



FECHA: 01/02/2021

CÓDIGO: 60.027.05-002-027

ELABORÓ:  
PROFESIONAL DEL S.G.C

## SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO - 0. INTRODUCCIÓN

### 0. INTRODUCCIÓN

La adopción del Sistema gestión de la Calidad es una decisión estratégica impartida por la Alta dirección del instituto, con el propósito de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, cumplir con los requisitos legales y lograr posicionar a Instituto Financiero para el desarrollo de Santander IDESAN como una organización con una ventaja competitiva haciendo frente a los modernos cambios de la administración y la necesidad de proporcionar eficiencia y eficacia y efectividad en todos sus procesos.

IDESAN implementa y mantiene un sistema de gestión de la Calidad basado en el enfoque por procesos que se refleja en la estructura de la Norma la NTC-ISO 9001 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, herramientas exitosas para conocer el flujo de la información desde las actividades de mercadeo hasta la coordinación y comercialización de sus servicios.

La implementación, el mantenimiento y la mejora del Sistema Gestión de la Calidad proporciona una mejora en el desempeño global para mantener la fidelidad de sus clientes, respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado, comprensión y motivación de las personas hacia las metas y objetivos del instituto, así como su participación en la mejora continua. Además, es garantía de valor regional dando la oportunidad de ser competitivos.

Está ampliamente reconocido que un buen gobierno es fundamental para que podamos alcanzar los objetivos de desarrollo del milenio. Está igualmente reconocido que, para un buen gobierno, es necesario que el Estado, la sociedad civil y el sector privado colaboren más a fin de tener más en cuenta los intereses de la ciudadanía y rendirle cuentas de sus actos. Esto significa que el sector público debe empeñarse continuamente en mejorar la forma en que funciona.

En Colombia el nuevo escenario de normas, leyes y decretos puede articularse sobre tres ejes: Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 1499 de 11 septiembre de 2017), Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (Decreto 1072 de 2015) y los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión. (Decreto 2482 de 2012)

Que desde la expedición del MIPG, las entidades iniciaron acciones para su implementación y desarrollo, evidenciando acciones de mejora de fortalecimiento del Sistema de Control Interno en el país;

Que los referentes internacionales, en especial el COSO, han sido actualizados en los últimos años para el caso de Colombia particularmente durante la vigencia 2.017 se implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión lo que permitió revisar el MECI, actualmente se encuentra en proceso de actualización para su implementación el modelo ahora denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual fue Institucionalizado mediante la creación del Comité MIPG, por parte del Consejo Directivo del instituto, mediante Acuerdo N. 08 de Septiembre 4 de 2019., con el fin de facilitar su implementación y fortalecimiento de herramientas que faciliten el control de la implementación y evaluación de las políticas públicas.

En palabras de la misma ISO (International Organization for Standardization), los cambios entre la nueva versión de la norma 2015, y la antigua versión 2008, suponen un incremento de un 30% en el esfuerzo de implementación. Cambios que, sin duda, ayudan a obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, mejorar los procesos de gestión, reducir los costes e incrementar la rentabilidad, mejoras en la comunicación interna, demostrar la preocupación de la organización por la mejora continua y el enfoque basado en riesgos.

## **SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 0. INTRODUCCIÓN**

**CÓDIGO: 60.027.05-002-027**

A través del decreto 1499 de 2017 establece El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG como un 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.

### ***Calidad y Estado comunitario***

La Constitución Política consagra que Colombia es un Estado Social de Derecho, democrático y participativo cuyos fines esenciales, son entre otros, servir a la comunidad, promover la prosperidad y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten; atendiendo ese direccionamiento constitucional se concibe al Estado Comunitario formado, organizado y administrado en función del servicio al ciudadano, en cuya concepción, ejecución y control participa activamente la comunidad.

