercado de la Ciudad</i></li> <li>○ <i>Acciones orientadas al mantenimiento, recuperación e instalación de parques, jardines y zonas verdes en el municipio de Ibagué.</i></li> <li>○ <i>Acciones de seguimiento al estado de Post-Clausura del Relleno Sanitario.</i></li> <li>○ <i>Productos y/o servicios derivados de la Gestión Cultural – Complejo Panóptico.</i></li> <li>● <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de la operación de los esquemas empresariales (Alumbrado Público, Plazas de Mercado, Parques y Zonas Verdes, Relleno Sanitario, Operación Catastral)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> </ul> </li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
		<p>escala regional construido desde los territorios y las comunidades para exaltar el sentir tolimense desde aspectos sociales, culturales, artísticos y económicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control y registro de salidas No Conformes</li> <li><u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación y caracterización de clientes potenciales para las actividades de acompañamiento, formulación, asesoría, estructuración, ejecución y evaluación de los proyectos</li> </ul> </li> <li><u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li><u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro, tratamiento y control de las salidas No Conformes generadas en la operación del proceso</li> <li>Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Seguimiento y evaluación del proceso</li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo de las áreas responsables de la ejecución del proceso</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la información de entrada al proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responder con amabilidad y oportunidad a las necesidades de los usuarios.</li> </ul>		Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>Acciones Correctivas y de mejora</li> <li>Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> <li>Informes, actas y registros de seguimientos efectuado al proceso</li> <li>Planes de mejoramiento del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener un comportamiento ético en el marco de los valores corporativos.</li> <li>Las herramientas de trabajo entregadas por INFIBAGUÉ a los operarios, auxiliares y demás personal que labore en la institución, debe ser utilizada únicamente para la labor designada y no para uso personal.</li> <li>Los vehículos de la institución son para uso exclusivo del personal que labora en la empresa y para el trabajo que se requiera de esta.</li> <li>Los vehículos del instituto deberán mantenerse en buen estado y mantenimiento.</li> <li>Las herramientas entregadas a los servidores de INFIBAGUÉ deberán tener un mantenimiento preventivo y cuidado de ellas.</li> <li>Los colaboradores de INFIBAGUÉ deberán utilizar los uniformes y elementos de protección personal, entregados por la entidad en los horarios establecidos con su trabajo.</li> </ul>	<p>Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001</p>	

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-GP-004	MANTENIMIENTO DE LAS PLAZAS DE MERCADO
IND-GP-005	ADJUDICACIÓN PUSTOS PLAZAS DE MERCADO
IND-GP-006	TALAS Y PODAS EN PARQUES Y ZONAS VERDES
IND-GP-007	MANTENIMIENTO DEL RELLENO SANITARIO

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2020/05/20	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	03
2022/01/27	Actualización formato de la caracterización, Actualización de documentos y de Indicadores de gestión	04
2022/06	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos donde el proceso ahora se denomina Operación de Esquemas Empresariales, identificando los componentes del proceso (Alumbrado Público, Plazas de Mercado, Parques y Zonas Verdes, Relleno Sanitario y Operación Catastral)</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> </ul>	05
2023/08/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización del proceso, teniendo en cuenta la actualización del Mapa de Procesos, donde se incluyen las actividades de Gestión Cultural Panóptico como subprocesos del Proceso de Operación de Esquemas Empresariales</li> </ul>	06
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza la modificación de la caracterización donde se aparta los grupos de trabajo de la operación de esquemas empresariales sacando como subproceso a Alumbrado Público.</li> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> <li>Actualización de los Indicadores de Gestión.</li> </ul>	07

**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**PROCESO: OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES**  
**SUBPROCESO: ALUMBRADO PUBLICO**

Código: CAR-GP-001-AP Versión: 02

Vigente desde: 2024/12/27

Pág. 1 de 7

<b>OBJETIVO:</b>	Planear, dirigir y controlar las actividades encaminadas a la administración, operación (ampliación de cobertura y modernización), mantenimiento, del sistema de alumbrado público, en el municipio de Ibagué (Zona Urbana y Rural), que fomenten un desarrollo sostenible e innovador articulados con lo definido en la normatividad vigente.
<b>RESPONSABLES:</b>	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-04 Grupo Alumbrado Público – Dirección Operativa de Actividades Transitorias.

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente (RETIE, RETILAP, Lineamientos CREG)</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Clientes:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Requisitos para acceder a los servicios financieros que presta el Instituto</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> </ul> </li> </ul>	PLANEAR	HACER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Sistema de Alumbrado Público en el Municipio de Ibagué operando en óptimas condiciones.</i></li> <li>○ <i>Procesos de Modernización del Sistema de Alumbrado Público en el Municipio de Ibagué, tanto en la zona Rural como Urbana.</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y plan anual de alumbrado público</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso, de acuerdo con el Esquema Empresarial a desarrollar (<i>Alumbrado Público,</i>)</li> <li>• Elaborar el Plan de Acción y/o Plan anual de alumbrado público.</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>• Elaborar procesos de compra de herramientas y materiales</li> </ul>	<p><b>ADMINISTRACION:</b> Manejo idóneo y eficiente de los recursos materiales y humanos, con el fin de alcanzar un grado óptimo en la presentación del servicio, en la atención de los usuarios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sistema de información del registro de atención de quejas, reclamos y solicitudes de alumbrado público.</i></li> <li>• <i>Inventario de equipos de la infraestructura del servicio de alumbrado público estructurado como base de datos georreferenciado.</i></li> <li>• <i>Consumos, facturación y pagos de energía.</i></li> <li>• <i>Recaudos del servicio de alumbrado público.</i></li> </ul>	

**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**PROCESO: OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES**  
**SUBPROCESO: ALUMBRADO PUBLICO**

Código: CAR-GP-001-AP Versión: 02

Vigente desde: 2024/12/27

Pág. 2 de 7

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>○ <i>Planes de acción vigentes</i></li> <li>○ <i>POAI vigente</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG (Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, Plan Integral de Gestión de Residuos Sólidos PGIRS, Manual de Gestión Ambiental, etc.)</i></li> <li>○ <i>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Informes de Interventoría</i></li> <li>○ <i>Inspecciones de campo (Seguridad y Salud en el trabajo y equipo)</i></li> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> </ul>	<p>que cumplan con la normatividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en trabajo de alturas, uso de tecnologías limpias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de la operación de los esquemas empresariales Alumbrado Público.</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> <li>○ <i>Control y registro de salidas No Conformes</i></li> <li>○ <i>Certificados de disposición final y aprovechamientos de residuos de AP.</i></li> <li>○ <i>Certificación de equipos y herramientas (si aplica).</i></li> <li>• <u>Procesos de Apoyo:</u> <i>Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</i></li> </ul>

**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**PROCESO: OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES**  
**SUBPROCESO: ALUMBRADO PUBLICO**

Código: CAR-GP-001-AP Versión: 02

Vigente desde: 2024/12/27

Pág. 3 de 7

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Recursos <u>Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>Proceso de Gestión Financiera: <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>		<p>el suministro de materiales, repuestos e instalación..</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión Tecnológica: <i>Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</i></li> </ul>
		<p><b><u>DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS PELIGROSOS PROVENIENTES DE LAS ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Manejo adecuado en disposición de los residuos y las sustancias peligrosas producidas en la actividad de alumbrado público.</i></li> <li><i>El reporte acto y/o condición insegura y peligrosa deber ser de manera inmediata, con el fin de adelantar de manera oportuna sus acciones contingentes.</i></li> <li><i>Contar con gestores de residuos certificados para realizar la disposición final de los residuos.</i></li> </ul>	

**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**PROCESO: OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES**  
**SUBPROCESO: ALUMBRADO PUBLICO**

Código: CAR-GP-001-AP Versión: 02

Vigente desde: 2024/12/27

Pág. 4 de 7

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto.</li> </ul>	
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro, tratamiento y control de las salidas No Conformes generadas en la operación del proceso</li> <li>Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Seguimiento y evaluación del proceso</li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo de las áreas responsables de la ejecución del proceso, personal planta permanente y temporal.</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**PROCESO: OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES**  
**SUBPROCESO: ALUMBRADO PUBLICO**

Código: CAR-GP-001-AP Versión: 02

Vigente desde: 2024/12/27

Pág. 5 de 7

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 8. Operación Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de Requisitos Legales	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>Acciones Correctivas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responder con amabilidad y oportunidad a las necesidades de los usuarios.</li> <li>Tener un comportamiento ético en el marco de los valores corporativos.</li> <li>Las herramientas de trabajo entregadas por INFIBAGUÉ a los operarios, auxiliares y demás personal que labore en la institución, debe ser utilizada únicamente para la labor designada y no para uso personal.</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**PROCESO: OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES**  
**SUBPROCESO: ALUMBRADO PUBLICO**

