

	FECHA: 01/02/2021	CÓDIGO: 60.027.05-011-027
	ELABORÓ: PROFESIONAL DEL S.G.C	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR		

3. REQUISITOS A CUMPLIR POR PARTE DE IDESAN.

Las organizaciones al desarrollar una actividad con el propósito de alcanzar unas metas trazadas y llevar a cabo su Misión realizan diferentes acciones en el día a día y generando consecuencias con sus acciones y decisiones, asumiendo con responsabilidad aquellos actos y decisiones que afectan sus grupos de interés o partes interesadas, como parte integral de la prestación de un servicio con Calidad.

En consecuencia, el planteamiento ético de la empresa deviene en una ética de la responsabilidad frente a los diferentes grupos de interés, ya que la empresa en su quehacer diario actúa y toma decisiones que afectan los intereses legítimos de éstos, por lo que deben ser incorporados a la gestión de la calidad y correspondidos de forma satisfactoria.

IDESAN a través del documento **60.038.02-127 IDENTIFICACION PARTES INTERESADAS**, anexo al presente documento, establece las siguientes partes interesadas pertinentes del Instituto: Clientes, Funcionarios, Contratistas, Proveedores de servicios financieros, Proveedores de bienes, servicios e insumos, Consejo Directivo, Gobernación de Santander, Asamblea Departamental, Entes de control (Contraloría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Contaduría General de la Nación, Fiscalía, Superintendencia Financiera de Colombia), Operadores Financieros, Comunidad y Organismos asesores del sector público; en este mismo documento se define la relación que mantiene con dichas partes interesadas, los procesos que interactúan, sus requisitos, necesidades y expectativas, y una priorización de acuerdo a la forma como influyen o interactúan con el Instituto.

Adicional a los requisitos y necesidades de sus partes interesadas se encuentran también los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, los requisitos propios de la organización y los requisitos normativos aplicados.

3.1 REQUISITOS DE LOS CLIENTES.

- Servicio oportuno y amable
- Asesoría y capacitación.
- Confiabilidad y respaldo del instituto.
- Tasas y plazos competitivos.
- Agilidad en los trámites.
- Información oportuna y veraz.
- Rendimiento de capital.
- Desarrollo socioeconómico.
- Proyección social.

3.2 REQUISITOS LEGALES APLICABLES AL SERVICIO

Tratándose de una entidad de carácter Departamental y de servicio público, con patrimonio propio y personería jurídica (Ordenanza 018 de 1.973) Descentralizada del Orden Departamental, clasificado como establecimiento público, con autonomía administrativa y financiera, y patrimonio independiente (Ordenanza 027 de 2.003), Por la cual se reforman y adicionan los estatutos del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander- IDESAN (Ordenanza No. 034 de 2010), Por la cual se reforman y adicionan los estatutos del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander- IDESAN (Ordenanza No. 022 del 2.014) y la Ordenanza

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

No.008 de 2.017 de la Asamblea del Departamento de Santander, Por la cual se reforman y adicionan los estatutos del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander- IDESAN. El Instituto debe dar estricto cumplimiento al ordenamiento legal colombiano, determinado por la Constitución Política de Colombia, las leyes de la República, los Decretos y Directivas Presidenciales, Decretos de los Ministerios, Circulares del Orden Nacional, Ordenanzas, Decretos Departamentales y demás actos administrativos que determinen el marco legal del Instituto en el Departamento como en la Nación.

Para la identificación de la normatividad legal vigente aplicable a la operación del IDESAN y la prestación de sus servicios se identifica en el documento **50.031.04.144 NORMOGRAMA DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER - IDESAN** en la cual reposan los requisitos legales y toda la normatividad legal vigente aplicable a la operación y prestación del servicio del Instituto.

