



The background is a solid blue color. On the left side, there are several curved, overlapping bands in a lighter shade of blue, resembling a stylized musical instrument or a decorative pattern. In the upper right quadrant, there are faint, light blue musical notes and a treble clef. On the right side, there is a large, white, stylized number '1' that is slightly offset from the top edge.

**BIENVENIDA**

ANTECEDENTES  
Y CONFORMACIÓN  
DE INFIBAGUÉ

2



## ¿Qué es Infibagué?

- El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – **INFIBAGUÉ**, es un establecimiento público del orden municipal, dotado de personería Jurídica, autonomía administrativa, presupuestal y patrimonio propio e independiente.
- Se rige por la Constitución Política, **la Ley 489 de 1998**, las disposiciones que la modifiquen, adicionen, aclaren y reglamenten, las que se expidan relativas a los Establecimientos Públicos del Orden Territorial, y por las contenidas en los estatutos (Decreto 0183 de 2001, modificado por el Acuerdo 003 de Mayo de 2018, el Acuerdo 001 de 2019 y el Acuerdo 005 de 2021).





## MISIÓN:

Ser generador de desarrollo para la comunidad Ibaguereña, su zona de influencia y entes gubernamentales mediante la oferta de productos financieros, creación de esquemas empresariales y prestación eficaz de servicios públicos con compromiso social y transparencia a través de un talento humano altamente calificado y comprometido.



## VISIÓN:

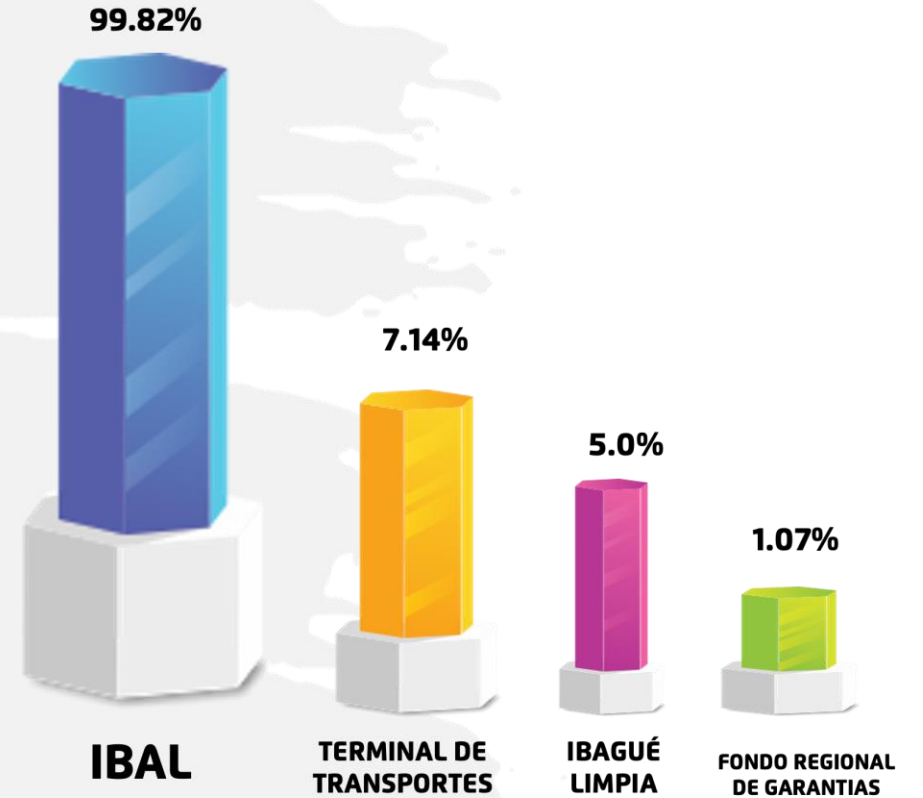
**INFIBAGUE** para el 2025 debe ser un núcleo de excelencia de la Administración Municipal, Generador y Promotor de esquemas empresariales para el desarrollo social, económico y ambiental del Municipio de Ibagué y administrador responsable y efectivo del portafolio de inversiones.





# CREACIÓN Y OBJETO

(Decreto 0183 de 2001)





## Decreto 0183 de 2001

*Por medio del cual se crea un  
Establecimiento Público del  
orden municipal.*

### ARTÍCULO CUARTO:

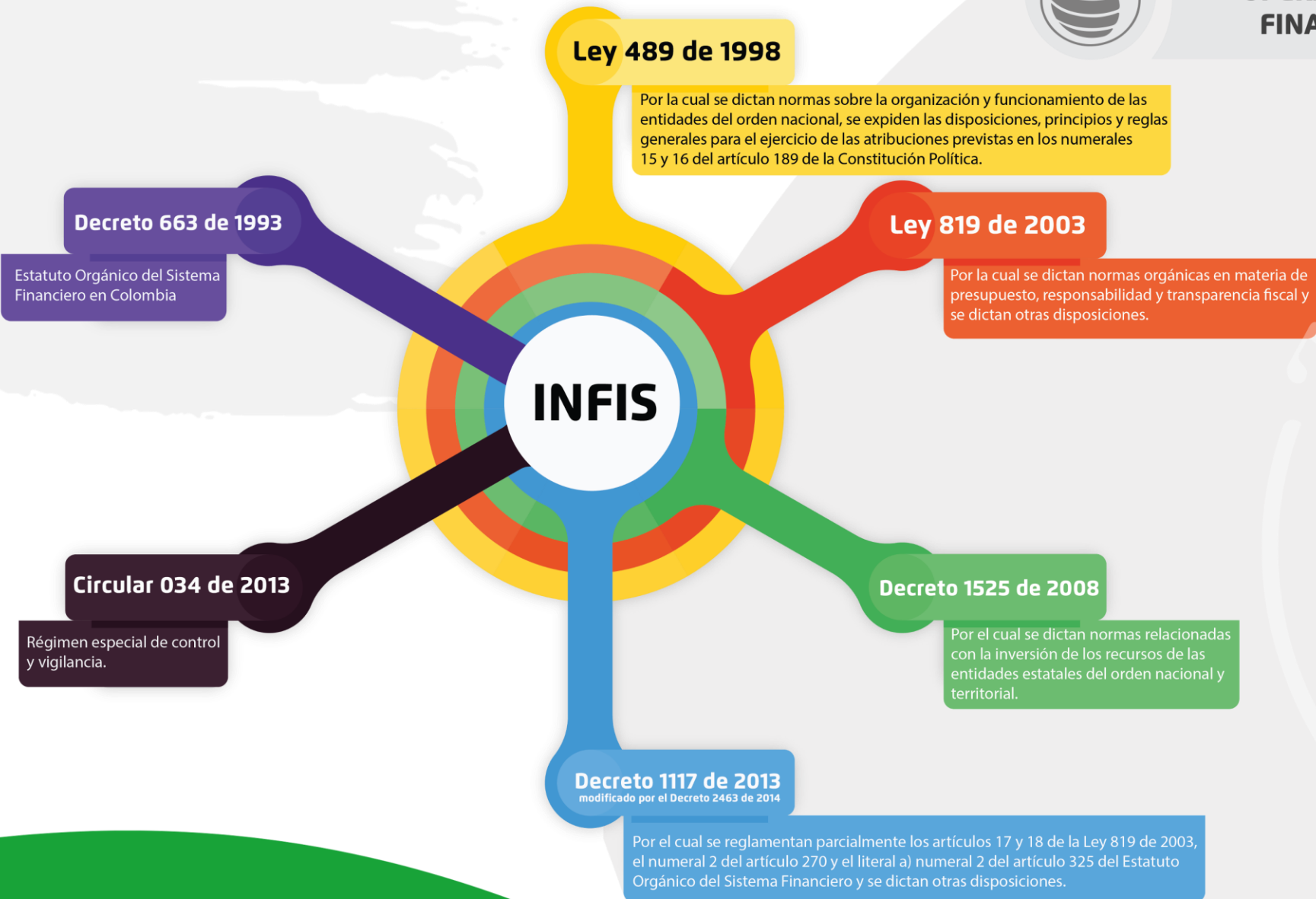
**FUNCIONES:** En desarrollo de su objeto, “INFIBAGUE”, tendrá las siguientes funciones:

**PARAGRAFO TRANSITORIO.** Asigne a INFIBAGUE las funciones de alumbrado público, plazas de mercado, parques y zonas verdes y de aseo dentro del esquema operacional vigente, mientras se desarrollan los esquemas empresariales que cumplirán dichos objetos.