Código: CAR-GP-001-AP Versión: 02

Vigente desde: 2024/12/27

Pág. 6 de 7

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> <li>Informes, actas y registros de seguimientos efectuado al proceso</li> <li>Planes de mejoramiento del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los vehículos de la institución son para uso exclusivo del personal que labora en la empresa y para el trabajo que se requiera de esta.</li> <li>Los vehículos del instituto deberán mantenerse en buen estado y mantenimiento.</li> <li>Las herramientas entregadas a los servidores de INFIBAGUÉ deberán tener un mantenimiento preventivo y cuidado de ellas.</li> <li>Los colaboradores de INFIBAGUÉ deberán utilizar los uniformes y elementos de protección personal, entregados por la entidad en los horarios establecidos con su trabajo.</li> </ul>	<p>Matriz de aspectos e impactos ambientales</p> <p>Matriz de Riesgos IPVER</p>	

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-GP-001	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA ORDENES DE SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO
IND-GP-003	AMPLIACION DE COBERTURA SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO
IND-GP-005	EFICIENCIA ENERGETICA DE LOS PROCESOS DE MODERNIZACION
	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA ORDENES DE SERVICIOS DE CONTROL VEGETAL DE ALUMBRADO PÚBLICO

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación inicial del documento</li> </ul>	01



**MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**PROCESO: OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES**  
**SUBPROCESO: ALUMBRADO PUBLICO**

Código: CAR-GP-001-AP Versión: 02

Vigente desde: 2024/12/27

Pág. 7 de 7

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2024/12/27	<ul style="list-style-type: none"><li>Se realiza la modificación de la cateterización donde se aparta los grupos de trabajo de la operación de esquemas empresariales.</li></ul>	02

<b>OBJETIVO:</b>	Realizar las actividades asociadas con la identificación y caracterización de clientes potenciales de los productos y servicios financieros que ofrece el Instituto ( <i>Créditos de Fomento, Créditos de Tesorería, Operaciones de manejo de deuda pública, Administración de fondos especiales y Línea de Microcréditos</i> ), así como el análisis y la evaluación financiera de las solicitudes de acceso a dichos servicios, de acuerdo con los criterios cualitativos y cuantitativos definidos en el marco normativo vigente.
<b>RESPONSABLES:</b>	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 219-04 GRUPO DE OTORGAMIENTO - DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Superintendencia Financiera de Colombia:</u> <i>Normatividad vigente para el desarrollo de operaciones financieras</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Clientes:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Requisitos para acceder a los servicios financieros que presta el Instituto</i></li> </ul> </li> </ul>	PLANEAR	HACER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Superintendencia Financiera de Colombia:</u> <i>Respuestas a Requerimientos</i></li> <li>• <u>Centrales de Riesgo:</u> <i>Solicitudes de consultas para el acceso a los servicios financieros que ofrece el Instituto</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Identificación y caracterización de clientes potenciales para los servicios financieros</i></li> <li>○ <i>Portafolio de Servicios Financieros del Instituto</i></li> <li>○ <i>Aprobación o rechazo de acceso a servicios financieros que presta el Instituto</i></li> <li>○ <i>Contratos de otorgamiento de servicios financieros</i></li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso</li> <li>• Actualización del Portafolio de Servicios Financieros del Instituto</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y caracterización de clientes potenciales para los servicios financieros que ofrece el Instituto</li> <li>• Promoción del Portafolio de Servicios Financieros del Instituto</li> <li>• Recepción y análisis de solicitudes de acceso a los servicios financieros que brinda el Instituto</li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acuerdos de Consejo Directivo</li> <li>○ Resoluciones de Gerencia</li> <li>○ Plataforma Estratégica.</li> <li>○ Políticas del SIG</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</li> <li>○ Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>○ Planes de acción vigentes</li> <li>○ POAI vigente</li> <li>○ Documentos del SIG</li> <li>○ Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> </ul> </li> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> Personal competente y necesario para el proceso</li> <li>• <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> Suministros, materiales y servicios</li> <li>• <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> Asignación de Recursos Financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legalización y/o formalización de procesos de otorgamiento que resultaron favorables</li> <li>• Implementación del Sistema de Administración del Riesgo Crediticio - SARC</li> <li>• Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ACTUAR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de acción y POAI del Proceso</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> <li>○ Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</li> <li>○ Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</li> <li>○ Control y registro de salidas No Conformes</li> </ul> </li> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Portafolio de Servicios Financieros del Instituto y su impacto comercial</li> <li>○ Manual de Riesgo Crediticio (SARC)</li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro, tratamiento y control de las salidas No Conformes generadas en la operación del proceso</li> <li>• Realizar la evaluación del impacto comercial del portafolio de servicios.</li> <li>• Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y evaluación del proceso</li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo del Grupo de Otorgamiento</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul>	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

**CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal</li> <li>• Idóneo</li> </ul>	Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades
---	---

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de las políticas definidas en el Gobierno Corporativo</li> <li>• La operación del Comité de Crédito, se realizará de acuerdo con lo definido en la Resolución de adopción del mismo.</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-OF-001	EFICACIA DE LOS RENDIMIENTOS FINANCIEROS DE LAS ACTIVIDADES CREDITICIAS
IND-OF-002	EFICACIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LA DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2019/03/11	Actualización de la caracterización, cambio de objeto, actividades y salidas	03
2019/06/11	Actualización de los registros de los formatos	04
2020/06/26	Actualización de indicadores	05
2022/06/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Se incluyeron las actividades asociadas con el anterior proceso de Gestión Comercial, en lo relacionado con la promoción, difusión y seguimiento al portafolio de servicios</li> </ul>	06
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> <li>Actualización Indicadores de Gestion.</li> </ul>	07

<b>OBJETIVO:</b>	Dirigir las actividades acompañamiento, formulación, asesoría, estructuración, ejecución y evaluación de los proyectos orientados al cumplimiento de la misión del Instituto, de forma consistente y lógica.
<b>RESPONSABLES:</b>	DIRECTOR DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Clientes:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Requisitos para acceder a los servicios financieros que presta el Instituto</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> </ul> </li> </ul>	PLANEAR	HACER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Cientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Estudios de pre-factibilidad y factibilidad de proyectos.</i></li> <li>○ <i>Viabilidades de proyectos ante el organismo competente (Planeación Municipal, Consejo Directivo de INFIBAGUÉ, Oficina Asesora de Planeación)</i></li> <li>○ <i>Registros de asesoría y asistencia técnica para la gestión de proyectos de promoción y desarrollo</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de</i></li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y caracterización de clientes potenciales para las actividades de acompañamiento, formulación, asesoría, estructuración, ejecución y evaluación de los proyectos orientados al cumplimiento de la misión del Instituto</li> <li>• Realizar el análisis de la pre factibilidad y factibilidad de proyectos para el financiamiento, promoción y desarrollo territorial</li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</li> <li>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>Planes de acción vigentes</li> <li>POAI vigente</li> <li>Documentos del SIG</li> <li>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Proceso de Gestión Humana:</u> Personal competente y necesario para el proceso</li> <li><u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> Suministros, materiales y servicios</li> <li><u>Proceso de Gestión Financiera:</u> Asignación de Recursos Financieros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar asesoría y asistencia técnica para la gestión de proyectos de promoción y desarrollo</li> <li>Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto.</li> </ul>	<p>Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</li> <li>Control y registro de salidas No Conformes</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación y caracterización de clientes potenciales para las actividades de acompañamiento, formulación, asesoría, estructuración, ejecución y evaluación de los proyectos</li> </ul> </li> <li><u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li><u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro, tratamiento y control de las salidas No Conformes generadas en la operación del proceso.</li> <li>Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Seguimiento y evaluación del proceso</li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo de la Dirección de Financiamiento, Promoción y Desarrollo Territorial</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Viabilidad del proyecto ante el organismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe realizar la socialización de los proyectos ante el equipo directivo de la entidad.</li> </ul>		Ver Listado Maestro de Documentos y Registros

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<p>competente (Planeación Municipal, Consejo Directivo de INFIBAGUÉ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de mejora</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> <li>• Informes, actas y registros de seguimientos efectuado al proceso</li> <li>• Planes de mejoramiento del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetividad en los análisis de la información.</li> <li>• Los proyectos deben formularse conforme a la Metodología General Ajustada – MGA, definida por el Departamento Administrativo de Planeación.</li> </ul>	<p>Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001</p>	<p>FOR-SI-001</p>

