

	FECHA: 01/02/2021	CÓDIGO: 60.027.05-013-027
	ELABORÓ: PROFESIONAL DEL S.G.C	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>		

### 3.7 INFORMACIÓN

La información de la entidad está conformada por los datos que al ser ordenados y procesados adquieren significado para los grupos de interés del IDESAN a los que va dirigido. Hace parte fundamental de la operación del Instituto al convertirse en entrada para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos. Garantiza la base de la transparencia de la actuación del Instituto, la Rendición de Cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

La Información vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas.

La Información comprende todos los ámbitos de la entidad y constituye un soporte al diseño, operación, evaluación y mejoramiento de los procesos es considerada como uno de los principales recursos o activos de la entidad. Por esta razón, es indispensable acceder a ella con rapidez y con facilidad, debe fluir sin ningún obstáculo y considerarse como un instrumento más que un fin.

Como Dimensión Información y Comunicación, la Información se estructura en los siguientes elementos:

- Información Primaria.
- Información Secundaria.
- Sistemas de Información.

Para el manejo de la Información, los procesos de la entidad son efectivos para la toma de decisiones y de rendición de cuentas de la gestión en general y a las partes interesadas de la entidad.

### 3.8 INFORMACIÓN PRIMARIA

Conformado por el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto, así como de las variables que no están en relación directa con la entidad, pero que afectan su desempeño.

La Información Primaria proviene de fuentes externas y se procesa dentro de la entidad, circunscribiéndose a su entorno, es decir, las circunstancias con las que la organización está en permanente contacto con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; y por las variables que no están en relación directa ni constante con la entidad pero que afectan su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.

La principal fuente de Información Primaria como elemento de control es la ciudadanía y las partes interesadas, por consiguiente, debe ser observada de manera permanente con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones. Para ello se recurre al análisis de las comunidades desde el punto de vista social, demográfico, económico, o desde todo aspecto relevante para cada entidad; a ella se accede a través de entrevistas con sus líderes, encuestas de opinión o de percepción, estudios de mercado y la implementación de mecanismos de atención de quejas y reclamos.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO: 60.027.05-013-027

De este último aspecto es necesario resaltar que la administración de las quejas y reclamos constituye un medio de Información directo del Instituto Financiero para el desarrollo de Santander con los clientes, alcaldes de municipios y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios. Es un medio para medir la eficacia de la gestión organizacional, dado que:

- Las quejas y reclamos son fuente de información sobre los incumplimientos institucionales; a través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.
- Permiten definir una acción correctiva inmediata y una acción de mejora de la causa que las origina.
- Para el manejo del proceso de quejas y reclamos se tiene el compromiso total de la alta dirección a fin de lograr un nivel óptimo de Gestión de la Calidad.
- Un tratamiento de “producto no conforme” a las quejas y reclamos que se refieren a los productos o servicios entregados, es coherente con la aplicación de la norma de calidad, Siendo la Oficina Jurídica en soporte con el proceso de Gestión Comercial y Mercadeo quien recibe y direcciona el desarrollo y respuesta a dichas queja o reclamos radicados en la ventanilla única del IDESAN o, a través de los canales dispuestos para dicha recepción.

Otras fuentes de Información Primaria la constituyen los estudios sociológicos y socioeconómicos realizados por instituciones diferentes a la entidad, las bases de datos de otros organismos, los sistemas de información nacionales, entre otros.

<b>COMUNICACIÓN EXTERNA – CLIENTES Y PROVEDORES</b>			
	<b>TEMA</b>	<b>CONTACTO</b>	<b>MEDIOS</b>
<b>CLIENTES USUARIOS CIUDADANOS</b>	VENTANILLA UNICA	<b>SECRETARIA GERENCIA</b>	<b>TELÉFONO CONMUTADOR:</b> (097) 6430301  <b>E-MAIL INSTITUCIONAL:</b> <a href="mailto:IDESAN@IDESAN.GOV.CO">IDESAN@IDESAN.GOV.CO</a>  <b>PÁGINA WEB:</b> <a href="http://WWW.IDESAN.GOV.CO">WWW.IDESAN.GOV.CO</a>
	SERVICIOS DE CAPTACIÓN POR CONVENIOS Y COLOCACIÓN DE RECURSOS	<b>GERENTE ASESOR COMERCIAL CARTERA-CONVENIOS TESORERO</b>	<b>TELÉFONO CONMUTADOR:</b> (097) 6430301  <b>FAX:</b> 6473850  <b>E-MAIL INSTITUCIONAL:</b> <a href="mailto:IDESAN@IDESAN.GOV.CO">IDESAN@IDESAN.GOV.CO</a>
	APOYO LOGÍSTICO	<b>GERENTE</b>	<b>E-MAIL INSTITUCIONAL:</b> <a href="mailto:IDESAN@IDESAN.GOV.CO">IDESAN@IDESAN.GOV.CO</a>  <b>PÁGINA WEB:</b> <a href="http://www.idesan.gov.co">www.idesan.gov.co</a>
	ESTADO DE CARTERA DE CLIENTES / SALDOS	<b>PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA CONVENIOS Y CARTERA</b>	