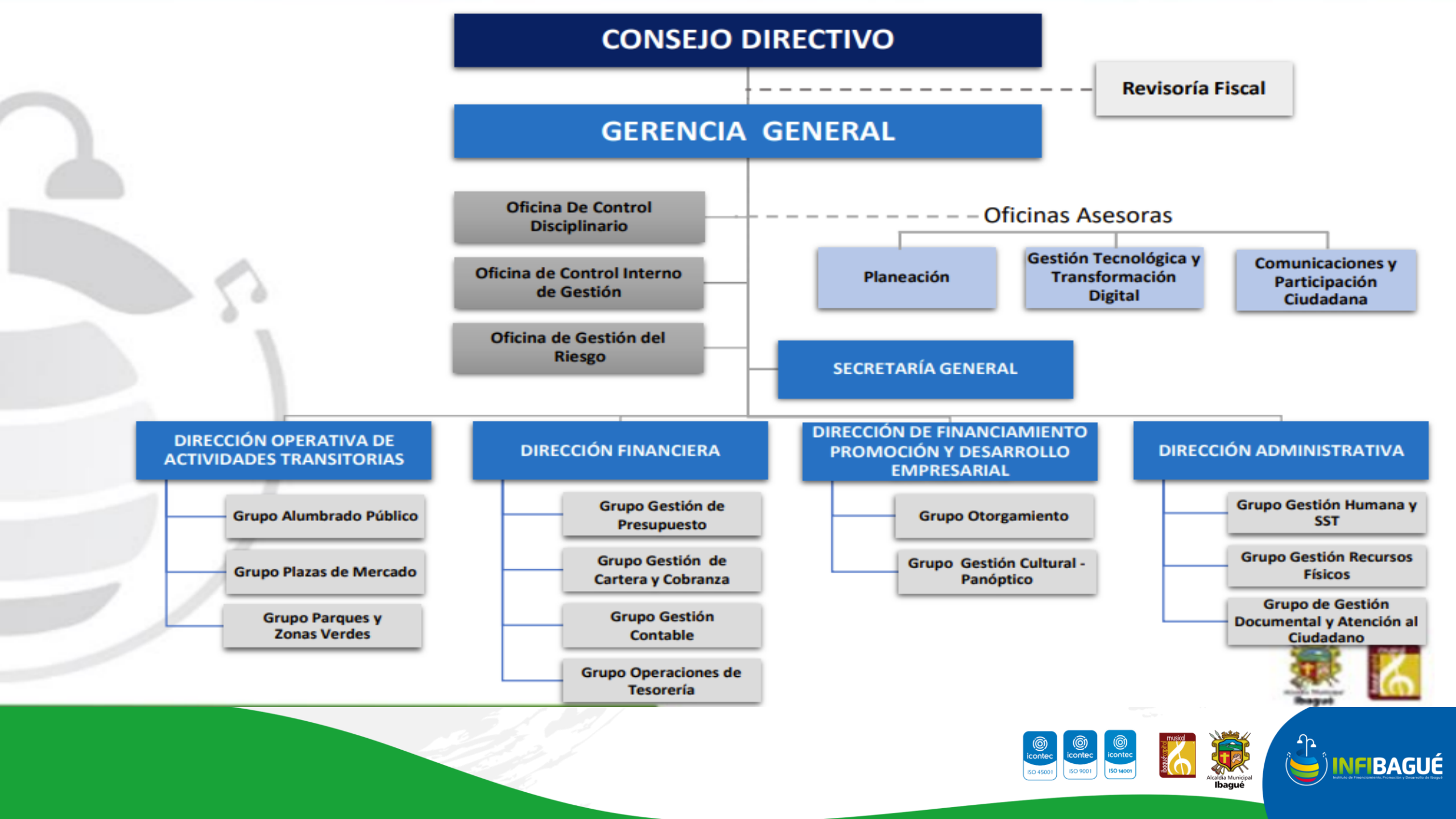
## ANTECEDENTES NORMATIVOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS INSTITUTOS DE FINANCIAMIENTO EN COLOMBIA





# ACTIVIDADES QUE DESARROLLA INFIBAGUÉ





# CONSEJO DIRECTIVO

Revisoría Fiscal

# GERENCIA GENERAL

Oficina De Control Disciplinario

Oficina de Control Interno de Gestión

Oficina de Gestión del Riesgo

## Oficinas Asesoras

Planeación

Gestión Tecnológica y Transformación Digital

Comunicaciones y Participación Ciudadana

## SECRETARÍA GENERAL

### DIRECCIÓN OPERATIVA DE ACTIVIDADES TRANSITORIAS

Grupo Alumbrado Público

Grupo Plazas de Mercado

Grupo Parques y Zonas Verdes

### DIRECCIÓN FINANCIERA

Grupo Gestión de Presupuesto

Grupo Gestión de Cartera y Cobranza

Grupo Gestión Contable

Grupo Operaciones de Tesorería

### DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Grupo Otorgamiento

Grupo Gestión Cultural - Panóptico

### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Grupo Gestión Humana y SST

Grupo Gestión Recursos Físicos

Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano





## CONFORMACIÓN PLANTA DE PERSONAL

DESCRIPCIÓN	FUENTE DE RECURSOS	No. DE CARGOS TOTALES - PROPUESTA
PLANTA DE PERSONAL TEMPORAL	PLANTA TEMPORAL (OPERATIVOS-ADMINISTRATIVOS)	95
PLANTA DE PERSONAL TEMPORAL	PLAZAS DE MERCADO	16
PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE		44
<b>TOTAL DE CARGOS</b>		<b>155</b>

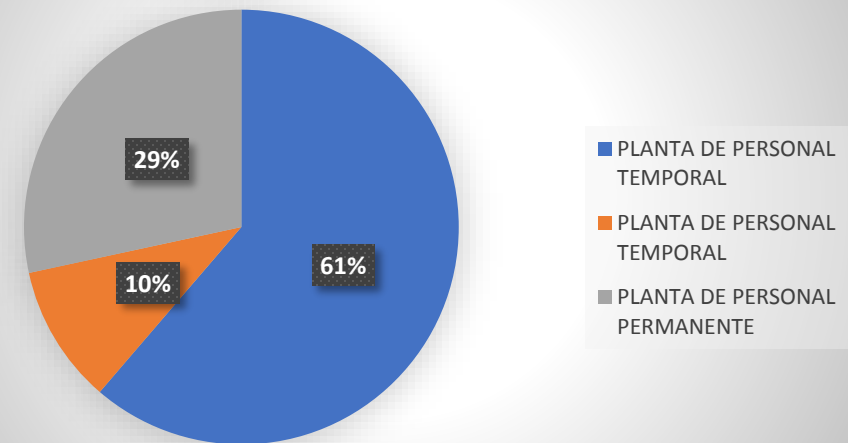
Alumbrado Público

Plazas de Mercado

Área Administrativa

Acuerdos 004, 005, 006 y 007 de mayo 12 de 2023

### DISTRIBUCION DE CARGOS PLANTAS



BAGUÉ

Instituto de Fianciamiento, Promoción y Desarrollo de Bagué



# VALORES CORPORATIVOS



# Plan Estratégico de Gestión Humana



PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION (PIC)

PLAN DE BIENESTAR

PLAN DE INCENTIVOS



# PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

EJE 1: Gestión del conocimiento y de la innovación

EJE 2: Creación de valor de lo público

EJE 3: Transformación digital

EJE 4: Probidad y ética de lo público



# PLAN INSTITUCIONAL DE BIENESTAR

Fomentar a través de diferentes actividades el bienestar y motivación en el ambiente laboral, propiciando un mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y sus familias, logrando a su vez un desempeño institucional con mayor eficiencia y eficacia



# PLAN DE ESTÍMULOS E INCENTIVOS



ESTIMULO	INCENTIVO	DESCRIPCIÓN DELAS ACCIONES
X		Compensatorios para servidores públicos de las ventanillas únicas o áreas especiales de atención al ciudadano.
X		Compensatorios para servidores públicos que participan en equipos de trabajo como: comité siar, brigadistas, comité de convivencia y copasst
X		Compensatorios para servidores públicos que tengan hijos menores de 10 años.
X		Compensatorios, para los funcionarios que participen en las actividades del sistema integrado de gestión que adelante el instituto en el entorno laboral. (proyectos ambientales, seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión de calidad, programas de modos y comportamientos de estilos de vida saludables).
X		Compensatorios para los funcionarios en el día de su cumpleaños
	X	Reconocimiento a la antigüedad laboral.
X		Estímulo por efectiva gestión pública (Certificación del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001, ISO 14001 y 450001.

# ELEMENTOS DE COMUNICACIONES

# 3





DIRECTIVOS



DIRECTIVOS



FUNCIONARIOS



FUNCIONARIOS

✓ Alumbrado Público



✓ Control Vegetal



✓ Plazas de Mercado



AMARILLO  
PARA DIRECTIVOS

VERDE  
PARA FUNCIONARIOS

ROJO  
PARA CONTRATISTAS



# VOCEROS OFICIALES

- ✓ 1. Gerente Infibagué - **Edilberto Pava**
2. Directora de Financiamiento Promoción y Desarrollo - **Manuela Gómez**
3. Director Operativo - **Jorge Correa**
4. Director Administrativo - **Kevin Almanza**
5. Secretaria General - **María del Pilar Restrepo**
6. Asesora Museo Panóptico - **Diana Londoño**