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-PD-001	SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS AL PROYECTO COMPLEJO CULTURAL PANÓPTICO DE IBAGUÉ.
IND-PD-002	SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS DEL PROYECTO SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTIDAS EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ
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

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2020/05/20	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	03
2022/01/27	Actualización formato de la caracterización, Actualización de documentos y de Indicadores de gestión	04
2022/06/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Se incluyeron las actividades de identificación y caracterización de los clientes potenciales, así como las de asesoría y asistencia técnica</li> </ul>	05
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> <li>Actualización Indicadores de Gestión.</li> </ul>	06

<b>OBJETIVO:</b>	Adelantar las acciones disciplinarias que permitan determinar la responsabilidad de los servidores y ex servidores públicos del Instituto, en la incursión de conductas que presuntamente constituyan una falta disciplinaria, así como implementar estrategias de prevención y sensibilización frente a conductas disciplinariamente relevantes.
<b>RESPONSABLES:</b>	<b>ETAPA INDAGACIÓN PRELIMINAR:</b> JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL DISCIPLINARIO <b>ETAPA DE JUZGAMIENTO O FALLO:</b> ASESOR – SECRETARÍA GENERAL

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional, Ley 1952 de 2019- Código General Disciplinario. Ley 2094 de 2021 y demás Normatividad vigente</i></li> <li><u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li><u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li><u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Necesidades y expectativas</i></li> <li><i>Quejas por actuaciones de los servidores públicos y/o contratistas de INFIBAGUÉ</i></li> </ul> </li> <li><u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planear las actividades del proceso</li> <li>Diseñar estrategias de prevención y sensibilización relacionadas con asuntos disciplinarios.</li> <li>Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades de prevención, sensibilización y socialización en temas disciplinarios, dirigidas a los servidores públicos y colaboradores de la entidad.</li> <li>Análisis de novedades por asuntos disciplinarios</li> <li>Definir tipo de procedimiento a seguir (ordinario o verbal)</li> <li>Adelantar procedimiento disciplinario ordinario o verbal (<i>Indagación preliminar e Investigación</i>)</li> <li>Práctica de visitas especiales, recepción de declaraciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Respuesta a las Quejas por actuaciones de los servidores públicos y/o contratistas de INFIBAGUÉ</i></li> <li><i>Oficios o citaciones pertinentes para la solicitud de pruebas documentales, o práctica de visitas especiales.</i></li> <li><i>Autos de Apertura (indagación preliminar, investigación disciplinaria, inhibitorios, cierre de investigación, condenatorios, revocatorios, archivo de expediente)</i></li> <li><i>Pliegos de cargos</i></li> <li><i>Fallos (Primera y segunda instancia (si aplica))</i></li> </ul> </li> <li><u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li><i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> </ul> </li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Resoluciones de Gerencia</li> <li>○ Plataforma Estratégica.</li> <li>○ Políticas del SIG</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</li> <li>○ Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>○ Planes de acción vigentes</li> <li>○ POAI vigente</li> <li>○ Documentos del SIG</li> <li>○ Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> <li>• <u>Todos los procesos</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quejas o Novedades por actuaciones de los servidores públicos y/o contratistas de INFIBAGUÉ</li> </ul> </li> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> Personal competente y necesario para el proceso</li> <li>• <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> Suministros, materiales y servicios</li> </ul>	<p style="text-align: center;">juramentadas y/o versiones libres.</p> <p style="text-align: center;"><b>Responsable: Jefe de Oficina de Control Disciplinario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar acervo probatorio. Vencido el término de la investigación, mediante decisión motivada, se evalúa el mérito de las pruebas recaudadas y formula pliego de cargos contra el investigado u ordenará el archivo del expediente.</li> <li>• Proyectar y notificar pliego de cargos</li> <li>• Generar fallo en primera instancia</li> <li>• Ejecutoria del fallo o remitir expediente a segunda instancia (si aplica)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Responsable: Asesor – Secretaría General</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> <li>○ Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</li> <li>○ Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</li> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informes de los resultados de las Quejas o novedades por actuaciones de los servidores públicos, ex servidores y/o contratistas de INFIBAGUÉ</li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Gestión Financiera: <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar y revisar el estado y avance de los procesos de Investigación Disciplinaria y las Actuaciones Administrativas.</li> <li>Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Seguimiento y evaluación del proceso</li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de la Oficina de Control Disciplinario</li> <li>Asesor (105-02) de la Secretaría General</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación	Capítulo 4. Contexto de la Organización.	Capítulo 4. Contexto de la Organización.	Capítulo 4. Contexto de la Organización.
3ª dimensión: Gestión con valores para resultados	Capítulo 5. Liderazgo.	Capítulo 5. Liderazgo.	Capítulo 5. Liderazgo.
6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 6. Planificación	Capítulo 6. Planificación	Capítulo 6. Planificación
	Capítulo 7. Apoyo	Capítulo 7. Apoyo	Capítulo 7. Apoyo
	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño	Capítulo 9. Evaluación del Desempeño
	Capítulo 10. Mejora	Capítulo 10. Mejora	Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los servidores públicos, personal contratistas y/o pasantes que por cualquier razón laboren en INFIBAGUÉ y tengan un vínculo directo con la prestación del servicio de atención al ciudadano, asumirán y actuarán de acuerdo, al Código Gobierno Corporativo e Integridad y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia por la entidad.</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-CD-001	QUEJAS, INFORMES DE SERVIDORES PUBLICOS O ACTUACIONES DE OFICIO
IND-CD-002	INDAGACIÓN PRELIMINAR

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2023/01/26	Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos. <ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Se incluyeron las actividades asociadas con el componente 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> </ul>	03
2023/08/01	Actualización del proceso teniendo en cuenta la entrada en vigencia de la Ley 1952 de 2019 y la Ley 2094 de 2021, generando la doble instancia.	04
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	05

<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar la adquisición eficaz y eficiente de los bienes y servicios, así como la ejecución de las obras que requiere el Instituto, cumpliendo con la normatividad legal vigente y bajo parámetros de efectividad, calidad y transparencia.
<b>RESPONSABLES:</b>	Secretario(a) General

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <u>Proveedores:</u> <i>Propuestas y documentos solicitados para participar en los procesos contractuales</i></li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso.</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar a las dependencias del instituto en la planeación de la etapa precontractual.</li> <li>• Adelantar los procesos de selección y/o evaluación de proveedores, de acuerdo con los lineamientos contractuales.</li> <li>• Gestión de contratos (<i>Elaborar, Perfeccionar y Legalizar</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Satisfacción de Necesidades y expectativas</i></li> <li>○ <i>Respuestas y/o gestión oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias asociados con la Gestión contractual.</i></li> <li>○ <i>Pliego de condiciones</i></li> <li>○ <i>Invitación, convocatoria</i></li> <li>○ <i>Condiciones para contratar</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Proveedores:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Evaluación (Jurídica, técnica, económica y financiera)</i></li> <li>○ <i>Resolución de adjudicación o declaratoria desierta.</i></li> <li>○ <i>Publicación del Informe de evaluación</i></li> <li>○ <i>Evidencias en Colombia Compra Eficiente – SECOP II</i></li> <li>○ <i>Contrato perfeccionado y legalizado</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto:</li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Políticas del SIG</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</li> <li>○ Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>○ Planes de acción vigentes</li> <li>○ POAI vigente</li> <li>○ Plan Anual de Adquisiciones</li> <li>○ Documentos del SIG</li> <li>○ Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> Personal competente y necesario para el proceso</li> <li>• <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> Suministros, materiales y servicios</li> <li>• <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> Asignación de Recursos Financieros</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Defensa Jurídica</li> <li>○ Mejora Normativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> <li>○ Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</li> <li>○ Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Revisión de Análisis del sector, Estudios previos y demás documentos que constituyen la etapa pre-contractual</li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y evaluación del proceso</li> <li>• Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> </ul>	

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo de la Secretaría General</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<p>Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001</p>	<p>Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001</p>

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-GC-001	MEDICION DEL ALCANCE O COBERTURA EN LAS CAPACITACIONES DE NORMATIVIDAD CONTRACTUAL DE INFIBAGUE - EFECTIVIDAD
IND-GC-002	CONTROL Y SEGUIMIENTO EN LAS ETAPAS DE LOS PROCESOS CONTRACTUALES (PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL Y POSCONTRACTUAL)