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO: 60.027.05-013-027

	CAPACITACIÓN MUNICIPIOS	ASESOR COMERCIAL	DIRECCIÓN: CALLE 48 N° 27ª -48  BUCARAMANGA, SANTANDER
	SALDO CUENTAS AHORRO	TESORERO	
	PQRS . PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS	COMERCIAL	
	DERECHOS DE PETICION, DEMANDAS, INVESTIGACIONES	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA JURÍDICA	
PROVEEDORES	COMPRAS, CONTRATACION, PAGOS	GERENCIA  PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA PLANEACIÓN E INVENTARIO  PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA JURÍDICA  TESORERO	

### 3.9 INFORMACIÓN SECUNDARIA

Esta conformada por el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior del IDESAN, provenientes del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la entidad.

La Información Secundaria es la información que se transforma en la ejecución de operaciones de la entidad. Toma como base la Información Primaria y la relacionada con los hechos financieros, económicos y sociales que se generan en el desarrollo de su función administrativa. Proporciona elementos de juicio a la ciudadanía o partes interesadas, para que verifiquen y determinen el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la entidad.

Su registro oportuno, exacto y confiable para su divulgación, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir su divulgación a la ciudadanía y a las partes interesadas.

Para lograr una efectiva operación en el IDESAN, la información fluye sin ningún obstáculo; es un instrumento y no un fin; su aplicación abarca todos los ámbitos de la organización; constituye el soporte al diseño, operación, evaluación y mejoramiento de los procesos y debe ser considerada como uno de sus principales recursos o activos del Instituto.

Se pueden identificar dos tipos de Información Secundaria:

- **La formal**, que se obtiene de la operación de la entidad y se materializa a través de su estructura documental. Para su obtención requiere de la identificación y estructuración de diferentes fuentes como los procedimientos documentados, los resultados de información que generan los diferentes procesos,

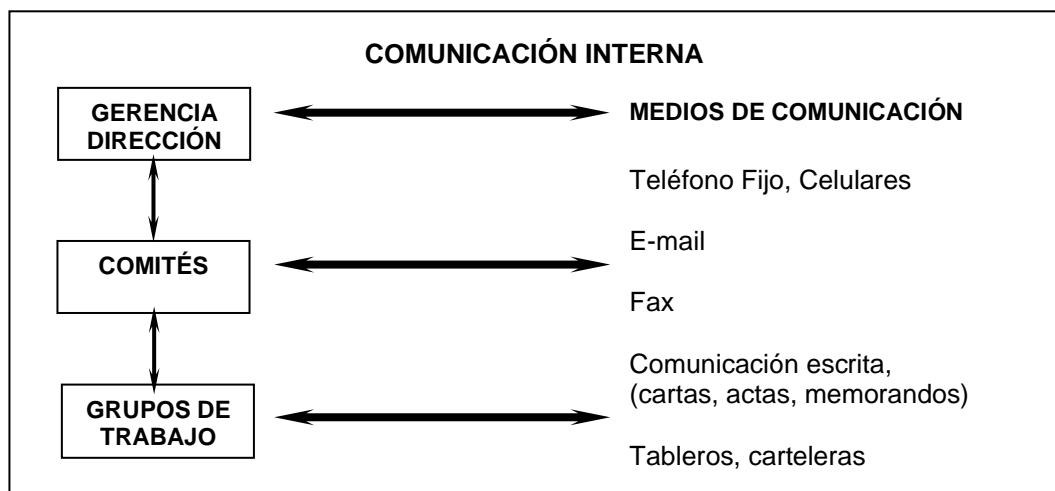
## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO: 60.027.05-013-027

los informes elaborados, las actas de reuniones, los registros contables y de operación, la intranet (carpeta de red denominada compartir), entre otros.