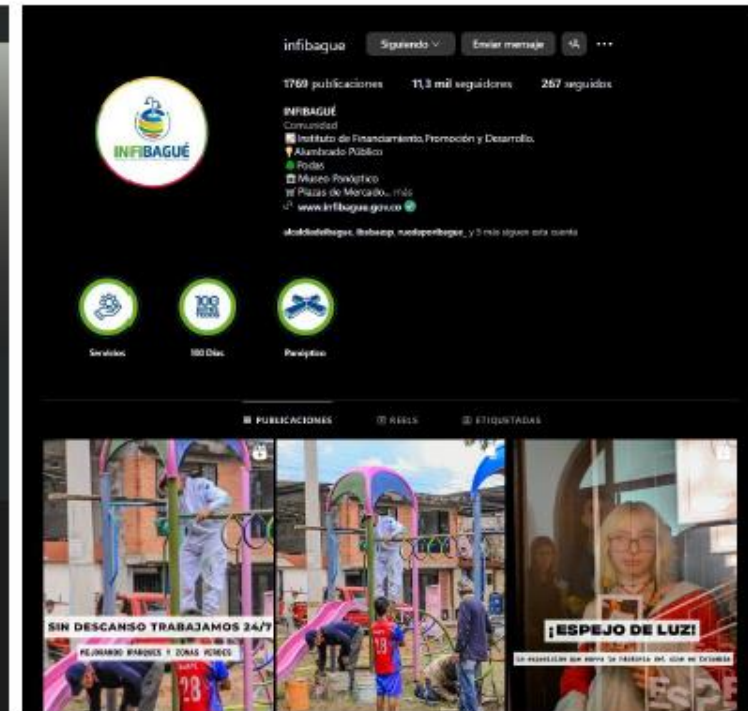
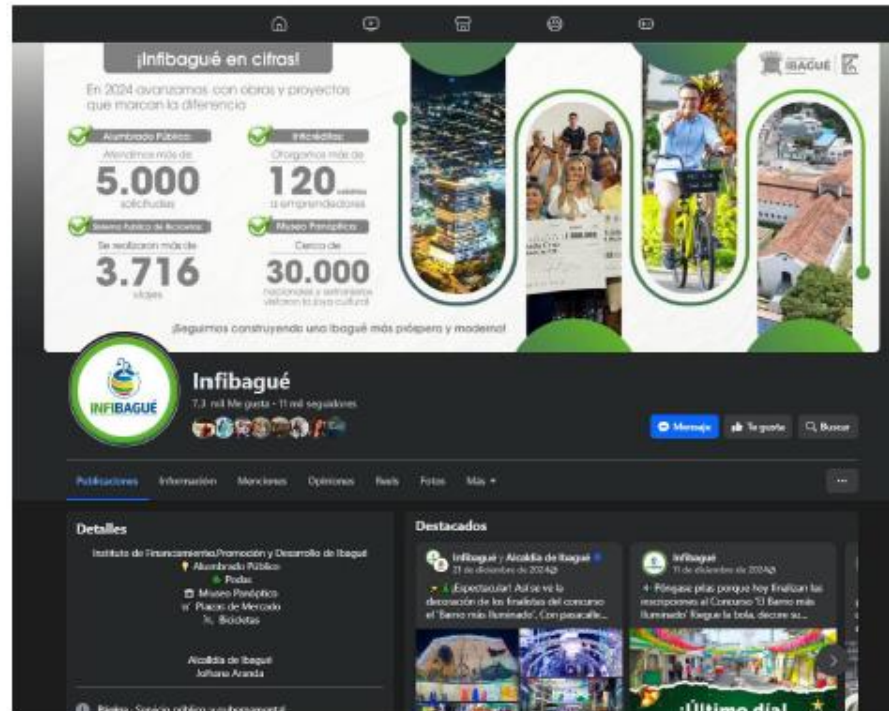
# CRISIS

- ✔ Situación o conjunto de eventos que generan una imagen negativa hacia una organización o figura pública. El manejo inadecuado de ésta, puede desencadenar una serie de consecuencias con pérdidas económicas y daños irreparables en la reputación de la empresa.

# ALARMAS

- ✔ Aunque no siempre puedes predecir el momento de cuándo ocurrirá una crisis, en ocasiones existen señales que funcionan como alarma o aviso. Estas señales se pueden percibir en el comportamiento de los empleados, comentarios en territorio, noticias de medios de comunicación, publicaciones y comentarios en redes sociales, entre otros.

# NUESTRAS REDES



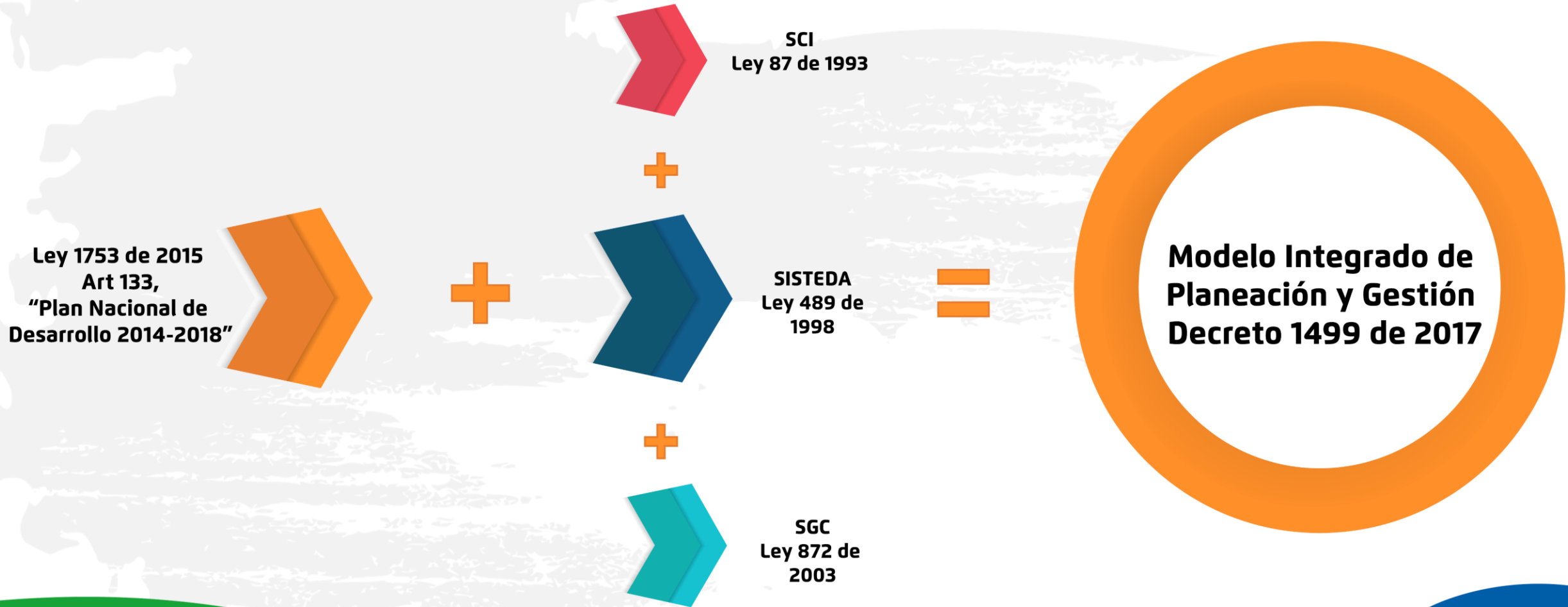
**ELEMENTOS  
DEL MODELO  
DE PLANEACIÓN**

**4**



## ANTECEDENTES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Con el **Decreto 1499 de 2017**, se unifican los sistemas de gestión en el Estado Colombiano en uno solo: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión conocido como MIPG



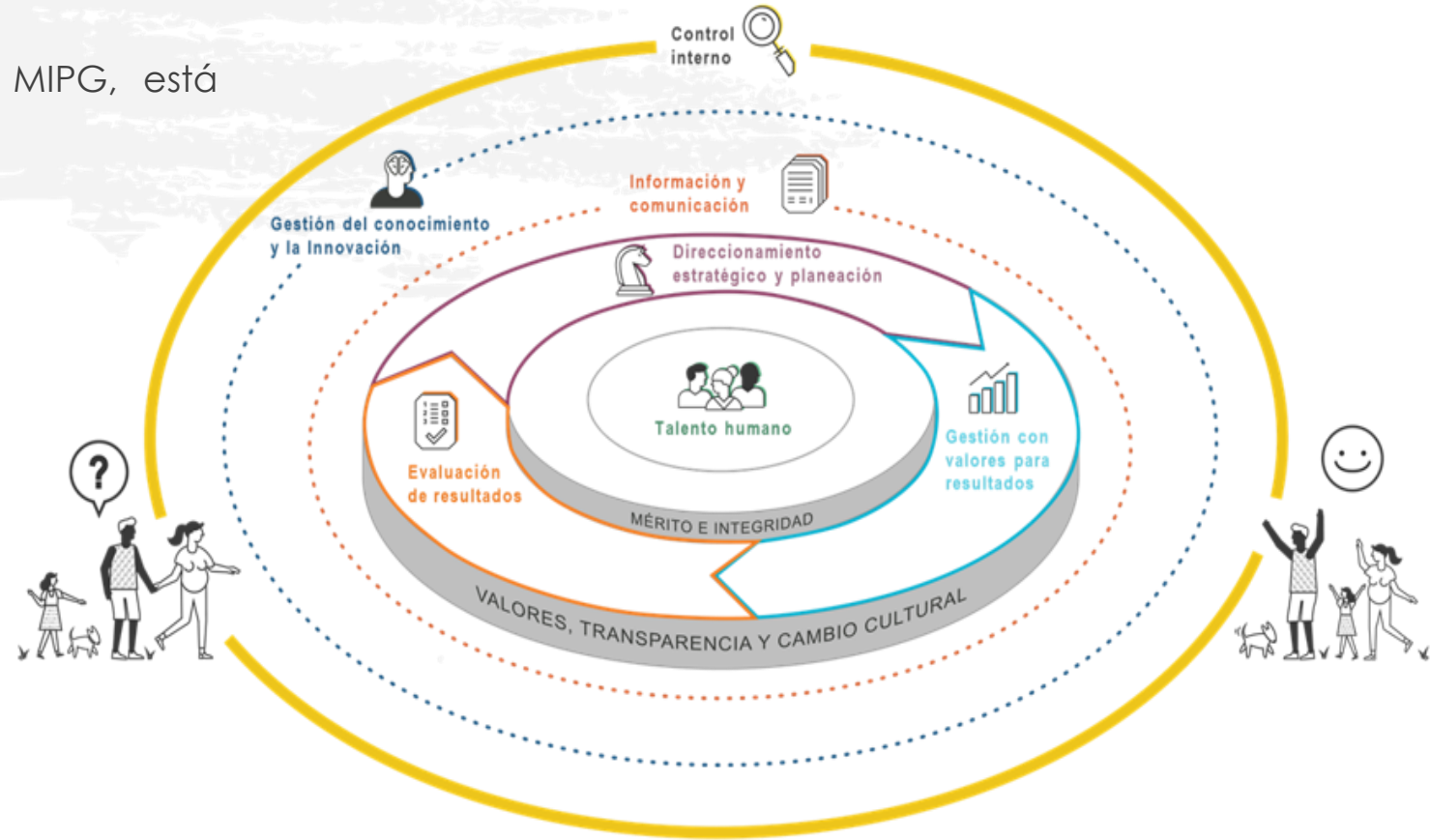
# Que es mipg?