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2020/07/31	Actualización formato	03
2021/10/26	Modificación del cargo técnico administrativo 367-02	04

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2022/06/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Se incluyeron las actividades asociadas con el esquema MIPG</li> </ul>	07
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	08

<b>OBJETIVO:</b>	Administrar, controlar y conservar la información documental del Instituto, a través de la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su disposición final, con el fin de facilitar su utilización y conservación y dar cumplimiento a los fines institucionales.
<b>RESPONSABLES:</b>	Profesional Universitario (219-01) Gestión Documental

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <u>Proveedores:</u> <i>Propuestas y documentos solicitados para participar en los procesos contractuales</i></li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso, según las estrategias de la planeación de la función archivística.</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización e implementación de las Políticas de Archivo y Gestión Documental.</li> <li>• Acompañamiento y asistencia técnica en la organización técnica de los archivos e implementación de los instrumentos archivísticos.</li> <li>• Consulta y suministro de información y documentación en archivo central e histórico.</li> <li>• Hacer seguimiento y control de la Conservación y preservación de los archivos físico, electrónicos y digitales según los instrumentos archivísticos y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Satisfacción de Necesidades y expectativas</i></li> <li>○ <i>Respuestas y/o gestión oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias asociados con la Gestión Documental</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Todos los procesos:</u></li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>○ <i>Planes de acción vigentes</i></li> <li>○ <i>POAI vigente</i></li> <li>○ <i>Plan Anual de Adquisiciones</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG</i></li> <li>○ <i>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Implementación de herramientas tecnológicas.</i></li> <li>○ <i>Planes de preservación digital a largo plazo</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso, Ley 1409 del 2010 – Resolución 629 del 2018 – Función pública.</i></li> </ul>		<p>sistemas de información implementados en el Instituto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión Documental</li> <li>○ Política de Transparencia, acceso a la información pública</li> <li>○ Política de seguridad Digital.</li> </ul> </li> <li>● Gestionar el mantenimiento y adecuadas instalaciones del archivo central e histórico, con el fin de preservar el patrimonio documental del instituto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan Institucional de Archivos "PINAR" Comité Institucional de gestión y desempeño.</i></li> <li>○ <i>Programa de Gestión Documental "PGD" aprobados por el Comité Institucional de gestión y desempeño.</i></li> <li>○ <i>Manual de Gestión Documental</i></li> <li>○ <i>Manual Sistema Integrado de Conservación de Documentos (SIC)</i></li> <li>○ <i>Tablas de Retención Documental (TRD) actualizadas aprobadas por el Comité Institucional de gestión. Y convalidadas por el Consejo Territorial de Archivo</i></li> <li>○ <i>Tablas de Valoración Documental (TVD) aprobadas por el Comité Institucional de gestión y convalidadas por el Consejo Territorial de Archivo</i></li> <li>○ <i>Política de Archivo y Gestión Documental aprobada, socializada al interior del Instituto y aplicación.</i></li> <li>○ <i>Socialización de la aplicabilidad de los instrumentos archivísticos</i></li> <li>○ <i>Material de las jornadas de socialización e implementación de instrumentos archivísticos</i></li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>• <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y evaluación del proceso.</li> <li>• Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Documentos organizados, de acuerdo con la Tabla de Retención Documental (TRD)</i></li> <li>○ <i>Programación Transferencias Documentales (Acto Administrativo)</i></li> <li>○ <i>Cronograma de transferencias documentales y acompañamiento</i></li> <li>○ <i>Archivo Central, diligenciado en el Formato Único de Inventarios Documentales (FUID)</i></li> <li>○ <i>Inventario Único Documental de las Transferencias documentales de cada una de las áreas</i></li> <li>○ <i>Evidencias de los registros de las actividades de Gestión Documental</i></li> <li>○ <i>Documentos debidamente conservados</i></li> <li>○ <i>Documentos para conservación total (CT), eliminación (E), Microfilmación/ digitalización (M/D), Selección (S)</i></li> <li>• <u>Procesos de Apoyo:</u> <i>Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos) – Ley 1409 del 2010</i></li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> <i>Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso, implementación de sistema de información; SGDEA.</i></li> </ul>

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li><b>ECM</b> – Enterprise Content Management (Gestión de Contenido Empresarial)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo del Grupo de Gestión Documental</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión; dando cumplimiento Ley 1409 del 2010 ejercicio profesional archivista.</li> </ul>	Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación; desinfección, fumigación.

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 5ª dimensión: Información y comunicación 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Comité Interno de Archivo del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, se encuentra reglamentado a partir de la operación del <b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b>.</li> <li>• Los horarios de recepción y atención en el archivo central son los siguientes: de 7:00 a 12:00 m. y de 2:00 a 5:00 p.m. viernes 7:00 a.m. a 3:00 p.m.</li> <li>• Los horarios de atención en Ventanilla Única de Correspondencia son los siguientes: 7:00 a 12:00 m. y de 2:00 a 5:00 p.m. y viernes 7:00 a.m. a 3:00 p.m.</li> <li>• El punto de atención de Ventanilla Única de Correspondencia será el siguiente: Calle 60 Carrera 5 Edificio CAMI NORTE Barrio la Floresta.</li> <li>• La Gestión Documental se desarrollará en cumplimiento a los Requerimientos Legales, al Plan Institucional de Archivo PINAR, al Programa de Gestión Documental, el Manual General de Archivo y Gestión Documental y demás lineamientos y procedimientos internos establecidos para la correcta administración, control y conservación de los documentos producidos por el Instituto.</li> <li>• Todos los Archivos de Gestión, deben ser organizados conforme a lo definido en el Manual General de Archivo y Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental vigentes para cada dependencia.</li> <li>• Todas las dependencias deberán hacer las transferencias documentales del Archivo de Gestión al Archivo Central, atendiendo la Resolución No. 1089 del 14 de septiembre del 2023 "Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 0097 del 6 de febrero de 2018, por la cual se expide y adopta el Programa de</li> </ul>	<p>Ver Mapa de Riesgos del Proceso MAP-GR-001</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>Transferencias Documentales en el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué "INFIBAGUE"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>• conforme a los tiempos de retención determinados en las Tablas de Retención Documental.</li> <li>• Las transferencias documentales se realizarán en el transcurso de cada año.</li> <li>• El acceso a los documentos de archivo se debe definir teniendo en cuenta la clasificación de la información según Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 del 2015.</li> <li>• Para el ingreso de la información en Ventanilla Única de Correspondencia, se deberá registrar por el modulo de correspondencia del Instituto, teniendo en cuenta el Manual de ventanilla y documentos organizacionales.</li> <li>• De acuerdo con lo definido por La Ley 734 de 2002 – Código disciplinario único. Art. 34. <b>Los responsables de custodiar y cuidar la documentación e información que por razón tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción ocultamiento o utilización indebidos será de los líderes de proceso de cada área.</b></li> <li>• Adicionalmente en la Ley 594 del 2000 en su artículo 15 <i>Responsabilidad especial y obligaciones de los servidores públicos. Los servidores públicos, al desvincularse de las funciones titulares, entregarán los documentos y archivos a su cargo debidamente inventariados, conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación, sin que ello implique exoneración de la responsabilidad a que haya lugar en caso de irregularidades.</i></li> </ul>		

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-GD-001	TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES
IND-GD-002	EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN A CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE ARCHIVO

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2018/12/07	Actualización Registros	03
2021/09/06	Actualización del documento	04
2022/09/06	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Se incluyeron las actividades asociadas con el esquema MIPG</li> <li>Actualización del horario de atención los días viernes</li> </ul>	05
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> </ul>	06

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> <li>Actualización de Indicadores de Gestión.</li> </ul>	
2025/06/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizó la política de operación, incluyendo la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos) en especial sobre la responsabilidad de los servidores públicos.</li> <li>Se ajustó el nombre verdadero de la ventanilla de correspondencia; ya que relacionaban PISAMI y el instituto actualmente no cuenta con ese sistema de información.</li> <li>Se agregó en Recursos Físicos Software; sistema de información enfocados a la creación de documentos electrónicos; <b>ECM</b> – Enterprise Content Management (Gestión de Contenido Empresarial)</li> <li>En recursos humanos se agrego la implementación de la Ley 1409 del 2010 sobre el ejercicio profesional del archivista; asimismo Resolución 629 de 2018, sobre las competencias de empleo con funciones archivista y exijan formación técnica, tecnológica y profesional. (Función Pública)</li> <li>En las actividades del HACER; se incluyó temas relacionados con la preservación de los archivos físico, electrónicos y digitales, administrados por los diferentes sistemas de información; asimismo el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades de almacenamiento y unidades Almacenamiento volátil / no volátil</li> </ul> <p>Aprobado por el CIGYD – ACTA 05-2025</p>	07