Algunas normas de las más relevantes en el desarrollo de la actividad del Instituto son:

- Constitución Política de Colombia, Título XII Capítulo IV.
- Constitución Política de Colombia, Título XI.
- Decreto 1222 y 1333 de 1.986.
- Decreto 111 de 1.996.
- Ley 80 de 1.993.
- Decreto 2681 de 1.993.
- Decreto 679 de 1.994.
- Decreto 2170 de 2.002
- Ley 136 de 1.994
- Ley 141 de 1.994
- Ley 756 de 2.002
- Ley 388 de 1.997
- Ley 489 de 1.998
- Ley 550 de 1.999
- Ley 768 de 2.002
- Ley 358 de 1.997
- Decreto 696 de 1.998
- Decreto 2278 de 1.999
- Ley 617 de 2.000
- Decreto 735 de 2.001
- Decreto 192 de 2.001
- Decreto 1248 de 2.001
- Decreto 3202 de 2.002
- Ley 812 de 2.003
- Ley 819 de 2.003
- Compes social 057 de 2.002
- Compes social 068 de 2.003
- Ley 951 de 2.005
- Ley 1150 de 2.007
- Decreto 1716 de 2. 009
- Decreto 3806 de 2.009
- Decreto 2645 de 2.011
- Decreto 943 de 2.014
- Decreto 1072 de 2.015
- Ley 1755 de 2.015
- Decreto 225 de 2.016
- Decreto 1499 de 2017
- Resolución 1111 de 2017
- Ordenanza 008 de marzo 27 de 2017
- Decreto 1083 de 2015 modificado por el Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

	FECHA: 07/09/2020	CODIGO: 60.027.05-011-027
	ELABORO: FACILITADOR S.G.C	REVISO Y APROBO GERENTE
MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR		

- El Departamento Administrativo de la Función Pública expidió el **Decreto 612 de 2018**, que adiciona el **Decreto** 1083 de 2015, con el propósito de fijar directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos de las entidades del Estado al Plan de Acción Institucional.

Junto a otras normas se puede mantener estas como herramientas para el desempeño fiscal y financiero del Instituto con las Entidades Territoriales. Para la protección del Instituto en cuanto al manejo financiero se podrá tener en cuenta la ordenanza 027 del 21 de diciembre de 1.993 la cual ordena a las entidades descentralizadas del orden departamental, servicio seccional de salud o la que haga sus veces y los fondos con o sin personería jurídica, colocar por lo menos el 70% de sus recursos en el IDESAN (Sic).

3.3 REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Cumplimiento con lo documentado en el S.G.C., Manuales, Procedimientos, Instructivos y Caracterizaciones de proceso, Manual de crédito, Manual de administración de Riesgos, Estatuto Orgánico del instituto

3.4 REQUISITOS NORMAS TÉCNICAS Vs PROCESOS DEL S.G.C. (REFERENCIA CRUZADA)

A continuación, se muestra en que proceso del S.G.C. de IDESAN se cumple con los requisitos de la NTC-ISO-9001:2015, y el Decreto 1499 de 2017 donde estipula que el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

REQUISITOS NTC ISO 9001: 2015		PROCESOS ESTRATÉGICOS		PROCESOS MISIONALES				PROCESOS DE APOYO					PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL			
		Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gestión comercial y mercadeo	Gestión de créditos	Gestión de cartera	Administración de recursos financieros y tesorería	Administración de convenios	Gestión de Sistemas	Compras y manejo de inventario	Gestión de la contabilidad	Admón. y formación del talento humano	Gestión y asesoría jurídica	Gestión Documental	Planeación, mto y adm del SGC	Control interno	Gestión y Administración de Riesgos
4	Contexto de la organización	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	x														
4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	x														
5	Liderazgo	x														
5.1	Liderazgo y compromiso	x														
5.1.1	Generalidades	x														
5.1.2	Enfoque al cliente	x														
5.2	Política	x														
5.3	<u>Roles</u> , responsabilidades y autoridades de la organización	x									x					
6.	Planificación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