Es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.



El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, está compuesto por 7 dimensiones, 2 de ellas transversales:

- Información y Comunicación
- Gestión del Conocimiento



# mipg | Políticas



**1.** Racionalización de trámites



**2.** Defensa jurídica



**3.** Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público



**4.** Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos



**5.** Gestión documental



**6.** Gestión del conocimiento y la innovación



**7.** Talento Humano



**8.** Servicio al ciudadano



**9.** Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea



**10.** Control interno



**11.** Integridad



**12.** Participación ciudadana en la gestión pública



**13.** Seguridad Digital



**14.** Seguimiento y evaluación del desempeño institucional



**15.** Mejora Normativa



**16.** Planeación Institucional



**17.** Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción



**18.** Gestión de la información estadística



**19.** Compras y Contratación Pública



COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

ALTA DIRECCION



1ª. Línea de defensa

### ALTA DIRECCIÓN

Gerentes Públicos  
Líderes de Procesos

2ª. Línea de defensa

- Jefe Oficina Gestión del Riesgo.
- Coordinadores de equipos de trabajo.
- Supervisores e interventores de contratos.

Comité de Coordinación  
de Control Interno

3ª. Línea de defensa

Oficina de  
Control Interno

Auditoria externa

Organismos de Control





mipg

Articulación  
con otros  
sistemas



**SISTEMA  
INTEGRADO  
DE GESTION  
-INTEGRA-**

**5**

# Qué es SIG ?

Es una herramienta de gestión sistemática y transparente encaminada a permitir y facilitar la dirección y la evaluación del desempeño del Instituto, en términos de control interno, calidad, gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud en el trabajo y satisfacción en la prestación de los servicios, en pro de entregar mejores resultados a la comunidad.



# SIG

Define y analiza las necesidades y riesgos relevantes para el Instituto,  
utilizando las herramientas disponibles.

# SIG:

Una estrategia  
para minimizar el riesgo  
y mejorar el desempeño



# Elementos del SIG

Oficina Asesora  
de Planeación

Gestión de Calidad  
ISO 9001: 2015



Dirección Administrativa  
Grupo de Gestión  
Humana y SST

Gestión de seguridad  
y salud en el trabajo  
ISO 45001:2018



Gestión de Ambiental  
ISO 14001:2015



Modelo Integrado  
de Planeación y Gestión  
MIPG



Dirección Operativa de  
Actividades Transitorias





## SISTEMAS DE GESTIÓN QUE COMPONEN EL SIG

El **SGC** tiene como objetivo incrementar la satisfacción de la comunidad y demás partes interesadas, mediante la implementación de procesos de mejora continua, que garanticen productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de la comunidad.





**SISTEMAS DE GESTIÓN QUE  
COMPONEN EL SIG**



# Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad





## SISTEMAS DE GESTIÓN QUE COMPONEN EL SIG

# SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

## NTC – ISO 14001:2015



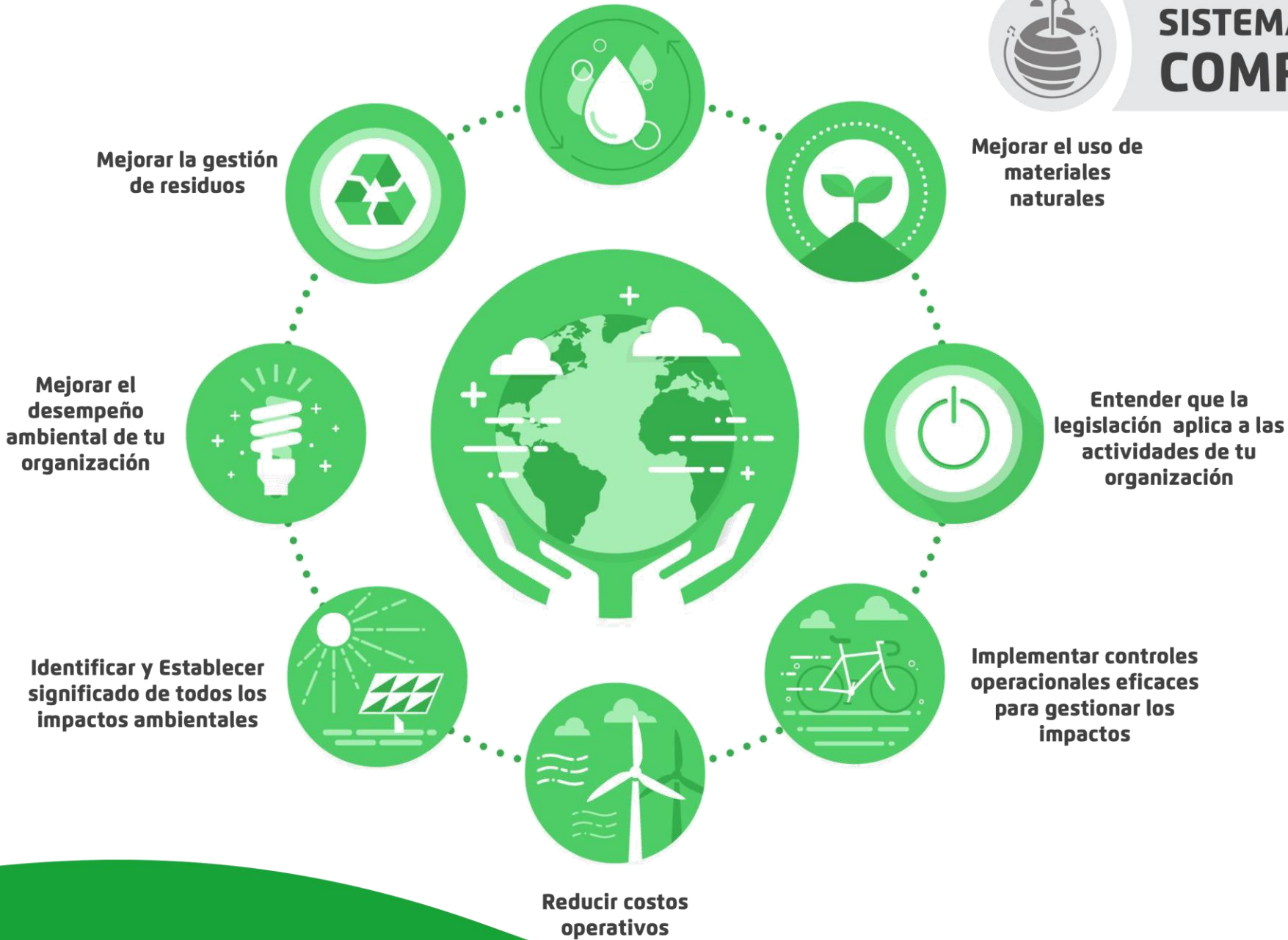
El **SGA** tiene como objetivo, conseguir y mantener un buen comportamiento ambiental, estableciendo metas que respondan a los requisitos legales, a los riesgos ambientales y a las presiones sociales, económicas y competitivas a las que la Entidad debe enfrentarse.



Proteger y Mejorar su reputación



# SISTEMAS DE GESTIÓN QUE COMPONEN EL SIG



# Aspectos e Impactos Ambientales



SISTEMAS DE GESTIÓN QUE  
COMPONEN EL SIG

## CAUSA

### ASPECTO AMBIENTAL

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.



## EFECTO

### IMPACTO AMBIENTAL

Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Agua - Aire - Suelo - Fauna - Flora - Paisaje

**MEDIOS AFECTADOS**





SISTEMAS DE GESTIÓN QUE  
COMPONEN EL SIG

## SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### ISO 45001:2018

El SG-SST tiene el objetivo de mejorar las condiciones laborales, la salud y el ambiente en el trabajo, promoviendo el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los servidores públicos, contratistas y pasantes.





## SIAR

Es un proceso estructurado, consiente y continuo a través del cual una organización realiza la identificación, análisis, evaluación, control y tratamiento de los riesgos a los cuales está expuesta, en el desarrollo de su actividad y que pueden impedir el logro de los objetivos.



# ciclo PHVA

**P**  
Planear

Esta etapa consiste en identificar el problema, fijar objetivos, definir parámetros para medir el éxito y desarrollar un plan para alcanzar los objetivos.

**H**  
Hacer

Esta fase consiste en poner en práctica el plan, recopilar datos y ejecutar los procesos y procedimientos.

**V**  
Verificar

Esta etapa consiste en evaluar los datos recopilados durante la etapa «Hacer» y compararlos con los parámetros definidos en la etapa «Planificar».

**A**  
Actuar

Esta etapa consiste en tomar medidas correctivas basadas en los resultados de la etapa «Comprobar». Si los resultados son positivos, el proceso puede normalizarse e implantarse en toda la organización. Si los resultados son negativos, se revisa el plan y el ciclo vuelve a empezar.





## ¿EN QUÉ CONSISTE LA CERTIFICACIÓN QUE NOS ENTREGA ICONTEC?



SC-CER670239



SA-CER669742



ST-CER922438

La certificación del Sistema Integrado de Gestión es la declaración por una tercera parte, en este caso **ICONTEC**, que el sistema de gestión de INFIBAGUÉ cumple con los requisitos especificados establecidos en las normas de referencia:

- Gestión de Calidad ISO 9001
- Gestión Ambiental ISO 14001 y
- Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001.