Así como hay complementariedad entre el sistema de gestión de la calidad y el sistema de control interno, el concepto de estado comunitario y gestión de la calidad muestran una afinidad extrema: ambos propician el abandono por parte de la administración del tradicional enfoque imperativo y unilateral en la toma de decisiones que afectan a la comunidad, abriendo espacios de participación y recepción de las necesidades y expectativas sociales bajo otra perspectiva: el ciudadano constituye la unidad de referencia del servicio público y la comunidad debe ser más protagonista en la definición de la acción estatal.

### ***¿Por qué un sistema de gestión de la calidad?***

Gestionar la calidad en una entidad implica realizar todas las tareas inherentes a la consolidación de una organización apta para garantizar la calidad de sus bienes y servicios. La calidad tiene como sustrato el compromiso de todos los servidores públicos en hacer bien las cosas, pero detrás de la especificación de un producto o servicio y de un tiempo de entrega bajo atributos de calidad se debe reflejar un ambiente organizacional dispuesto a la mejora continua, un conjunto de procesos concebidos coherentemente y ejecutados de acuerdo con la base documental, y un sistema de medición de los mismos que facilite la gestión de acciones correctivas y preventivas. Cuando se cuenta con evidencia real y consistente de estos elementos, se está frente a un sistema de gestión de la calidad.

Un sistema de gestión de la calidad apunta a adoptar una visión estratégica que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional especialmente orientado a mejorar la calidad de los productos; consolidar estándares que reflejen las necesidades implícitas y obligatorias; proveer información confiable; promover la transparencia, la participación y control político y ciudadano, garantizar el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema; emprender acciones preventivas y correctivas, tener vocación por la mejora continua, buscar relaciones óptimas entre calidad y costo, satisfacer a los ciudadanos (identificados como usuarios, clientes, partes interesadas); simplificar procesos y crear un clima laboral orientado hacia la productividad, entre otros beneficios.

Para lograr lo anterior es necesario partir de un principio elemental de toda actuación: la calidad no es el resultado de la casualidad sino de la voluntad y la planificación del sistema. Planificar el sistema no impone otro reto que definir la política explícita para la calidad, reconocer al cliente como el factor clave que define los lineamientos de la calidad; identificar los sistemas de la organización para evitar duplicidades, gestionar el talento humano como eje de cambio y generación de valor e introducir una cultura basada en la participación y la generación de condiciones laborales que promuevan la creatividad y la innovación.

Debe tenerse en cuenta como la calidad de la función pública en esencia es responsabilidad de sus servidores, e incluso de los contratistas que colaboran en la consecución de los fines estatales, tal como lo evidencia la Ley de Empleo Público, Carrera Administrativa y Gerencia pública, donde se propugna porque al estado accedan los mejores y se permanezca con fundamento en el mérito.

La certificación del sistema consiste en obtener de una entidad certificadora o tercera parte el reconocimiento de que el sistema cumple con las exigencias o requisitos establecidos en la norma técnica. La Gestión de

# SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 0. INTRODUCCIÓN

CÓDIGO: 60.027.05-002-027

Calidad dejará de ser un atributo del ámbito privado, y atípico en el estatal, para convertirse en una filosofía de gestión pública que demanda no sólo aptitudes sino actitudes, dedicación, vencimiento de la resistencia al cambio y rompimiento de inercias para concentrar la atención del ciudadano a fin de optimizar las relaciones entre el estado y los particulares que demandan sus servicios.

**Departamento Administrativo de la Función Pública**

## 0.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Instituto Financiero para el desarrollo de Santander “IDESAN” tendrá por objeto social, fomentar el desarrollo sostenible, económico, social y cultural de la región y la calidad de vida de sus habitantes, por medio de la prestación de servicios financieros rentables, la gestión integral de proyectos y los servicios de capacitación, asesoría y asistencia técnica, mediante la ejecución de todo tipo de actividades para los diversos niveles territoriales de la administración pública del territorio nacional, en sus planes de desarrollo, programas y proyectos de inversión pública y realizar operaciones crediticias mediante la modalidad de libranzas.