6.3	Planificación de cambios	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
REQUISITOS NTC ISO 9001: 2015	PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESOS MISIONALES					PROCESOS DE APOYO						PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL			
	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gestión comercial y mercadeo	Gestión de créditos	Gestión de cartera	Administración de recursos financieros y tesorería	Administración de convenios	Gestión de Sistemas	Compras y manejo de inventario	Gestión de la contabilidad	Admón. y formación del talento humano	Gestión y asesoría jurídica	Gestión Documental	Planeación, mto y adm del SGC	Control interno	Gestión y Administración de Riesgos	
7	Apoyo															
7.1	Recursos															
7.1.1	Generalidades	x														
7.1.2	Personas	x									x					
7.1.3	Infraestructura	x						x	x				x			
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	x						x				x				
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición															
7.1.6	Conocimientos de la organización	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
7.2	Competencia	x										x				
7.3	Toma de conciencia	x												x		
7.4	Comunicación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
7.5	Información documentada	x											x	x		
8	Operación															
8.1	Planificación y control operacional	x		x	x	x	x									
8.2	Requisitos para los productos y servicios		x	x	x	x	x									
8.2.1	Comunicación con el cliente		x	x	x	x	x									

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

REQUISITOS NTC ISO 9001: 2015		PROCESOS ESTRATÉGICOS		PROCESOS MISIONALES				PROCESOS DE APOYO					PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL			
		Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gestión comercial y mercadeo	Gestión de créditos	Gestión de cartera	Administración de recursos financieros y tesorería	Administración de convenios	Gestión de Sistemas	Compras y manejo de inventario	Gestión de la contabilidad	Admón. y formación del talento humano	Gestión y asesoría jurídica	Gestión Documental	Planeación, mto y adm del SGC	Control interno	Gestión y Administración de Riesgos
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		x	x	x	x	x									
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios		x	x	x	x	x									
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios		x	x	x	x	x									
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	NO APLICA														
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		x	x	x	x	x	x	x				x		x	
8.5	Producción y provisión del servicio			x	x	x	x									
8.5.1	Control de la producción y la provisión del servicio			x	x	x	x								x	x
8.5.2	Identificación y trazabilidad			x	x	x	x								x	x

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

REQUISITOS NTC ISO 9001: 2015		PROCESOS ESTRATÉGICOS		PROCESOS MISIONALES				PROCESOS DE APOYO						PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL		
		Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gestión comercial y mercadeo	Gestión de créditos	Gestión de cartera	Administración de recursos financieros y tesorería	Administración de convenios	Gestión de Sistemas	Compras y manejo de inventario	Gestión de la contabilidad	Admon y formación del talento humano	Gestión y asesoría jurídica	Gestión Documental	Planeación, mto y adm del SGC	Control interno	Gestión y Administración de Riesgos
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8.5.4	Preservación			x	x	x	x	x		x		x				
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega			x	x	x	x									
8.5.6	Control de los cambios			x	x	x	x									
8.6	Liberación de los productos y servicios			x	x	x	x									
8.7	Control de las salidas no conformes	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x
9	Evaluación del desempeño															
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
9.1.1	Generalidades	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
9.1.2	Satisfacción del cliente	x	x													
9.1.3	Análisis y evaluación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
9.2	Auditoría interna	x												x		
9.3	Revisión por la dirección	x												x		
10	Mejora															
10.1	Mejora generalidades	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
10.2	No conformidad y acción correctiva	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
10.3	Mejora continua	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