- **La informal**, que conforma el capital intelectual de la entidad y corresponde a los conocimientos y experiencias y al ejercicio de interacción entre los servidores. Dado su potencial para el mejoramiento institucional, este tipo de información requiere de un mayor esfuerzo para su obtención, lo que obliga a la Administración a desarrollar estrategias para motivar a los servidores a formalizarla y canalizarla en los sistemas de información.

Con comunicación oral en las interacciones diarias, propias del desempeño de los diferentes cargos, se transmite la información requerida para cumplir con los requisitos de los clientes, usuarios y partes interesadas. A través de reuniones de capacitación y en los comités, se divulgan los procesos del SGC y se retroalimenta la organización para determinar actividades de mejoramiento. La comunicación escrita es más formal, y permite transmitir la información crítica y normalmente se utiliza para comunicar instrucciones de trabajo y/o documentos propios de las actividades de la entidad.



Actualmente en IDESAN cuenta con comités, cuya estructura se encuentra inmersa en el formato **60.038.02-226 GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**, a continuación, se relacionan dichos comités:

Comité de crédito  
Comité de sostenibilidad contable  
Comité de gerencia  
Comité de gestión y desempeño - MIPG  
Comité de coordinación de control interno  
Comité de riesgos  
Comité de calificación de cartera  
Comité de bienestar social  
Comité de convivencia laboral  
Comité de capacitaciones  
Comité de incentivos  
Comité paritario de salud ocupacional

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

CÓDIGO: 60.027.05-013-027

Comité antitramites y de gobierno en linea  
Comité de archivo  
Comité de conciliaciones  
Comité Directivo del convenio interadministrivo 1113 de 2016  
Comité Fiduciario del convenio interadministrivo 1113 de 2016  
Comité Financiero y de inversión

### 3.10 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Esta conformado por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información, orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones del IDESAN. Constituyen el conjunto de tecnologías informáticas construidas, procedimientos diseñados, mecanismos de control implementados y asignación de personas responsables de la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información. Pretende agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas, al igual que la generación de datos e información dirigida a la ciudadanía y a las partes interesadas. La Información requiere de una combinación de datos y hechos que conformen un Sistema en el que se involucren estadísticas, información de planes y programas, e información interna a fin de determinar el comportamiento individual y colectivo de los procesos, facilitar y socializar la experiencia organizacional, sus aciertos, errores y la gestión realizada. Además, de generar información que permita la participación ciudadana y el control social.

Los Sistemas de Información, necesitan de un componente físico (hardware), de programas (software), recurso humano, y los datos que se pretende procesar para agregarle valor obteniendo información adicional de mayor soporte.

- **El Componente Físico (hardware)**, es el medio utilizado para realizar la captura, procesamiento, almacenamiento y salida de la información, En IDESAN se utilizan las tecnologías de punta en almacenaje y procesamiento de datos para lograr una gestión oportuna y eficiente.
- **Los Programas (software)**, son el conjunto ordenado de instrucciones dadas al computador y que son requeridas para el procesamiento de la información necesaria a la operación de los procesos.
- **El Recurso Humano** administra, opera, alimenta y utiliza los Sistemas de Información.
- **Los Datos**, constituyen los insumos de los Sistemas de Información; para ello identifican las fuentes para su obtención, los medios de captura y resulta de gran importancia su validación antes, durante y después de la captura, también definir las características esperadas en términos de calidad, cantidad, oportunidad, forma de presentación y responsables.
- **La Información**, ordenada y compilada en los diferentes niveles, es el producto entregado por los Sistemas de Información; igualmente se identifican los destinatarios, se definen las características esperadas en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.

### 3.11 COMUNICACIÓN PÚBLICA

Comunicación, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas del IDESAN con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**CÓDIGO: 60.027.05-013-027**

La Comunicación en la entidad tiene una dimensión estratégica, al ser el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes, pues involucra a todos los niveles y procesos del Instituto.