## Estructura de la documentación en el SIG

PLAN DE DESARROLLO PLAN ESTRATÉGICO

CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO E INTEGRIDAD

POLITICAS Y OBJETIVOS DEL SISTEMA MAPAS DE RIESGOS

MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

PROCEDIMIENTOS, INDICADORES

INSTRUCTIVOS, GUIAS, DOCUMENTOS EXTERNOS,

REGISTROS

REGISTROS

# Como? Qué?



# ¿DONDE ENCUENTRO LOS DOCUMENTOS DEL SIG?

The screenshot shows the website interface for INFIBAGUÉ. At the top, there is a blue header with the GOV.CO logo and a 'Traductor' button. Below the header is a navigation bar with the INFIBAGUÉ logo and a menu with items: Inicio, Nuestra Entidad, Unidades de Negocio, Atención al Ciudadano, Transparencia, Participa, and Contáctanos. A search icon is also present. The main content area features a large image of a city at night with fireworks, and a smaller image of a woman working on a green and red decorative structure. A navigation menu is open, listing various sections: ¿Quiénes somos?, Objetivos, Misión, Visión, Valores Institucionales, Política de Calidad, Marco Jurídico, Normativas y Publicaciones, Estructura Organizacional, Funcionarios, Control Disciplinario\*, **Sistema Integrado de Gestión INTEGRA** (highlighted with a red box), Instrumentos de Gestión de La Información, Gestión Humana - SST\*, and Gestión Jurídica. Below the main content area, there are six icons representing different services: Créditos, Alumbrado Público, Parques y Zonas Verdes, Plazas de Mercado, Bienes Inmuebles, and Proyectos Especiales.





# Política Integral

Estamos comprometidos con la satisfacción de la comunidad y demás grupos de valor, a partir de un esquema de mejora continua en la implementación del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de la normatividad vigente, en donde el compromiso con la Calidad, la Gestión Ambiental y la Seguridad y Salud en el Trabajo, son nuestra estrategia para contribuir en la construcción de una sociedad sostenible, amable e incluyente.





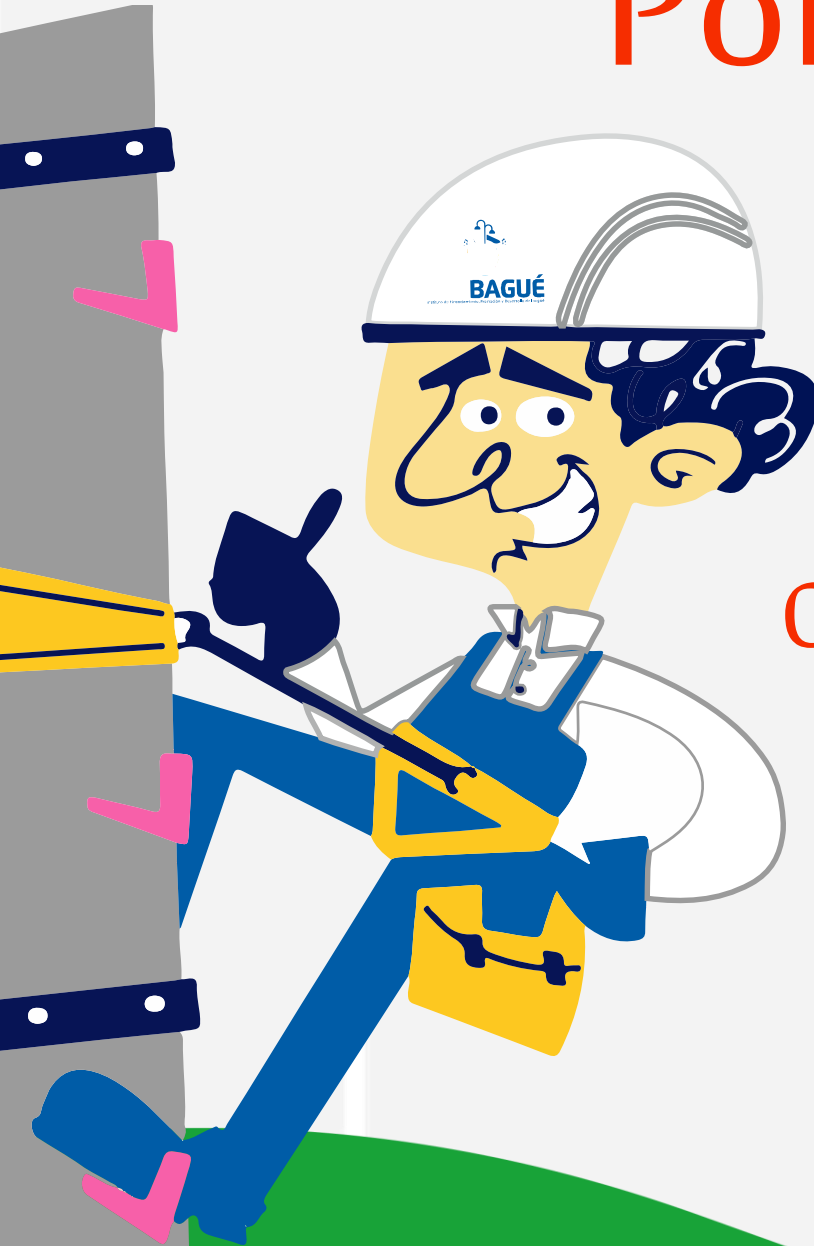
# Política Ambiental

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



# Política

## Seguridad y Salud en el Trabajo



Qué?

Cómo?

Para qué?

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, reconoce la importancia del talento humano motivo por el que se adquiere el compromiso al más alto nivel de la organización en proteger el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores y demás partes interesadas.

Por medio del diseño implementación, desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.

Para lograr el mejoramiento continuo que inicia con la identificación de los peligros, valoración y evaluación de riesgos y determinación de controles, implementando acciones orientadas a la intervención de las condiciones de trabajo y actos inseguros para el fomento de una cultura preventiva, logrando minimizar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales.



# MAPA DE PROCESOS



**ROLES Y  
RESPONSABILIDADES  
EN EL SIG - INTEGRA**

6



# Mejora continua



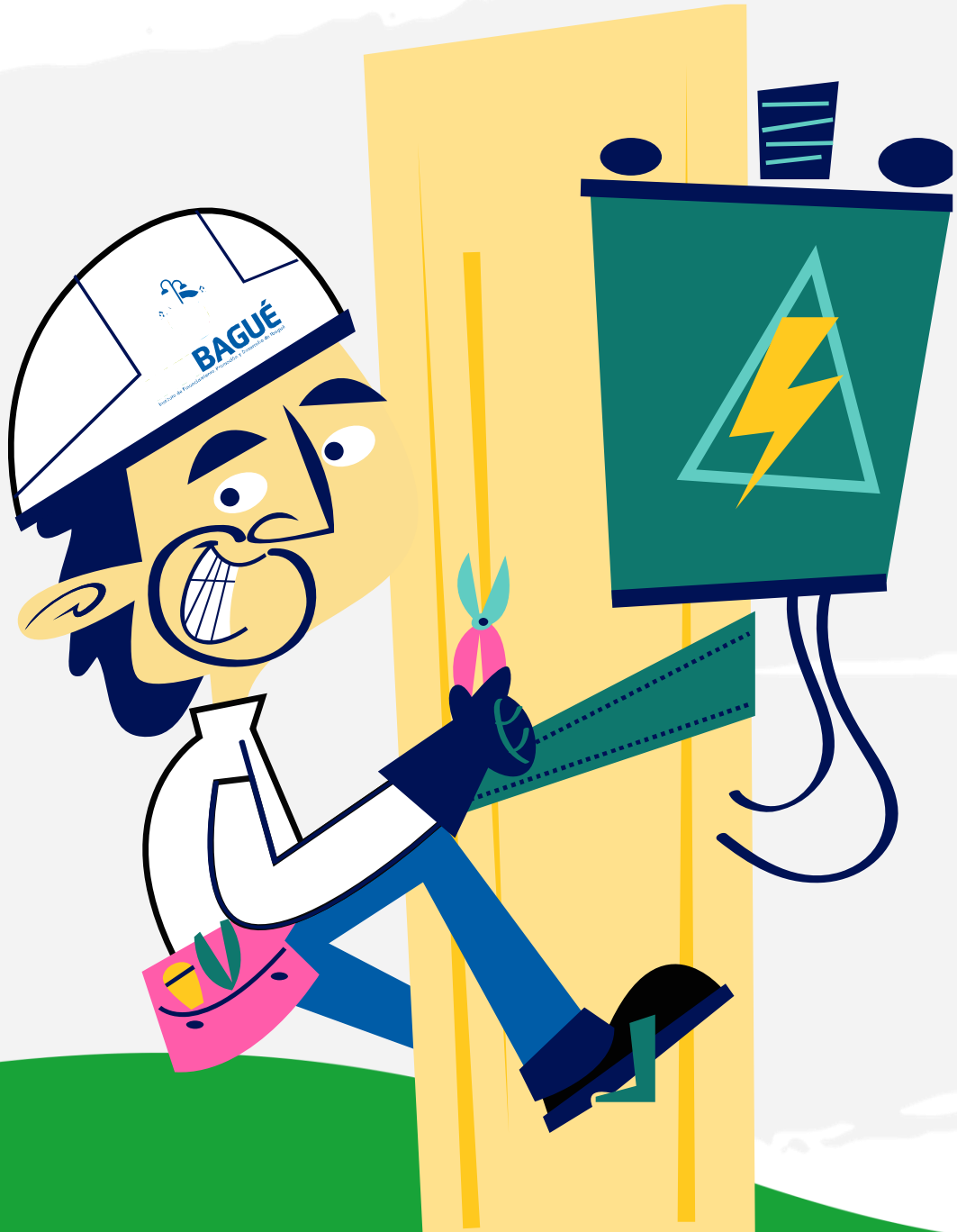
# Aplicar la mejora continua



**INFIBAGUÉ**  
Instituto de Planeación, Promoción y Desarrollo de Bogotá



REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DOCUMENTOS  
DEL PROCESO EN EL QUE ES RESPONSABLE



- Matriz FODA
- Planes - Manuales
- Matriz de Requisitos Legales
- Caracterizaciones
- Procedimientos
- Instructivos
- Formatos
- Indicadores de gestión
- Control de Salidas No Conformes
- Gestión del Cambio



# Resolución 043 del 31 de Enero de 2025

“Por medio de la cual se actualiza la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y sus equipos de trabajo, en el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ, y la conformación el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se deroga la Resolución 1222 del 30 de noviembre de 2023 y se dictan otras disposiciones”



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,  
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE  
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ  
NIT. 890.700.755-5



RESOLUCIÓN DE GERENCIA No. - - - - 0 4 3  
31 ENE 2025

“Por medio de la cual se actualiza la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG- y sus equipos de trabajo, en el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ, y la conformación el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se deroga la Resolución 1222 del 30 de noviembre de 2023 y se dictan otras disposiciones”.