REQUISITOS NTC ISO 9001: 2015		DESCRIPCION	APLICACION
4	Contexto de la organización		
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	Análisis de los factores de la situación externa (políticos, económico, socio culturales, tecnológicos, ambientales, legales y fuerzas de la competitividad) e interna (financiero, estratégico, talento humano, operativo, logístico, tecnológico) de la organización para la identificación de las principales oportunidades y amenazas, fortalezas y debilidades que sirva de punto de partida para la planeación estratégica.	Análisis DOFA plan estratégico anual
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Una parte interesada es cualquier individuo, grupo u organización que forme parte, o se vea afectado por la operación de la organización, obteniendo algún beneficio o perjuicio. Se debe identificar y entender qué esperan de la organización, cuáles son sus requisitos y qué nivel de importancia tienen para la organización, conforme a la relación que guardan.	Matriz de identificación de partes interesadas
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	Definición de las actividades y sedes de la organización que están dentro del objeto del sistema de gestión de calidad; debe estar definido en términos de productos o servicios ofrecidos al cliente.	Documento del sistema de gestión de calidad - introducción
4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Definición de los procesos necesarios conforme al alcance del SGC, que son necesarios para el logro de los objetivos y el cumplimiento de la política de calidad. Planificación del ciclo de gestión PHVA de los procesos del sistema de gestión de calidad.	Documento del sistema de gestión de calidad - modelo de gestión por procesos caracterizaciones de procesos
5	Liderazgo		
5.1	Liderazgo y compromiso	El liderazgo es un principio del sistema de gestión de calidad. Se encuentra asociado a la capacidad de generar unidad de propósito y dirección, crear las condiciones para que las personas se involucren con el logro de los objetivos de la organización. El compromiso está definido como la participación activa y la contribución para lograr objetivos compartidos, es decir, tomar parte de una actividad, evento o situación. Desaparece el representante de la dirección y se asigna esta responsabilidad a todos	Asignación del responsable del proceso en la caracterización inducción anual al SGC medición de indicadores auditorías internas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

5.1.1	Generalidades	los líderes de proceso.	revisión por la dirección
5.1.2	Enfoque al cliente	Asegurar que toda la organización conoce y comprende los requisitos del cliente y se compromete con su satisfacción.	Proceso comercial comité de gerencia
5.2	Política	Definir y documentar la política de calidad, divulgarla para su conocimiento, comprensión y aplicación en el trabajo diario.	Documento del sistema de gestión de calidad - política y objetivos de calidad inducción anual
5.3	<u>Roles</u>, responsabilidades y autoridades de la organización	Función o papel que cumple alguien en la organización, pero que, al no estar asociado a un cargo específico, se debe identificar completamente y asignar formalmente para su óptimo desempeño. Por ejemplo, auditor interno o brigadista.	Matriz de roles, autoridad y responsabilidad
6.	Planificación		
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Evento asociado a la posibilidad de que ocurra algo perjudicial o benéfico a la organización, enfocado al logro de los objetivos de la organización y del proceso. A partir de su identificación se definen controles y estrategias para su tratamiento eficaz.	Manuales del sistema de administración de riesgos financieros matriz saró
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Definir, documentar y derivar a todos los niveles de la organización los objetivos de calidad y la planificación que identifique las acciones, recursos y tiempos para su logro.	Documento del sistema de gestión de calidad - política y objetivos de calidad inducción anual
6.3	Planificación de cambios	Identificación de las necesidades de cambios de la organización, su justificación y posibles consecuencias para su planificación adecuada, que minimice impactos negativos en la operación o la prestación del servicio.	Formato planificación de cambios
7	Apoyo		
7.1	Recursos	Asegurar la disponibilidad de los recursos para el SGC	Todo el SGC