<b>OBJETIVO:</b>	Planear, dirigir y controlar las actividades necesarias para la gestión financiera del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ, referente a los procesos de consolidación y administración de recursos, así como a la gestión presupuestal, la gestión y mantenimiento de la cartera, la gestión contable y las Operaciones de Tesorería, de conformidad con el marco normativo vigente..
<b>RESPONSABLES:</b>	Director Financiero

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Gobierno Nacional:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</li> <li>Normatividad Contable, presupuestal y financiera</li> <li>Calendario Tributario</li> <li>Plataforma CHIP Ministerio de hacienda – Contaduría general de la nación</li> <li>Plataforma DIAN</li> </ul> </li> <li><u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> Plan de Desarrollo Municipal</li> <li><u>ISO:</u> Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planear las actividades del proceso.</li> <li>Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión contable</li> <li>Gestión de presupuesto</li> <li>Gestión de operaciones de tesorería</li> <li>Gestión de cartera y cobranzas</li> <li>Facturación de los servicios prestados por INFIBAGUÉ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Cientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción de Necesidades y expectativas</li> <li>Respuestas y/o gestión oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias asociados con la Gestión Financiera.</li> <li>Acuerdos de Pago</li> <li>Informes cobro pre jurídico</li> </ul> </li> <li><u>Entes de Control</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Información SIA OBSERVA</li> <li>Información exógena DIAN</li> <li>Información Exógena- ALCALDIA</li> <li>Información CHIP</li> <li>Informes mensuales a plataforma SIREC y Rendición de cuenta anual SIREC</li> </ul> </li> <li><u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción y POAI del Proceso</li> </ul> </li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Cientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>○ <i>Planes de acción vigentes</i></li> <li>○ <i>POAI vigente</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG</i></li> <li>○ <i>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan Anual de Adquisiciones,</i></li> <li>○ <i>Presupuesto aprobado del Instituto.</i></li> <li>○ <i>Información bancaria</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Citación Comité Financiero y elaboración de Acta</i></li> <li>○ <i>Estados Financieros</i></li> <li>○ <i>Declaración de Impuestos</i></li> <li>○ <i>Presupuesto aprobado</i></li> <li>○ <i>Informes de ejecución presupuestal de ingresos y gastos</i></li> <li>○ <i>Cierre presupuestal</i></li> <li>○ <i>Informes de seguimiento a las inversiones, obligaciones financieras y cuentas bancarias.</i></li> <li>○ <i>Apertura y cancelación cuentas bancarias</i></li> <li>○ <i>Apertura, cancelación y custodia C.D.T.</i></li> <li>○ <i>Seguimiento ejecución del PAC</i></li> <li>○ <i>Gestión de recaudo</i></li> <li>○ <i>Informes de cartera</i></li> <li>○ <i>Informes cobro pre jurídico</i></li> <li>○ <i>Acuerdos de Pago</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Presupuesto aprobado</i></li> <li>○ <i>Informes de ejecución presupuestal de ingresos y gastos</i></li> <li>○ <i>Elaboración PAC</i></li> </ul> </li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seguimiento y evaluación del proceso</b></li> <li>• <b>Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</b></li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Gestión de Recursos <u>Físicos:</u> Suministros, materiales y servicios</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución de Reserva de Cuentas por pagar y seguimiento a la ejecución</li> <li>Comprobantes de ingreso y gastos soportados</li> <li>Notas débito</li> <li>Transferencias bancarias</li> <li>Pago de obligaciones tributarias</li> <li>Legalización de avances</li> <li>Facturación periódica de las unidades de negocio</li> <li>Conciliación del recaudo</li> <li>Conciliación mensual de la facturación y el recaudo con las áreas de tesorería y contabilidad</li> <li>Procesos de Apoyo: Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li>Proceso Gestión Tecnológica: Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo de la Dirección Financiera</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciliación de la Información entre grupo</li> <li>Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre contable al 20 de mes siguiente</li> <li>Saldos de Bancos Semanales</li> <li>Conciliaciones Tesorería-Cartera-Presupuesto con Contabilidad mensual</li> <li>Facturación por ciclos</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> <li>• Capacitaciones del Código de Gobierno Corporativo e Integridad.</li> </ul>			

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-GF-001	INDICADORES DE GESTIÓN (Ejecución presupuesto de ingresos, Ejecución presupuesto de gastos, Nivel de compromisos presupuestales, Variación en los ingresos)
IND-GF-002	INDICADORES FINANCIEROS DE SITUACIÓN (Liquidez financiera a corto plazo, Prueba de alta liquidez, Capital de trabajo Razón de patrimonio, Índice de rentabilidad, Participación de los gastos de administración y operativos en las transferencias corrientes recibidas, Control de ingresos vs gastos totales)
IND-GF-003	INDICADORES FINANCIEROS DE ACTIVIDAD (Control de los gastos administrativos, Control de los gastos administrativos en servicios personales, Control de gastos operativos, Participación de los gastos de administración y operativos en los gastos totales, Dependencia financiera de la administración)
IND-GF-004	INDICADOR DE CARTERA (Recuperación de cartera)

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2019/08/28	Actualización de la caracterización, incluyendo Indicador de cartera y se suprime Actividad y registros de Formatos de Caja menor, proceso asignado al proceso de administrativa	03
2022/06/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Se incluyeron las actividades asociadas con la política de daño antijurídico y la mejora normativa, en el marco de MIPG.</li> </ul>	04
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	05

<b>OBJETIVO:</b>	Dirigir y estimular la participación del recurso humano, la productividad en el desempeño laboral, en cumplimiento de los planes, programas y procedimientos, relacionados con el Desarrollo del Talento Humano, para el logro de la misión y los objetivos del Instituto.
<b>RESPONSABLES:</b>	Profesional Universitario(219-04)-Gestión Humana

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <u>Proveedores:</u> <i>Propuestas y documentos solicitados para participar en los procesos contractuales</i></li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso.</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección, contratación, inducción y reinducción del personal</li> <li>• Desarrollo del personal y gestión del ambiente en el trabajo</li> <li>• Gestión de novedades, liquidación de nómina y recobro de incapacidades</li> <li>• Evaluación del desempeño y acuerdos de gestión</li> <li>• Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Talento Humano</li> <li>○ Integridad</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Funcionarios:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Satisfacción de Necesidades y expectativas</i></li> <li>○ <i>Respuestas y/o gestión oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias asociados con la Gestión Humana</i></li> <li>○ <i>Apoyo y lineamientos para la evaluación del desempeño de los funcionarios de Carrera administrativa y acuerdos de gestión para directivos</i></li> <li>○ <i>Planes de mejoramiento como resultado de las evaluaciones de desempeño.</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Entidades públicas y privadas (EPS, ARL, Caja de Compensación Fondo de Pensiones y Cesantías, Bancos, Parafiscales, Cooperativas Y Otros).</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Nomina liquidada y revisada</i></li> <li>○ <i>Planillas de seguridad social y prestaciones sociales.</i></li> </ul> </li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>○ <i>Planes de acción vigentes</i></li> <li>○ <i>POAI vigente</i></li> <li>○ <i>Plan Anual de Adquisiciones</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG</i></li> <li>○ <i>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> <li>• <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>• <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Recobro por los días generados de incapacidades ante las EPS y ARL.</i></li> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> <li>○ <i>Registro de inspecciones, registro fotográfico, hallazgos Informe y seguimiento a planes de mejora.</i></li> <li>○ <i>Registro de capacitaciones</i></li> <li>○ <i>Registro de actividades de prevención.</i></li> <li>○ <i>Apoyo y lineamientos para la evaluación del desempeño de los funcionarios de Carrera administrativa y acuerdos de gestión para directivos</i></li> <li>○ <i>Planes de mejoramiento como resultado de las evaluaciones de desempeño.</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Personal Competente</i></li> <li>○ <i>Plan Estratégico de Gestión Humana</i></li> </ul> </li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y evaluación del proceso.</li> <li>• Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de Institucional de Capacitación</i></li> <li>○ <i>Plan de Estímulos e Incentivos institucionales</i></li> <li>○ <i>Plan anual de vacantes</i></li> <li>○ <i>Plan de Previsión de Recursos Humanos</i></li> <li>○ <i>Manual de funciones y competencias laborales actualizado.</i></li> <li>○ <i>Programa de Inducción y re-inducción)</i></li> <li>○ <i>Registros y evidencias de Capacitaciones, incentivos, permisos, compensatorios, Salario emocional.</i></li> <li>○ <i>Registros y evidencias de cumplimiento de las actividades del plan de bienestar.</i></li> <li>○ <i>Informe de resultados de la medición del clima y cultura organizacional (Satisfacción del Cliente Interno).</i></li> <li>○ <i>Análisis comparativo de los dos periodos anteriores.</i></li> <li>○ <i>Planes de mejoramiento.</i></li> <li>● <b><u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</b></li> <li>● <b><u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso.</b></li> </ul>