EL GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ - INFIBAGUÉ”

En ejercicio de las facultades legales, estatutarias, en especial las conferidas por la Leyes 87 de 1993, 489 de 1998 y 1474 de 2011, el Decreto 0943 de 2014 y los artículos 2.2.21.1.5 y 2.2.21.1.5 del Decreto 648 de 2017, el Decreto 1499 de 2017, así como el Decreto 0183 de 2001 por medio del cual se crea INFIBAGUÉ, modificado parcialmente por los Acuerdos 001 de 2019, 005 de octubre de 2021, y 003 de noviembre de 2024

#### CONSIDERANDO:

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, en los términos del artículo 2.2.22.3.2 del Decreto 1083 de 2015, modificado por el Decreto 1499 de 2017.

Que el Artículo 2.2.22.3.8 del citado Decreto dispone que cada una de las entidades integrará un Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal.

Que acorde con lo definido, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe incluir todos los temas que atiendan la implementación y desarrollo de las políticas de gestión definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, por lo tanto, aquellos comités que no estén estipulados en leyes o normas con fuerza de ley serán absorbidos por éste y aquellos comités de carácter obligatorio, es decir los exigibles en alguna norma específica, se mantendrán.

Que las funciones de los comités que se absorben, deberán quedar contenidas dentro del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y para los comités de carácter obligatorio, es importante que dentro del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se establezca una función para que sea posible conocer los avances de las actividades en los temas de su competencia y para la toma de decisiones, así como aquellas otras funciones que atiendan la implementación y



DIMENSION	POLITICAS	LIDERES DE LA POLITICA
TALENTO HUMANO	Talento Humano	Dirección Administrativa – Grupo Gestión Humana y SST
	Integridad	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	Planeación Institucional	Oficina Asesora de Planeación
	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	Dirección Financiera
	Compras y Contratación Pública	Secretaría General Dirección Administrativa – Grupo Recursos Físicos
GESTION PARA EL RESULTADO CON VALORES	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Oficina Asesora de Planeación
	Gobierno Digital	Oficina Asesora de Gestión Tecnológica y Transformación Digital
	Seguridad Digital	
	Defensa Jurídica	Secretaría General
GESTION PARA EL RESULTADO CON VALORES (Continuación...)	Participación ciudadana en la Gestión Pública	Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana
	Servicio al Ciudadano	Dirección Administrativa – Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano
	Racionalización de Trámites	Secretaría General
EVALUACION DE RESULTADOS	Mejora Normativa	
	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	Oficina Asesora de Planeación
INFORMACION Y COMUNICACION	Gestión Documental	Dirección Administrativa – Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano
	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	
	Gestión de la Información Estadística	Oficina Asesora de Planeación
GESTION DEL CONOCIMIENTO	Gestión del conocimiento y la innovación	Oficina Asesora de Planeación
CONTROL INTERNO	Control Interno	Oficina Asesora de Control Interno



# Resolución 043 del 31 de Enero de 2025

“Por medio de la cual se actualiza la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y sus equipos de trabajo, en el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ, y la conformación el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se deroga la Resolución 1222 del 30 de noviembre de 2023 y se dictan otras disposiciones”

## Artículo 20. Responsables de los procesos

TIPO DE PROCESO	PROCESO	DEPENDENCIA / INSTANCIA RESPONSABLE DEL PROCESO	CARGO Y CÓDIGO DEL LÍDERO RESPONSABLE DEL PROCESO
ESTRATÉGICOS	GESTIÓN ESTRATÉGICA	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN CÓDIGO: 115-04
	GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO	JEFE DE OFICINA CÓDIGO: 006-05
	GESTIÓN DEL SIG		
	• CALIDAD	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA CÓDIGO:115-04
	• AMBIENTAL	DIRECCIÓN OPERATIVA DE ACTIVIDADES TRANSITORIAS	PROF. UNIVERSITARIO (AMBIENTAL) CÓDIGO: 219-02
	• SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GRUPO GESTIÓN HUMANA Y SST	PROF. UNIVERSITARIO CÓDIGO: 219-01
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	OFICINA ASESORA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	JEFE OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL COD:115-04
MISIONALES	COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	JEFE OFICINA ASESOR CÓDIGO: 115-04
	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	JEFE OFICINA ASESORA CÓDIGO:115-04
	GESTIÓN DE OPERACIONES FINANCIERAS	DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL	PROF. UNIVERSITARIO CÓDIGO: 219-04
	GESTIÓN DE PROYECTOS DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL	DIRECTOR CÓDIGO: 009-05
	OPERACIÓN DE ESQUEMAS EMPRESARIALES	Coordinador General del Proceso: DIRECTOR OPERATIVO DE ACTIVIDADES TRANSITORIAS. CÓDIGO: 009-05	
	• ALUMBRADO PÚBLICO	DIRECCIÓN OPERATIVA DE ACTIVIDADES TRANSITORIAS – GRUPO ALUMBRADO PÚBLICO	PROF. UNIVERSITARIO CÓDIGO: 219-04
	• PLAZAS DE MERCADO	DIRECCIÓN OPERATIVA DE ACTIVIDADES TRANSITORIAS – GRUPO PLAZAS DE MERCADO	PROF. UNIVERSITARIO CÓDIGO: 219-04
	• PARQUES Y ZONAS VERDES	DIRECCIÓN OPERATIVA DE ACTIVIDADES TRANSITORIAS	PROF. UNIVERSITARIO CÓDIGO: 219-02
	• RELLENO SANITARIO	DIRECCIÓN OPERATIVA DE ACTIVIDADES TRANSITORIAS	PROF. UNIVERSITARIO (AMBIENTAL) CÓDIGO: 219-02
	• GESTIÓN CULTURAL PANÓPTICO	DIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL	JEFE OFICINA ASESORA CÓDIGO: 115-04
APOYO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROF.UNIVERSITARIO CÓDIGO: 219-02 TEC. ADMINISTRATIVO CÓDIGO: 369-04
	GESTIÓN HUMANA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GRUPO GESTIÓN HUMANA	PROF.UNIVERSITARIO CÓDIGO: 219-04
	GESTIÓN DOCUMENTAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PROF. UNIVERSITARIO CÓDIGO: 219-01
	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GRUPO GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	ALMACENISTA GENERAL CÓDIGO: 215-04
	GESTIÓN CONTRACTUAL	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARIO GENERAL CÓDIGO: 054-05
	GESTIÓN JURÍDICA	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARIO GENERAL CÓDIGO: 054-05
	GESTIÓN FINANCIERA	DIRECCIÓN FINANCIERA	DIRECTOR FINANCIERO CÓDIGO: 006-05
	GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	JEFE OFICINA CÓDIGO: 006-05
EVALUACIÓN	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	OFICINA DE CONTROL INTERNO	JEFE OFICINA CÓDIGO: 006-05



# SGA

Sistema Gestión Ambiental

# 7

# PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION AMBIENTAL (PIGA)



El PIGA Plan Institucional de Gestión Ambiental, es una herramienta o instrumento de planeación, fundamentado en el estudio de la condición actual de una entidad a partir del cual se estructura la gestión ambiental institucional, sobre la base de formulación, implementación y seguimiento de acciones orientadas a prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos ambientales negativos generados en el desarrollo de su misión.

# 1. PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA.



- **DESARROLLO DEL PROGRAMA**

El programa de ahorro y uso eficiente del agua, se orienta hacia la racionalidad del uso de este recurso, tomando como base el análisis del contexto institucional actual y propendiendo por la toma de conciencia que tiene el servidor público de la cantidad de recursos que necesita para su subsistencia en el área de trabajo.



## 2. PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGIA



### DESARROLLO DEL PROGRAMA:

Establecer acciones y recursos, orientadas a propender el uso racional de la energía eléctrica usada para la operación del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ, proponiendo diferentes soluciones para reducir el consumo de energía, mediante el fomento de una la cultura de ahorro y uso eficiente de este recurso.



# 3. PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS



- **DESARROLLO DEL PROGRAMA**

Dentro de este programa se contempla dentro su estructura tres ítems fundamentales: almacenamiento temporal de los residuos ordinarios y reciclables en cumplimiento a la normatividad establecida para ello (Norma Técnica Colombiana GTC – 24 DE 2009), aprovechamiento de residuos sólidos (rutas de recolección y obtención de certificados de aprovechamiento) y la organización de eventos institucionales (disposición de residuos ordinarios y manejo de residuos aprovechables).



# 4. PROGRAMA DE CERO PAPEL.



- **DESARROLLO DEL PROGRAMA**

El uso racional del papel: Dentro de este componente se contemplan estrategias como fotocopiar e imprimir los documentos dobles cara, reutilización del papel dañado, revisión y corrección de documentos en formato digital, determinar la viabilidad de fotocopiar o imprimir documentos cuando sea realmente necesario de lo contrario visualizar por medio electrónico.

Uso de herramientas tecnológicas: Este componente lo que pretende es incentivar y fortalecer el uso del correo electrónico para el envío de correspondencia interna, elaboración y difusión de informes, rendición de cuentas y demás documentos de carácter institucional en archivo digital.