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

7.1.1	Generalidades		
7.1.2	Personas	Identificar las personas necesarias y disponer las personas suficientes para el SGC y los procesos.	Organigrama actas de necesidades
7.1.3	Infraestructura	Identificar, disponer y mantener la infraestructura necesaria suficiente para la operación de los procesos y la prestación de los servicios.	Plan de mantenimiento preventivo inventario
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	Asegurar el ambiente de trabajo apropiado para la operación de los procesos y la prestación del servicio	Plan de mantenimiento preventivo SG-SST
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	Identificar los recursos para el seguimiento y la medición desde cada uno de los procesos para asegurar el logro de los resultados esperados. Establecer los requisitos de competencia de los cargos con responsabilidad de seguimiento y medición en los procesos.	Caracterización de procesos perfiles de cargo
7.1.5.1	Generalidades		
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones		
7.1.6	Conocimientos de la organización	Asegurar los conocimientos y el saber hacer de la organización, identificando y preservando la información crítica de los procesos para su operación.	Sistema Xeo, sistema Docuadmin, copias de seguridad de la información, plan de continuidad del negocio, documentos del SGC.
7.2	Competencia	Definir los requisitos de competencia la educación formal. La formación adicional en cursos, talleres, diplomados la experiencia en tiempo y cargo las necesidades de mejora de la competencia la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas	Resolución 0185 de 2016
7.3	Toma de conciencia	Comprender algo que nos era desconocido, influenciando nuestro comportamiento para actuar en consecuencia. Hace referencia a la pertinencia e importancia de sus actividades en la organización, a la forma como cada uno contribuye al logro de los objetivos de calidad y las implicaciones de no cumplir con los requisitos de los procesos.	Inducción y reinducción auditorías internas reuniones de comité directivo día de los valores éticos

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

7.4	Comunicación	Dar a conocer mediante una matriz las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, identificando la información que se necesita comunicar, la frecuencia, el emisor, el receptor y el medio utilizado.	Matriz de comunicaciones
7.5	Información documentada	Asegurar el control de la información documentada para asegurar su disponibilidad y confiabilidad cuando se requiera.	Listado maestro de documentos
8	Operación		
8.1	Planificación y control operacional	Acciones enfocadas a planificar la operación y la prestación del servicio desde la caracterización de los procesos misionales y sus procedimientos, así como los planes de acción por dependencia.	Caracterización de procesos procedimientos manuales documentos SGC resoluciones plan de acción
8.2	Requisitos para los productos y servicios	Identificar, definir y comunicar los requisitos de los productos y servicios que se ofrecen, revisar la capacidad de la organización para darles cumplimiento.	Manuales de operación procesos misionales sistema Xeo y Docuadmin documentos SGC
8.2.1	Comunicación con el cliente	Establecer canales de comunicación con el cliente para atender sus necesidades y requisitos y solucionar sus inquietudes. Atención de clientes, solución de PQRSD, derechos de petición.	Proceso comercial oficina jurídica
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Establecer los requisitos de los productos y servicios acorde a a normatividad vigente, los procedimientos y manuales de la institución.	Xeo manuales de riesgos procedimientos del SGC
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Definir y revisar los requisitos del producto o servicio ofrecido para asegurar la capacidad de la organización para cumplir con dichos requisitos.	Proyección comercial comité de crédito estudio del cliente jurídico y financiero

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Se pueden hacer cambios en los productos y servicios por intermedio de la actualización de los manuales los cuales deben ser aprobados por consejo directivo.	Acuerdo de consejo directivo
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios		
8.3.1	Generalidades		
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo		
8.3.3	Entradas para diseño y desarrollo		
8.3.4	Controles de diseño y desarrollo		
8.3.5	Salidas de diseño y desarrollo		
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo		
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Identificar y controlar todos los procesos, productos y servicios que son contratados externamente con proveedores. Se identifica la necesidad de contratación externa desde el plan anual de compras y se controla en el proceso de contratación por el proceso asesoría jurídica, en el cual se asigna la responsabilidad por la supervisión o interventoría del contrato a las áreas gestoras para su seguimiento y evaluación.	
8.4.1	Generalidades		PROCESOS GESTION DE COMPRAS E INVENTARIO, GESTION Y ASESORIA JURIDICA.
8.4.2	Tipo y alcance del control	Se establecen las necesidades de control de acuerdo a la necesidad identificada en los documentos precontractuales y el acta de necesidades.	Documentos precontractuales acta de necesidades
8.4.3	Información para los proveedores externos	Se establecen los productos o servicios y sus requisitos en los documentos contractuales.	Propuesta contrato acta de inicio
8.5	Producción y provisión del servicio	Créditos, implementación de las disposiciones para el estudio y aprobación de créditos en el instituto. Convenios, cumplimiento de los controles en la administración de los recursos de los	Sistema Xeo carpeta de crédito del cliente