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo de la Dirección Administrativa –Grupo de Gestión Humana y SST</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
1ª Dimensión: Talento Humano 2ª Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª Dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> <li>• Capacitaciones del Código de Gobierno Corporativo e Integridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los programas de desarrollo del talento deberán promover el mejoramiento del recurso humano y la transferencia de tecnología tendiente al aumento de la eficiencia y productividad en el trabajo.</li> <li>• Los horarios de trabajo son los siguientes: lunes a jueves de 7:00 a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m. y viernes 7:00 a.m. a 3:00 p.m. Exceptuando modificaciones legales.</li> <li>• Para todos los niveles jerárquicos y las diferentes naturalezas de los empleos se dispondrá de una reglamentación sobre los procesos de selección, vinculación, promoción, situaciones administrativas y mejoramiento del talento humano.</li> <li>• Los lineamientos para la realización de las actividades de inducción y reinducción del personal, contratistas y pasantes, definidos en el manual de inducción y convivencia laboral adoptado por la empresa.</li> <li>• El clima laboral deberá ser medido con una periodicidad establecida y señalar los indicadores para la medición de su mejora.</li> <li>• El reconocimiento y pago de las obligaciones por concepto de salarios y prestaciones sociales a los funcionarios del Instituto, se realizará en forma oportuna y ajustada a las normas que regulan la materia.</li> <li>• Se entregará oportunamente la dotación y los elementos de seguridad industrial a los funcionarios y los recursos necesarios para el normal desarrollo de sus funciones.</li> </ul>	<p>Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001</p>	<p>Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001</p>

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-GH-001	ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE EL PLAN DE BIENESTAR (salario emocional) -ESTIMULOS E INCENTIVOS-
IND-GH-002	NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y PERTINENCIA DE CAPACITACIONES
IND-GH-003	NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y SATISFACCIÓN PLAN DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2019/08/05	Actualización de la caracterización, modificando algunas salidas e incluyendo nuevos formatos.	03
2020/06/26	Actualización, modificando de la redacción al objetivo, registros, algunas Actividades, documentos (Acceso directo al link) y adicionando Proveedores, Entradas y Salidas.	04
2020/11/30	Actualización de los indicadores normativos del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	05
2021/09/06	Actualización, adicionando entradas y salidas de las actividades de la caracterización en base al ciclo PHVA	06
2022/01/27	Actualización de las actividades de planeación del proceso	07
2022/06/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Se incluyeron las actividades asociadas con el esquema MIPG</li> </ul>	08

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se retiraron las actividades asociadas con Seguridad y Salud en el Trabajo, las cuales a partir de esta nueva versión, hacen parte del proceso del Sistema Integrado de Gestión.</li> </ul>	
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> <li>Actualización de Indicadores de Gestión.</li> </ul>	09

<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes en todas las actuaciones jurídicas y de representación judicial del Instituto, además del acompañamiento efectivo a los procesos, en cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, en el marco de la normatividad legal vigente.
<b>RESPONSABLES:</b>	Secretario(a) General

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li><u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li><u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li><u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Demandas</i></li> <li><i>Soportes de pago condenas judiciales u acciones derivadas de mecanismos alternativos de solución de conflictos</i></li> <li><i>Tutelas</i></li> <li><i>Resoluciones</i></li> <li><i>Conciliaciones</i></li> <li><i>Derechos de petición</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planear las actividades del proceso.</li> <li>Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar acciones, para ejercer la defensa jurídica del Instituto.</li> <li>Representar judicial o extrajudicialmente al instituto</li> <li>Adelantar las actividades para la actualización y mejora normativa de la Entidad.</li> <li>Realizar actualización, implementación y seguimiento a la Política de Daño Antijurídico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Satisfacción de Necesidades y expectativas</i></li> <li><i>Respuestas y/o gestión oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias asociados con la Gestión Jurídica.</i></li> <li><i>De acuerdo al tipo de documento que se establezca se obtendrá alguno de los siguientes productos:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Demandas: contestación – alegatos – recursos de reposición – apelación de queja- suplica – oficios – aporte de pruebas - adopción de fallos judiciales – desacatos.</i></li> <li><i>Derechos de petición: Oficio de respuesta</i></li> <li><i>Solicitud de consulta: oficios de respuesta a la consulta</i></li> <li><i>Tutelas: contestación – impugnación- desacato – adopción</i></li> <li><i>Recurso en vía administrativa: Resoluciones</i></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto:</li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Solicitud de Consultas o Conceptos</i></li> <li>○ <i>Actos administrativos (Acuerdos y decretos)</i></li> <li>○ <i>Recursos de reposición.</i></li> <li>○ <i>Solicitud de revocatoria directa</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>○ <i>Planes de acción vigentes</i></li> <li>○ <i>POAI vigente</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG</i></li> <li>○ <i>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> </ul> </li> <li>● <u>Proceso de Gestión de Operaciones Financieras:</u> <i>Documentos jurídicos de los clientes o las Entidades que adelantan procesos de otorgamiento de créditos o recursos con el Instituto.</i></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Defensa Jurídica</i></li> <li>○ <i>Mejora Normativa</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Nombramientos: revisión previa del acto administrativo</i></li> <li>○ <i>Conciliaciones: Acta para ser presentada ante el comité de conciliaciones del departamento instituto, y asistir a la audiencia ante la procuraduría y/o despacho judicial.</i></li> <li>○ <i>(Todos los anteriores documentos debidamente radicados, notificados o comunicados según corresponda)</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Ministerio Público:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Representación judicial o extrajudicial dentro de las audiencias.</i></li> <li>○ <i>Representación dentro del trámite administrativo</i></li> </ul> </li> <li>● <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan de acción y POAI del Proceso</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</i></li> <li>○ <i>Actas Comité de Conciliación y anexos</i></li> <li>○ <i>Evidencias de la actualización, implementación y seguimiento de la Política para el Daño Antijurídico</i></li> </ul> </li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> <li>• <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>• <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Conceptos</i></li> <li>○ <i>Actos administrativos (Acuerdos y decretos)</i></li> <li>○ <i>Lineamientos para la actualización de normogramas en cada uno de los procesos</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Proceso de Gestión de Operaciones Financieras:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Revisión y observaciones a los documentos jurídicos para los procesos de otorgamiento de créditos y/o recursos.</i></li> <li>○ <i>Proyección de Contratos y/o pagarés</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos de Apoyo:</u> <i>Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</i></li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> <i>Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</i></li> <li>• <u>Proceso Gestión Financiera:</u> <i>Resoluciones Procesos de cobro coactivo.</i></li> </ul>

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo de la Secretaría General</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Entidad se compromete a dar respuesta a los requerimientos judiciales dentro de los términos de ley.</li> <li>• Implementación del SIA – observa.</li> <li>• Idoneidad del responsable de adelantar el proceso y supervisor del contrato.</li> <li>• Efectuar la publicidad debida.</li> <li>• Aplicación del Manual de funciones.</li> <li>• Socialización Código Gobierno Corporativo e Integridad y Estatuto Anticorrupción</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-GJ-001	DEFENSA JUDICIAL OPORTUNA DE LOS PROCESOS QUE SE ENCUENTRA VINCULADO EL INSTITUTO
IND-GJ-002	CAPACITAR A TODO EL PERSONAL EN LA PREVENCION DEL DAÑO ANTIJURIDICO EN LOS TEMAS LEGALES.
IND-GJ-003	RESPUESTA OPORTUNA DE LAS ACCIONES DE TUTELA NOTIFICADAS Y EMITIDAS POR EL INSTITUTO

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2020/07/31	Actualización formato	03

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2021/10/26	Modificación del cargo técnico administrativo 367-02	04
2022/06/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Se incluyeron las actividades asociadas con la política de daño antijurídico y la mejora normativa, en el marco de MIPG.</li> </ul>	05
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> <li>Actualización Indicadores de Gestión.</li> </ul>	06