La comunicación del IDESAN plantea soluciones a la necesidad de divulgar los actos administrativos o de Gobierno, la gestión administrativa y a proyectar la imagen de la entidad. La comunicación en el IDESAN es producto de:

- La manera como el instituto logra construir articulaciones internas que garantizan la necesaria coherencia entre su planteamiento estratégico y su actuación en la realidad cotidiana.
- El cabal cumplimiento de su responsabilidad de abrir el acceso a la información a los propios servidores y a la ciudadanía, como insumo fundamental para el conocimiento y la comprensión de sus procesos. y
- Su capacidad de interactuar con otros actores colectivos o individuales para lograr el cumplimiento de sus propósitos misionales.

la interacción comunicativa es inherente al suministro de información oportuna y necesaria dentro del Instituto, para facilitar el desarrollo de los procesos y las actividades; garantizar la circulación suficiente y transparente de la información hacia las diferentes partes interesadas; y promover la participación ciudadana cuando sea requerida, la rendición de cuentas a la ciudadanía y el control social como mecanismos que permiten reorientar el quehacer institucional.

En procura de generar coherencia organizacional y de fortalecer el Ambiente de Control, el IDESAN esta en condiciones de proyectar hacia los servidores, mediante procesos de inducción y reinducción, alguna forma de convocatoria que fortalezca su compromiso y se proponga movilizar y generar pertenencia al propósito misional.

El Componente de Control Comunicación Pública se fundamenta en tres elementos Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Medios de Comunicación.

### **3.11.1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

En el IDESAN esta comunicación es la que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar del Instituto.

Esta comunicación convoca a los servidores en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortalecimiento del Clima Laboral.

### **3.11.2 COMUNICACIÓN INFORMATIVA**

Esta comunicación garantiza la difusión de información del Instituto sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

Los resultados de la gestión de cada uno de los procesos son actualizados trimestralmente por los responsables de los procesos, recopilados por la oficina de Planeación y son publicados en la página web de la entidad por parte de la Técnica de sistemas.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**CÓDIGO: 60.027.05-013-027**

La Comunicación Informativa del IDESAN garantiza que efectivamente las prácticas de interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

La planeación de la Comunicación Informativa se trabaja como un eje estratégico transversal a la estructura organizacional con el fin de darle cumplimiento al principio constitucional de publicidad.

En este sentido, se construido el concepto de la comunicación en la entidad como algo inherente a la cultura organizacional y no solamente como una práctica focalizada de manera exclusiva en la difusión de mensajes informativos; entendiendo, que la comunicación es la forma concreta de como se expresa la cotidianidad de la cultura del IDESAN.

La Comunicación Informativa es uno de los mecanismos de apertura que facilita la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

La publicidad de la información y la interlocución con la ciudadanía y las partes interesadas es una condición necesaria para que se realicen los principios de la democracia participativa y de Democratización de la Administración Pública en el Instituto Financiero par el Desarrollo de Santander IDESAN.

### **3.11.3 MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Esta constituida en el Instituto por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por el IDESAN, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

A partir de las políticas fijadas en materia de Comunicación Organizacional e Informativa, la entidad estableció mecanismos internos y externos para socializar la información generada. Los medios de comunicación de carácter permanente para que la ciudadanía y partes interesadas conozcan lo que se planea y se ejecuta, y puedan realizar el seguimiento correspondiente; los medios, además, permiten la necesaria realimentación que genere unidad de criterio, de convicción o de mejoramiento, si es del caso.

### **3.11.4 COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Para gestionar con efectividad las comunicaciones pertinentes al S.G.C. del Idesan, se ha establecido el cuadro de Gestión de las Comunicaciones en el cual se identifican las necesidades de estableciendo responsables y medios que permitan el intercambio de información para su conocimiento. Para hacer el respectivo control existe el documento **60.038.02-226 *Gestión de las comunicaciones*** que se adjunta a continuación

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

CÓDIGO: 60.027.05-013-027



**GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

INFORMACIÓN A COMUNICAR	TIPO DE COMUNICACIÓN				FRECUENCIA	RECEPTOR		MEDIO	EMISOR	
	INTERNA	EXTERNA	VERTICAL	HORIZONTAL		PROCESO	CARGO		PROCESO	CARGO
<i>Identifique información que su proceso necesite o que genere su proceso</i>	<i>Identifique hacia donde se dirige la comunicación</i>				<i>Cuando debe transmitir la información</i>	<i>Que proceso necesita la información</i>	<i>Quien necesita la información</i>	<i>Por donde se debe enviar la información</i>	<i>Que proceso tiene la información</i>	<i>Quien genera la información</i>
Resultados del desempeño de los procesos y el sistema de gestión	x		x		Trimestral	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General	Ficha de medición de indicadores	Todos	Líderes de proceso
Importancia de la gestión eficaz y conforme a los requisitos	x		x		Mensual	Todos	Líderes de proceso	Comité de Gerencia	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General
Requisitos del cliente	x		x		Permanente	Todos	Todo el personal	Sistema de Calidad Manual de Administración del Riesgo Crediticio	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**CÓDIGO: 60.027.05-013-027**