# 5. PROGRAMA DE CONTROL DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS, CONTAMINACIÓN VISUAL Y RUIDO.



- **DESARROLLO DEL PROGRAMA**

Este programa tiene como objetivo contribuir al entorno con el desarrollo de buenas prácticas para la minimizar la contaminación atmosférica, visual y el ruido ocasionado por gases contaminantes, la publicidad y el desarrollo de las actividades propias del Instituto, tanto de las fuentes fijas como móviles.



# PLAN INTEGRAL DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS (PGIR)



Garantizar el adecuado almacenamiento, transporte y disposición de los residuos sólidos que se generan en el desarrollo de las actividades administrativas y operativas ejecutadas por el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUÉ.**



# Clasificación de los residuos solidos

CLASIFICACIÓN RESIDUOS SÓLIDOS			
TIPO DE RESIDUO	CLASIFICACIÓN	COLOR RECIPIENTE	DISPOSICIÓN FINAL
Residuos aprovechables limpios y secos, como plástico, vidrio, metales, papel y cartón.	<b>Residuos aprovechables:</b>		Organización de Recicladores – Reciclaje
Papel higiénico; servilletas, papeles y cartones contaminados con comida; papeles metalizados, entre otros. También deberán disponerse los residuos COVID-19 como tapabocas, guantes, entre otros.	<b>Residuos no aprovechables</b>		Empresa Prestadora del Servicio de Aseo – Relleno Sanitario
Restos de comida, residuos de corte de césped y poda de jardín etc.	<b>Para depositar residuos orgánicos aprovechables</b>		Empresa Prestadora del Servicio de Aseo – Relleno Sanitario

Tabla 2. Clasificación de residuos sólidos vs. Color recipiente.

Para determinar la cantidad y composición de los residuos sólidos que produce en el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ**, es necesario efectuar una caracterización por medio de un aforo. Con este procedimiento se podrá determinar el porcentaje de materia orgánica, papel, vidrio, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), entre otras clases de residuos que se generan, y se obtendrán bases para proyectar el crecimiento de esos residuos en función del tiempo.

# SST

Seguridad y Salud en el Trabajo

# 8

# Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Consiste en la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades tendientes a controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.



- **Evidenciar el compromiso** de INFIBAGUÉ, con la SST.
- **Evaluar el cumplimiento de las actividades** propuestas en el **plan anual trabajo** de SST.
- Definir, asignar y **comunicar las responsabilidades en SST** a todos los niveles de la organización.
- **Identificar los peligros**, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles, **minimizando la ocurrencia** de AT y EL.
- Verificar el funcionamiento y gestión del **COPASST**.
- **Garantizar el cumplimiento** y cobertura del plan anual de **capacitación y entrenamiento en SST**.
- **Disminuir la accidentalidad y ausentismo** **laboral** en términos de frecuencia y severidad, con participación del COPASST.
- Realizar la autoevaluación de cumplimiento del SG-SST.
- Llevar a cabo la **auditoria y la revisión por la alta dirección** de acuerdo al plan anual establecido.
- **Implementar las acciones preventivas y correctivas encaminada a la mejora continua.**
- **Garantizar el cumplimiento de la Normatividad** Nacional vigente aplicable en materia de SST.



## OBJETIVOS DEL SG-SST



# Política

## Seguridad y Salud en el Trabajo



Qué?

Cómo?

Para qué?

El Instituto de Financiación Promoción y Desarrollo de Ibagué **INFIBAGUÉ**, reconoce la importancia del talento humano motivo por el que se adquiere el compromiso al más alto nivel de la organización en proteger el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores y demás partes interesadas.

Por medio del diseño implementación, desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.

Para lograr el mejoramiento continuo que inicia con la identificación de los peligros, valoración y evaluación de riesgos y determinación de controles, implementando acciones orientadas a la intervención de las condiciones de trabajo y actos inseguros para el fomento de una cultura preventiva, logrando minimizar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales.



# Política de no consumo de alcohol y sustancias psicoactivas

INFIBAGUÉ, se compromete a **mejorar la calidad de vida** de sus colaboradores **cumpliendo con la normatividad vigente** en cuanto a **prevención del consumo** de dichas sustancias y realizar acciones que **promuevan hábitos de vida y trabajo saludable y seguro.**



# Política de no consumo de alcohol y sustancias psicoactivas

Deben ser ejemplo de buenas conductas acordes con los valores del Instituto.

Está prohibido el consumo de cigarrillo y otras drogas no medicadas en el desarrollo de las funciones.

Está prohibido el consumo y presentarse en el lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas y otras drogas no medicadas.

Todos los colaboradores deberán participar de las actividades de prevención de consumo de sustancias psicoactivas.

En caso de que un colaborador considere que tiene comportamientos abusivos de estas sustancias podrá buscar ayuda de manera voluntaria en el Grupo GHSST.



# POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL

**Proteger** a todos los colaboradores y demás partes interesadas por medio de la **implementación del PESV**, orientado a la **promoción y prevención de accidentes de tránsito**.



## POLÍTICA DE USO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL



- **Suministrar** los equipos y EPP **certificados, adecuados** según la naturaleza del riesgo.
- Utilizar adecuadamente, con **carácter obligatorio**, los equipos y EPP asignados.
- **Cuidar correctamente** los equipos y EPP requeridos para el uso exclusivo en las labores de la empresa.

## OBJETIVO

Identificar peligros y valorar los riesgos en los lugares de trabajo, que puedan afectar la seguridad y salud de los colaboradores de INFIBAGUE

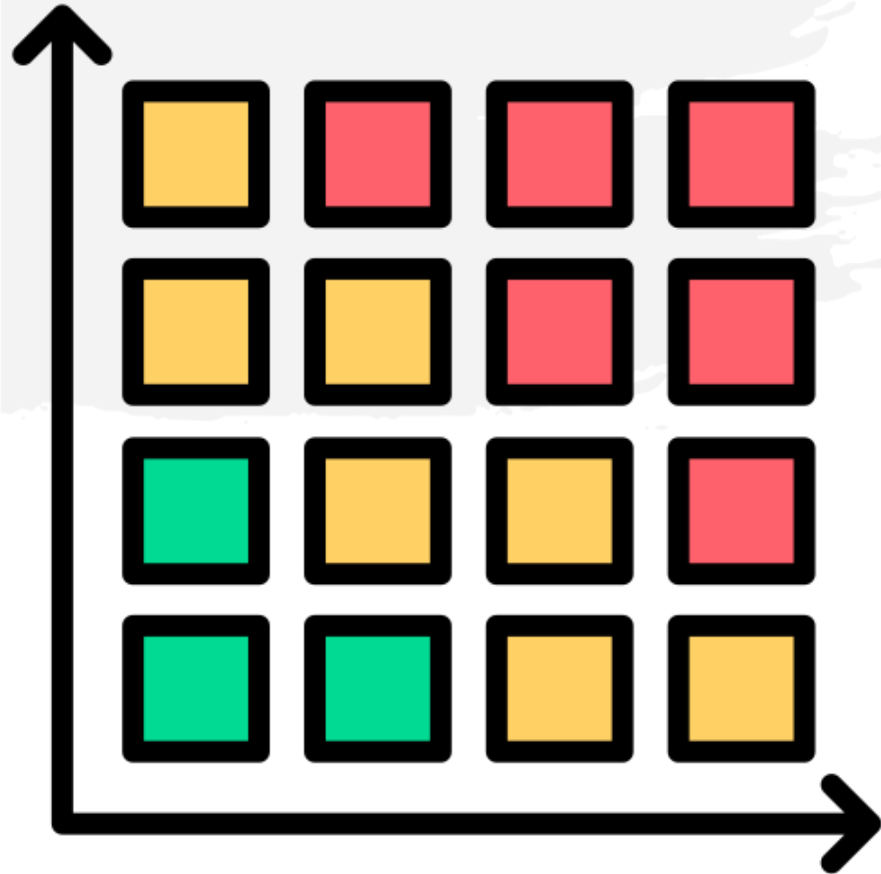
# REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

## ALCANCE

Este Reglamento aplica para todos los colaboradores de planta permanente, planta temporal, supernumerarios, contratistas, pasantes y/o practicantes. Del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUÉ.



# MATRIZ IPEVR









La GTC 45, es la guía para la identificación de peligros y la valoración de riesgos en seguridad y salud de los trabajadores, que establece las directrices para identificar peligros y valorar los riesgos de seguridad y salud ocupacional; esta identificación, se hace a partir del Panorama de Factores de Riesgo.

La identificación de peligros, la evaluación y valoración de los riesgos debe ser desarrollada por el empleador o contratante con la participación y compromiso de todos los niveles de la empresa, debe adoptar una metodología para la identificación, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos. Dicha metodología debe contemplar los siguientes aspectos:

- Todos los procesos.
- Actividades rutinarias y no rutinarias.
- Actividades internas o externas.
- Maquinaria y equipos de trabajo.
- Todos los centros de trabajo.
- Todos los trabajadores, independiente de su forma de contratación vinculación con la organización.
- Medidas de prevención y control.

# RESPONSABILIDADES DE LOS TRABAJADORES

## Artículo 2.2.4.6.10.

-  Procurar el cuidado integral de su salud.
-  Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del SG-SST
-  Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
-  Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
-  Participar en las actividades de capacitación en SST
-  Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos SG-SST



# ¿QUÉ HACER EN CASO DE ACCIDENTE DE TRABAJO?

1

LO MÁS IMPORTANTE ES PROTEGER LA VIDA

BRINDAR PRIMEROS AUXILIOS AL TRABAJADOR ACCIDENTADO.



2

INFORME EL ACCIDENTE DE TRABAJO AL #533, A NUESTRA LÍNEA GRATUITA NACIONAL 01 8000 111 170 O EN BOGOTÁ 330 7000.

3

NUESTRA LÍNEA POSITIVA INDICARÁ CUÁL ES LA IPS MÁS CERCANA, PARA QUE EL TRABAJADOR ACCIDENTADO RECIBA ATENCIÓN OPORTUNA.