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

8.5.1	Control de la producción y la provisión del servicio	convenios firmados y cumplimiento de las metas del plan de acción.	acta de comité de crédito carpeta del convenio
8.5.2	Identificación y trazabilidad	Mecanismos de identificación del producto o del servicio que se presta, para facilitar el seguimiento y trazabilidad, es decir tener la capacidad de reconstruir la información del servicio prestado una vez ha finalizado.	Numero de perfil en Xeo tanto para créditos como para convenios
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Políticas y controles implementados para la protección de los datos personales. Disposiciones de seguridad para el manejo de los documentos de los créditos y convenios. Control de los recursos que ingresan por convenios.	Protección de datos personales preservación de documentos de créditos modulo convenios Xeo
8.5.4	Preservación	Archivo de gestión en las oficinas de convenios, comercial, créditos, tesorería y cartera. Una vez cumplido el tiempo en archivo de gestión pasan a archivo central.	Archivo de gestión archivo central
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	Todas las actividades posteriores a la entrega relacionadas con los productos y servicios ofrecidos, hacen referencia al intercambio de información con el cliente con respecto a los productos y servicios contratados.	Envío de extractos e información gestión de cartera
8.5.6	Control de los cambios	Controlar cualquier cambio en los productos o en la provisión de los servicios desde su identificación, proyección, implementación y cierre asegurando los elementos del producto y servicio en cuanto al cumplimiento de los requisitos del mismo.	Planificación de cambios
8.6	Liberación de los productos y servicios	Actividades para la liberación de los productos de crédito y el pago de los convenios.	La aprobación del desembolso en el comité de crédito. La aprobación de pagos de convenios.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR

CÓDIGO: 60.027.05-011-027

8.7	Control de las salidas no conformes	Cuadro de identificación de posibles salidas no conformes en los procesos misionales y formato para registro de salidas no conformes.	Anexo no. 1 procedimiento 60.027.02-006 recopilación y tratamiento salidas no conformes
9	Evaluación del desempeño		
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Se establecen los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC y sus procesos, identificando método, frecuencia, meta. Se tiene establecido el cuadro de medición de política, objetivos e indicadores y el tablero de mando en el proceso gerencial. En cada proceso se tienen asignados los parámetros de seguimiento y los indicadores de gestión en la caracterización de procesos y la ficha de medición de indicadores.	Manual de calidad / política y objetivos de calidad caracterización de procesos ficha de medición de indicadores tablero de mando
9.1.1	Generalidades		
9.1.2	Satisfacción del cliente		
9.1.3	Análisis y evaluación	Se aplica análisis y evaluación a los resultados de los indicadores de gestión de los procesos verificando las tendencias trimestrales para generar acciones correctivas o de mejoramiento en los procesos.	Ficha de medición de indicadores informe de autoevaluación de la gestión
9.2	Auditoria interna	Programación y aplicación de auditoria interna anual al sistema de gestión de calidad.	Programa de auditoria plan de auditoria evaluación de auditores internos informe de auditoria
9.3	Revisión por la dirección	Recopilación, presentación y análisis del informe de revisión por la dirección semestral.	Acta de comité de gerencia
10	Mejora		
10.1	Mejora generalidades	Acciones correctivas generadas en la organización a partir de las no conformidades	Formato de accion

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN - REQUISITOS A CUMPLIR**CÓDIGO: 60.027.05-011-027**

10.2	No conformidad y acción correctiva	en los procesos.	correctiva y/o mejora
10.3	Mejora continua	Acciones correctivas generadas en la organización a partir de las no conformidades en los procesos.	Formato de acción correctiva y/o mejora