<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar actividades que contribuyan con el manejo y control del almacén general, así como la salvaguarda y custodia de los bienes muebles e inmuebles que son de propiedad del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué-INFIBAGUÉ, con el fin de garantizar el suministro oportuno de los elementos necesarios para el normal funcionamiento de las diferentes dependencias y la prestación de los servicios.
<b>RESPONSABLES:</b>	Almacenista General

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Demandas</li> <li>○ Soportes de pago condenas judiciales u obligaciones derivadas de mecanismos alternativos de solución de conflictos</li> <li>○ Tutelas</li> <li>○ Resoluciones</li> <li>○ Conciliaciones</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso.</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar, actualizar y publicar el Plan Anual de Adquisiciones del Instituto. (bienes, obras y servicios)</li> <li>• Gestionar el mantenimiento de la infraestructura y equipos</li> <li>• Recibir y verificar bienes devolutivos y de consumo</li> <li>• Gestionar el inventario de los bienes muebles y suministros</li> <li>• Determinar existencia y viabilidad de baja conforme al estado de los bienes muebles y realizar remisión al Comité de Bajas de bienes muebles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción de Necesidades y expectativas</li> <li>○ Respuestas y/o gestión oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias asociados con la Gestión de Recursos Físicos.</li> <li>○ Plan Anual de Adquisiciones</li> <li>○ Evidencias de los procesos de bajas de bienes muebles y bienes devolutivos</li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de acción y POAI del Proceso</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> <li>○ Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</li> </ul> </li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Derechos de petición</i></li> <li>○ <i>Solicitud de Consultas o Conceptos</i></li> <li>○ <i>Actos administrativos (Acuerdos y decretos)</i></li> <li>○ <i>Recursos de reposición.</i></li> <li>○ <i>Solicitud de revocatoria directa</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> <li>○ <i>Políticas del SIG</i></li> <li>○ <i>Contexto Estratégico (FODA)</i></li> <li>○ <i>Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</i></li> <li>○ <i>Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>○ <i>Planes de acción vigentes</i></li> <li>○ <i>POAI vigente</i></li> <li>○ <i>Documentos del SIG</i></li> <li>○ <i>Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Proceso de Gestión de Operaciones Financieras:</u> <i>Documentos jurídicos de los clientes o las Entidades que adelantan procesos de otorgamiento de créditos o recursos con el Instituto.</i></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Evidencias de la actualización, implementación y seguimiento del Plan Anual de Adquisiciones</i></li> <li>○ <i>Evidencias de la ejecución del Plan de Mantenimiento de la Infraestructura y Equipos</i></li> <li>○ <i>Evidencias de la recepción y verificación de bienes devolutivos y de consumo (Comprobantes de entrada, Reintegro de bienes de alumbrado público en buen y mal estado, Codificación de bienes)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de la gestión del inventario de los bienes muebles y suministros (Comprobantes de salidas de elementos de oficina, Actas de responsabilidad de bienes a cargo de cada funcionario, estadísticas de consumo por dependencias, Pólizas de Seguros, Inventario de bienes muebles, Evaluación del estado de los bienes muebles)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de los procesos de bajas de bienes muebles y bienes devolutivos (Actas de comité de baja, Resolución de baja, Certificados de aprovechamiento de bienes dados de baja)</i></li> <li>○ <i>Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Plan Anual de Adquisiciones</i></li> <li>○ <i>Plan de Mantenimiento de la Infraestructura y Equipos</i></li> </ul> </li> </ul>
	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seguimiento y evaluación del proceso.</b></li> <li>• <b>Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</b></li> </ul>	

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> <li>• <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>• <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Actas de responsabilidad de bienes a cargo de cada funcionario</i></li> <li>• <u>Procesos de Apoyo:</u> <i>Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</i></li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> <i>Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</i></li> <li>• <u>Proceso Gestión Financiera:</u> <i>Resoluciones Procesos de cobro coactivo.</i></li> </ul>

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura.</li> <li>• Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>• Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de Trabajo del Grupo de Recursos Físicos adscrito a la Dirección Administrativa</li> <li>• Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	<p>Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.</p>

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>Análisis de datos a través del tablero de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respetar los lineamientos normativos e institucionales frente al manejo adecuado de los recursos físicos de INFIBAGUÉ.</li> <li>El mantenimiento de la infraestructura física y de equipos a la que se refiere el proceso, incluye el edificio principal del CAMI NORTE y las demás instalaciones físicas que forman parte de la actividad funcional de la Entidad, pero que se encuentran fuera del edificio principal (Coliseo de Ferias, Plazoleta de Artesanos, CAM POLA, etc.)</li> </ul>	Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001	Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar los recursos físicos, velando por el adecuado funcionamiento de la entidad.</li> <li>• Para garantizar la optimización de los suministros de oficina (papelería, útiles de oficina, material de archivo, etc.) deben articularse las actividades de planeación en el Plan Anual de Adquisiciones, con estadísticas del consumo y necesidades en la prestación del servicio.</li> <li>• Con el objeto de garantizar la transparencia y el manejo eficiente de los activos improductivos por parte de INFIBAGUÉ, se definen dos líneas institucionales a través de las cuales se garantiza la eficiencia en la estructura de costos, la calidad del servicio en la administración de activos y se evita el riesgo estratégico al que está expuesta el Instituto:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Administración de Activos.</b> La gestión Administrativa, el saneamiento, el mantenimiento y la recuperación de los activos que por sus características o por la naturaleza de los inmuebles, no puedan ser vendidos, se harán en contraprestación en cesión, comodato de acuerdo con lo estipulado en la Normatividad, para el cumplimiento del objeto misional de otras entidades municipales, descentralizadas, corporaciones universitarias, establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales del estado e instituciones sin ánimo de lucro y empresas de servicios públicos.</li> <li>○ <b>Indicadores de Eficiencia.</b> Con el objeto de garantizar la eficiencia y eficacia de la Administración, ésta deberá suscribir con los entes territoriales comodatos o realizar el proceso de cesión, el cual deberá incorporar, como</li> </ul> </li> </ul>		

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	mínimo, un sistema de evaluación permanente, guiado por el concepto de eficiencia, entendido como la cantidad de inmuebles entregados a los beneficiarios para la gestión de la legalizada de los inmuebles, con el fin de desarrollar objeto misionales, de acuerdo con el plan de desarrollo de cada beneficiario, así el Instituto realiza el saneamiento de los activos.		

**PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)**

CODIGO	NOMBRE
IND-RF-001	MANTENIMIENTO DE BIENES E INFRAESTRUCTURA
IND-RF-002	OPORTUNIDAD EN ENTREGA DE BIENES

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2020/11/30	Actualización de actividades por supresión del Comité inmobiliario	03
2021/09/06	Actualización de recursos por movimiento de la planta de personal	04
2022/06/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> </ul>	05

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso.</li> <li>Se incluyeron las actividades asociadas con las políticas de MIPG.</li> </ul>	
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	06

<b>OBJETIVO:</b>	Facilitar que la gestión administrativa de la entidad, logre el cumplimiento de la Misión, Visión y objetivos preestablecidos, de acuerdo a la normatividad y roles que le corresponde desarrollar a la Oficina de Control Interno asegurando su control, mantenimiento, medición, seguimiento y mejora en toda la organización.
<b>RESPONSABLES:</b>	Jefe Oficina Asesora Control Interno de Gestión