El IDESAN podrá extender sus servicios al fomento, desarrollo, administración, operación, ejecución, promoción y participación de iniciativas públicas y/o privadas, a entidades con participación del estado cualquiera que sea su denominación, orientadas a entidades públicas de cualquier orden y nivel o personas jurídicas de derecho privado que presten sus servicios públicos, o a las entidades que ejecute obras o proyectos de interés general o en beneficio social a entidades públicas o privadas, o que estén destinadas a la prestación de un servicio público que tiendan a satisfacer una necesidad social determinada y/o iniciativas, planes, programas, proyectos o de especial importancia para el desarrollo regional, así como a personas naturales o personas jurídicas de derecho privado, a entidades sin ánimo de lucro, a organizaciones cívico, sociales, comunitarias, de gestión social, de interés general o beneficio social que tiendan a satisfacer una necesidad social determinada y/o iniciativas, planes, programas, proyectos, de especial importancia para el desarrollo regional, directamente o a través de operadores estratégicos y/o intermediarios financieros, en la búsqueda del crecimiento y desarrollo social.

**AUTONOMIA:** El Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN – ejercerá su autonomía administrativa y financiera conforme a sus facultades y competencias y actos que lo rigen para el cumplimiento de sus funciones de conformidad se ceñirá a la ley, ordenanzas, estatutos internos y demás disposiciones legales vigentes para tal efecto y no podrá desarrollar actividades o ejecutar actos distintos de los allí previstos, ni destinar cualquier parte de sus bienes o recursos para fines diferentes de los contemplados en ellos.

***Fomentar el desarrollo económico, social y cultural del Departamento de Santander, a través de la prestación de los servicios de:***

***Colocación de recursos financieros*** a entidades con participación del Estado cualquier que sea su denominación, orientadas a entidades públicas de cualquier Orden y nivel o personas jurídicas de derecho privado que presenten servicios públicos, o a las entidades que ejecuten obras o proyectos de interés general o en beneficio social a entidades públicas o privadas o que estén destinadas a la prestación de un servicio público, que tiendan a satisfacer una necesidad social determinada y/o iniciativas planes, programas, proyectos de especial importancia para el desarrollo regional, directamente o a través de operadores estratégicos y/o intermediarios financieros.

***Administración de convenios Inter - administrativos en los que el Instituto actúa de depositario, administrador, y pagador de recursos financieros de entidades territoriales del orden nacional, departamental y municipal, en la misma disposición con sus descentralizadas.***

# SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 0. INTRODUCCIÓN

CÓDIGO: 60.027.05-002-027

*Asesoría interinstitucional, orientada a promover el desarrollo territorial, la ejecución planes, proyectos y programas de inversión social originados en los diversos niveles de la administración pública.*

## 0.2. REQUISITOS NO APLICABLES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander no aplican los requisitos:

**7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**, debido a que por la naturaleza de los servicios que se prestan no se utilizan equipos de medición, software, patrones de medición, material de referencia o equipos auxiliares necesarios para llevar a cabo un proceso de medición que requiera de una confirmación metrológica.

**8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios**, debido a que el instituto Financiero para el desarrollo de Santander presta servicios ya establecidos y legalizados por su naturaleza de INFI y por su marco legal.

## 0.3. CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La edición del Sistema de Gestión Calidad (S.G.C.), es responsabilidad del facilitador del S.G.C. y del Representante por la dirección para el S.G.C, la revisión y aprobación del documento es realizado por el Gerente lo cual se registra con la firma del gerente en la primera hoja de cada capítulo del documento, es suficiente la firma del Gerente solo en el documento original.

Para su control el presente documento está dividido por capítulos los cuales están identificados con un código único, facilitando los cambios a realizar.

El presente documento de calidad cuenta con un historial de cambios en el cual se documentan los cambios efectuados al documento y la fecha en la cual se realizaron.

Para su distribución, el presente documento cuenta con una tabla de Registro de distribución en donde se consignará el área o cargo al que se entrega a conocimiento, la fecha de entrega y la firma de quien recibe, las firmas y fechas solo serán consignadas en el documento original de Calidad, este quedará en un archivo PDF junto con los demás elementos correspondientes para su acceso por el personal del Instituto en la Intranet (Carpeta denominada Compartir) donde se podrá tener acceso a la información requerida.