4

INFORMAR EL HECHO AL JEFE INMEDIATO, QUIEN INFORMARÁ AL ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE SU EMPRESA, PARA LA REALIZACIÓN DEL REPORTE DEL ACCIDENTE ANTE LA ARL Y CONTROL ESTADÍSTICO.

5

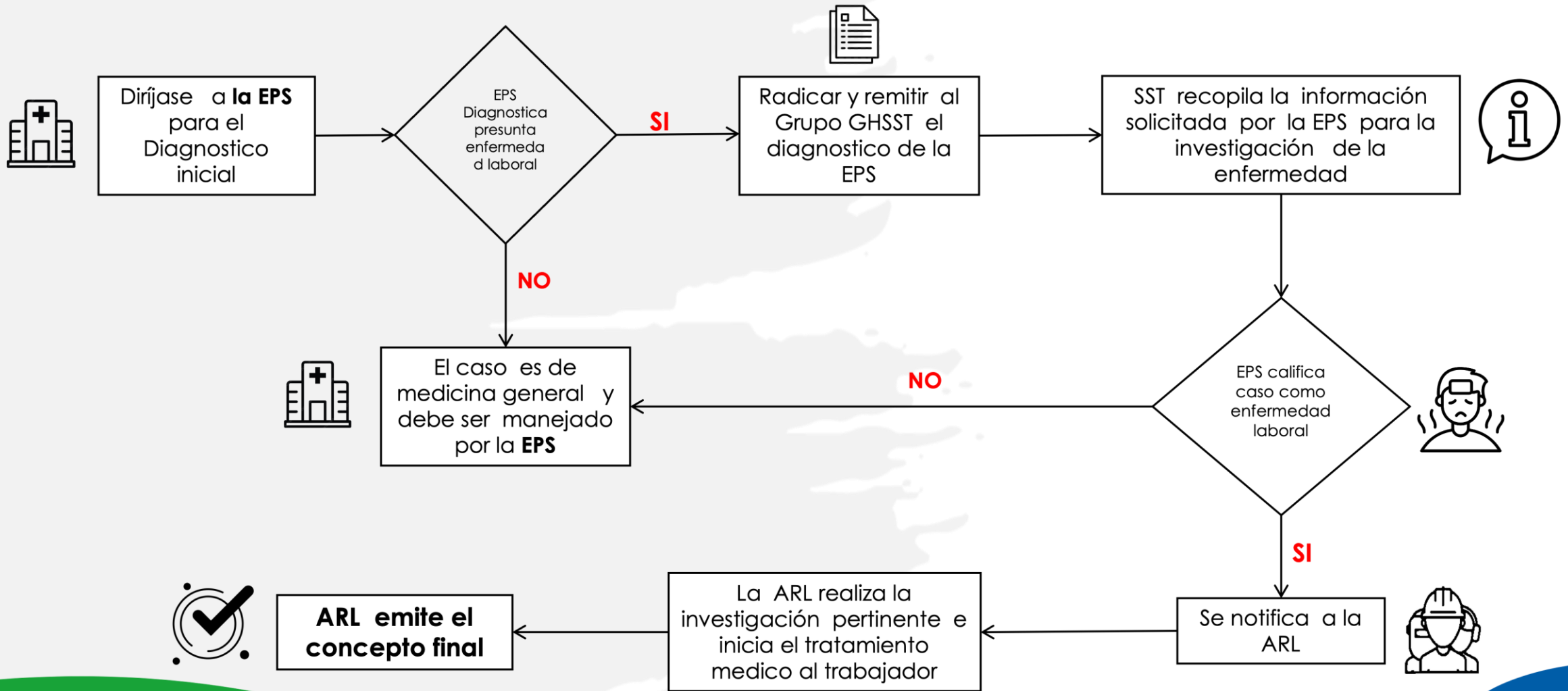
REPORTAR EL ACCIDENTE AL ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE SU EMPRESA QUIENES TOMARÁN LAS MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS SUFICIENTES PARA EVITAR QUE SE REPITAN EVENTOS SIMILARES.



POSITIVA  
COMPAÑÍA DE SEGUROS



# PROCESO DE ENFERMEDAD LABORAL



ARL



**1**

Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

**2**

Promover relaciones laborales propicias para la salud mental y el respeto a la dignidad de los empleados.

**3**

Implementar estrategias de promoción, prevención e intervención para la resolución de conflictos

**4**

Asumir los compromisos de capacitación necesarios para el buen desempeño de sus funciones.

**5**

Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones



## COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL



# INTEGRANTES DEL COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL 2023-2025

REPRESENTANTES ELEGIDOS POR LOS COLABORADORES	
<b>OMAR CARDENAS</b> Técnico operativo 314-04	<b>PRINCIPAL</b>
<b>JOAN SEBASTIAN HERNANDEZ</b> Técnico Administrativo 367-02	<b>PRINCIPAL</b>
<b>OSCAR FERNANDO GOMEZ</b> Técnico operativo 314-04	<b>SUPLENTE</b>
<b>JOSE MARIA CORDOBA</b> Auxiliar Administrativo 407-2	<b>SUPLENTE</b>

REPRESENTANTES ELEGIDOS POR LA GERENCIA	
<b>PAMELA DEL PILAR GUZMAN</b> Profesional Universitario 219-02	<b>PRINCIPAL</b>
<b>JOSE YEZID BARRAGAN</b> Director 009-05	<b>PRINCIPAL</b>
<b>ZULY VIVIAN MARTINEZ</b> Asesor 105-02	<b>SUPLENTE</b>
<b>ANDRES FABIAN GONZALEZ</b> Técnico Administrativo 367-02	<b>SUPLENTE</b>



# FUNCIONES COPASST



- 1- Promover medidas que fomenten la seguridad y salud en el trabajo.
- 2- Realizar y participar en actividades de capacitación de salud ocupacional que involucren a toda la empresa.
- 3- Emitir los informes internos necesarios para mantener un adecuado control.
- 4- Controlar, promover y dirigir actividades que se relacionen con la seguridad y salud en el trabajo.
- 5- Elaborar análisis que permitan evidenciar las causas de posibles accidentes de trabajo para así tomar medidas preventivas.
- 6- Inspeccionar los lugares de trabajo, maquinaria, equipos y utensilios que sean usados para hallar posibles riesgos.
- 7- Escuchar las sugerencias de trabajadores que se realicen frente a posibles irregularidades o temas de interés frente a la SST.
- 8- Servir como intermediario entre trabajadores y empleador en cuanto a los temas pertinentes a la SST.
- 9- Elegir al secretario del Comité.
- 10- Realizar y mantener las actas de las reuniones que se efectúen.
- 11- Demás funciones establecidas en el Decreto 1072 de 2015.



# INTEGRANTES DE COPASST 2024-2026

REPRESENTANTES DESIGNADOS POR LOS COLABORADORES	
<b>SANDRA PAOLA ZAMBRANO</b> Operario Calificado	<b>PRINCIPAL</b>
<b>GLORIA LORO</b> Tecnico Administrativo	<b>PRINCIPAL</b>
<b>CARLOS HUMBERTO CORREA</b> Técnico operativo	<b>SUPLENTE</b>
<b>GUILLERMO OLAYA PAVA</b> Operario Calificado	<b>SUPLENTE</b>

REPRESENTANTES DESIGNADOS POR LA GERENCIA GENERAL	
<b>KEVIN BYRON ALMANZA</b> Director Administrativo	<b>PRINCIPAL</b>
<b>OSCAR ALBERTO HUERTAS</b> Jefe de Oficina	<b>PRINCIPAL</b>
<b>ELKIN RODRIGO MONRROY</b> Técnico Operativo	<b>SUPLENTE</b>
<b>MARIA FERNANDA BARBOSA MENDEZ</b> Tecnico Administrativo	<b>SUPLENTE</b>



# BRIGADISTAS



LIDER PRIMEROS AUXILIOS:  
VALENTINA OLIVEROS



EVACUACION:  
JOHANA ORTIZ



BUSQUEDA Y RESCATE:  
FABIAN GONZALEZ



CONTROL DE INCENDIOS:  
ELBER PINTO



COMUNICACIONES:  
PAMELA GUZMAN





**PUNTO DE  
ENCUENTRO**  
MEETING POINT



**Punto 1.**  
Parqueadero  
frente al auditorio)

**Punto 2.**  
Módulo II, Frente a  
Gestión Documental



**ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**9**

El Manual de Atención a la Ciudadanía está dirigido a todos los servidores públicos vinculados a INFIBAGUÉ, que tienen dentro de sus obligaciones y funciones el servir a la ciudadanía y tramitar la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD.

## USUARIOS INTERNOS

FUNCIONARIOS  
CONTRATISTAS

## USUARIOS EXTERNOS

PROVEEDORES  
ADJUDICATARIOS  
USUARIOS DEL SERVICIO



# ATRIBUTOS DE LA BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Iniciar cualquier proceso de atención, haciendo contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca; Utilice el saludo corporativo: “Buenos días- tardes, Bienvenido (a) a INFIBAGUÉ, ¿mi nombre es en que le puedo servir?”; mostrando amabilidad y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- ✓ Sea respetuoso, claro y sencillo; es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares
- ✓ Mantenga la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- ✓ La presentación personal es un aspecto visual muy importante y se encuentra establecida en el MANUAL DE IMAGEN del Instituto



# TRAMITE DE PQRS



# DEBER DE RESPONDER

De conformidad con artículo 39 de la Ley [1952](#) de 2019 por medio de la cual se expide el código general disciplinario : se establece que a todo servidor público le está prohibido

Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.



# TIEMPO DE RESPUESTA

De conformidad con artículo [14](#) de la Ley [1755](#) de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición: se establece que Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

*Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes*



*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*



GRACIAS