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	PLANEAR	HACER	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gobierno Nacional:</u> <i>Plan de Desarrollo Nacional y Normatividad vigente</i></li> <li>• <u>Alcaldía Municipal de Ibagué:</u> <i>Plan de Desarrollo Municipal</i></li> <li>• <u>ISO:</u> <i>Normas técnicas (Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo)</i></li> <li>• <u>Entes de Control:</u> <i>Requerimientos sobre el avance del Sistema de Control Interno. Lineamientos generales.</i></li> <li>• <u>Clientes y demás partes interesadas:</u> <i>Necesidades y expectativas</i></li> <li>• <u>Procesos Estratégicos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Acuerdos de Consejo Directivo</i></li> <li>○ <i>Resoluciones de Gerencia</i></li> <li>○ <i>Plataforma Estratégica.</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las actividades del proceso.</li> <li>• Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar y realizar informes de Ley a entes de control.</li> <li>• Realizar auditoría interna de gestión, según lo definido en el Programa de Auditoría.</li> <li>• Coordinar las Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Gestión de las Políticas MIPG, asignadas según la Resolución vigente en el Instituto:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Control Interno</i></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Entes de Control:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Informes Semestrales de Control Interno - (Log de envío a la Contaduría General de la Nación (CHIP)).</i></li> <li>○ <i>Seguimiento Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano.</i></li> <li>○ <i>Informe de Control Interno Contable.</i></li> <li>○ <i>Reporte anual sobre derechos de autor.</i></li> <li>○ <i>Informe PQRs</i></li> <li>○ <i>Seguimiento austeridad del Gasto.</i></li> <li>○ <i>Informe de Gestión Por dependencias.</i></li> <li>○ <i>Planes de Mejoramiento (acciones correctivas y de mejora suscritas).</i></li> <li>○ <i>Respuesta a requerimientos de Información</i></li> <li>○ <i>Informes de seguimiento al cumplimiento de Planes de Mejoramiento</i></li> <li>○ <i>Informe de Resultados de Evaluación anual al SCI (FURAG).</i></li> <li>○ <i>Seguimiento a indicadores</i></li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos estratégicos:</u></li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
	ACTUAR	VERIFICAR	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Políticas del SIG</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Identificación de los requisitos y necesidades de los clientes y demás grupos de valor</li> <li>○ Metas incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>○ Planes de acción vigentes</li> <li>○ POAI vigente</li> <li>○ Documentos del SIG</li> <li>○ Mapa de Riesgos del Proceso (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> <li>• <u>Proceso de Gestión Humana:</u> <i>Personal competente y necesario para el proceso</i></li> <li>• <u>Proceso Gestión de Recursos Físicos:</u> <i>Suministros, materiales y servicios</i></li> <li>• <u>Proceso de Gestión Financiera:</u> <i>Asignación de Recursos Financieros</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento y asesoría y fomento de la cultura de autocontrol y la administración del riesgo.</li> <li>• Diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar evaluación al Sistema de Control Interno y al Sistema de Control Interno Contable.</li> <li>• Efectuar seguimiento al cumplimiento de planes de mejoramiento.</li> <li>• Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> <li>• Seguimiento y evaluación del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de acción y POAI del Proceso</li> <li>○ Contexto Estratégico (FODA)</li> <li>○ Mapas de Riesgos del Proceso actualizados (Operativos, Ambientales, SST, Anticorrupción)</li> <li>○ Evidencias de las herramientas para la mejora continua (Indicadores de Gestión, Acciones Correctivas y/o de mejora del proceso)</li> <li>○ Informes a organismos de control.</li> <li>○ Actas Comité de Coordinación de Control Interno</li> <li>○ Informes Semestrales de Control Interno</li> <li>○ Seguimiento Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano.</li> <li>○ Informe de Control Interno Contable.</li> <li>○ Reporte anual sobre derechos de autor.</li> <li>○ Informe PQRs</li> <li>○ Seguimiento austeridad del Gasto.</li> <li>○ Informe de Gestión Por dependencias.</li> <li>○ Planes de Mejoramiento (acciones correctivas y de mejora suscritas).</li> <li>○ Respuesta a requerimientos de Información</li> <li>○ Informes de seguimiento al cumplimiento de Planes de Mejoramiento</li> <li>○ Informes de evaluación al avance en el manejo del riesgo.</li> <li>○ Informe de Resultados de Evaluación anual al SCI (FURAG).</li> <li>○ Seguimiento a indicadores</li> </ul>

PROVEEDORES / ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS / USUARIOS O GRUPOS DE VALOR
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evidencias de implementación de las Políticas MIPG asignadas</li> <li>• <u>Todos los procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programa y Plan Anual de Auditorías</li> <li>○ Evidencias del proceso de planeación, preparación, ejecución y seguimiento a las Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>○ Informes de auditoría de gestión y auditorías al SIG</li> <li>○ Informe de Gestión Por dependencias.</li> <li>○ Informes de seguimiento al cumplimiento de Planes de Mejoramiento</li> <li>○ Evidencia sobre fomento de la cultura de autocontrol (boletines)</li> </ul> </li> <li>• <u>Procesos de Apoyo:</u> Necesidades de recursos (Humanos, Financieros y Físicos)</li> <li>• <u>Proceso Gestión Tecnológica:</u> Necesidades de equipos y Conectividad para la operación del proceso</li> </ul>

RECURSOS		
FISICOS (Software, infraestructura, equipos)	HUMANOS	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Software (Procesador de texto, hoja de cálculo, ERP, Software Sistema de Correspondencia.)</li> <li>Equipos de Cómputo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de Trabajo de la Oficina de Control Interno de Gestión</li> <li>Personal contratista mediante la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</li> </ul>	Puesto de trabajo, condiciones favorables en ergonomía, temperatura, iluminación, ventilación.

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL PROCESO			
REQUISITOS MIPG	ISO 9001:2015	ISO 1401:2015	ISO 45001:2018
2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la Innovación	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora	Capítulo 4. Contexto de la Organización. Capítulo 5. Liderazgo. Capítulo 6. Planificación Capítulo 7. Apoyo Capítulo 9. Evaluación del Desempeño Capítulo 10. Mejora
REQUISITOS DEL CLIENTE		REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinente</li> <li>Viable</li> <li>Oportuno</li> <li>Claro</li> <li>Legal</li> <li>Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completo</li> <li>Útil</li> <li>Cumple requisitos</li> </ul> Ver identificación de grupos de valor (clientes y partes interesadas) y sus necesidades	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso	

PUNTOS DE CONTROL	POLITICAS DE OPERACIÓN	RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la información de entrada al proceso</li> <li>• Desarrollo de auditorías internas al SIG</li> <li>• Acciones Correctivas y de Mejora Implementadas</li> <li>• Análisis de datos a través de indicadores</li> <li>• Capacitaciones del Código de Gobierno Corporativo e Integridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades de los Auditores en Infibagué:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diligencia profesional, auditor de calidad, cumplimiento de horarios, puntualidad.</li> <li>○ Ser imparcial, sincero y honesto.</li> <li>○ Ser discreto y comprender el concepto de confidencialidad.</li> <li>○ Tener la mente abierta para considerar ideas y puntos de vista alternativos.</li> <li>○ Ser diplomático y tener tacto con el trato con las personas.</li> <li>○ Ser firme., es por parte del personal, fechas de cierre de ingreso de novedades de nómina, fecha del cierre contable, etc.)</li> </ul> </li> <li>• Con el fin de priorizar dentro del programa de auditoría anual, los procesos o áreas críticas de la entidad, previo a la elaboración del mismo debe consultarse la planeación institucional: Plan de Desarrollo, planes de acción, programas e indicadores, al igual que los riesgos asociados a cada proceso, identificando posibles puntos críticos. Debe tenerse en cuenta dentro de la propuesta de programa de auditoría los temas que sean solicitados por los directivos o responsables de los procesos.</li> </ul>	<p>Ver Mapa de Riesgos y Oportunidades del Proceso MAP-GR-001</p>	<p>Ver Listado Maestro de Documentos y Registros FOR-SI-001</p>

PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Ver Matriz de indicadores – MAT-SI-001)	
CODIGO	NOMBRE
IND-EI-001	CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍA
IND-EI-002	CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS PLANTEADAS.
IND-EI-003	IMPACTO DE LAS RECOMENDACIONES REALIZADAS

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSIÓN
2018/04/03	Edición inicial del documento	01
2018/06/13	Actualización de la caracterización, incluyendo los indicadores de gestión y los requisitos MIPG	02
2019/08/28	Actualización del documento	03
2020/03/18	Actualización de salidas	04
2022/09/23	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la caracterización, teniendo en cuenta el nuevo Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>Se actualizaron las actividades del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, así como las entradas y salidas del proceso, teniendo en cuenta las actividades de coordinación de las Auditorías Internas al SIG, que anteriormente se encontraban detalladas en el proceso de Gestión del SIG.</li> </ul>	05
2024/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó en las actividades de, Planear, las Matrices de Riesgos ambientales, salud y seguridad en el trabajo, matriz de aspectos e impactos ambientales de la dependencia</li> <li>Se incluyó en las actividades de Verificar, las Inspecciones y/o visitas para la verificación del cumplimiento de estándares ambientales y de SST.</li> </ul>	06

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA		VERSIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizo en las actividades de Actuar, el diseñar e implementar acciones correctivas y de mejora al proceso, resultantes de las auditorias, internas y/o externas.</li> </ul>	
2025/01/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizó el cargo del responsable del proceso a: Jefe Oficina Asesora de Control Interno de Gestión</li> </ul>	07