Requisitos legales y reglamentarios	x		x		Trimestral	Todos	Todo el personal	Matriz de requisitos legales	Gestión y Asesoría Jurídica	Profesional Universitario Area Juridica
Política de Calidad	x	x	x		Permanente	Todos los Procesos / Partes Interesadas	Todo el personal / Partes Interesadas	Sistema de Calidad Cartelera	Planeación, mtto y adm del SGC	Facilitador de calidad
Roles	x		x		Anual	Todos	Todo el personal	Nombramiento inducción y reinducción	Gestión de Talento Humano	Cooridnador de Talento Humano
Riesgos y oportunidades	x		x		Semestral	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General	Matriz de riesgos / Comité de dirección	Gestión y administración del riesgo	Profesional Planeación e Inventarios
Objetivos de calidad	x		x		Anual	Todos	Todo el personal	Reinducción / Manual de Calidad / Cartelera	Planeación, mtto y adm del SGC	Facilitador de calidad
Conocimientos de la organización	x		x		Anual	Todos	Todo el personal	Manual de Funciones y Responsabilidades / Manuales de operación	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**CÓDIGO: 60.027.05-013-027**

Contribución a la eficacia del SGC	x		x		Trimestral	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General	Ficha de medición de indicadores	Todos	Líder de proceso
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad	x		x	x	Anual	Todos	Todo el personal	Inducción y Reinducción	Planeación, mtto y adm del SGC	Facilitador de calidad
Disposiciones para el control de documentos y registros	x		x	x	Anual	Todos	Todo el personal	Reinducción / Listado maestro de documentos	Planeación, mtto y adm del SGC	Profesional de calidad
Información de los productos y servicios	x	x			Permanente	Todos los Procesos / Partes Interesadas	Todo el personal / Partes Interesadas	Página web / Material publicitario	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial
Consultas, contratos o pedidos de los clientes		x			Permanente	Cliente	Cliente	Personal / Telefónico / Correo	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial
Cambios en los contratos o pedidos		x			Permanente	Cliente	Cliente	Acta de comité de crédito	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**CÓDIGO: 60.027.05-013-027**

Percepción del cliente respecto al producto y servicio ofrecido	x		x		Semestral	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General	Informe de encuestas de satisfacción	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial
Quejas y reclamos		x			Permanente	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial	Buzón de sugerencias / Página web	Cliente	Cliente
Política de tratamiento y protección de datos personales	x		x	x	Anual	Todos	Todos	Reinducción / Página web / Manual de Calidad / Volante	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General
Política de tratamiento y protección de datos personales		x			Permanente	Cliente	Cliente	Registro de autorización de manejo de datos personales	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General
Autorización de tratamiento de datos personales		x			Permanente	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial	Registro de autorización de manejo de datos personales	Cliente	Cliente
Nuevos requisitos para los productos y servicios		x			Permanente	Cliente	Cliente	Página web / Material publicitario / Telefónico	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**CÓDIGO: 60.027.05-013-027**

Nuevos requisitos para los productos y servicios	x		x	x	Permanente	Todos	Todos	Capacitación / Comunicado interno	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General
Resultados del desempeño y reevaluación de proveedores		x			Anual	Proveedor	Proveedor	Comunicación	Compras y manejo de inventario	Profesional de Planeación e Inventarios
Productos y servicios a suministrar Requisitos de aceptación de los productos y servicios Requisitos de competencia del personal Necesidad de interacción Control y seguimiento a aplicar		x			Permanente	Proveedor	Proveedor	Contrato Orden de compra	Todos los procesos	Líder de proceso
Pérdida o deterioro de la propiedad del cliente		x			Permanente	Cliente	Cliente	Comunicación	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial
Resultados de la auditoría interna	x			x	Anual	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General	Informe de auditoría	Planeación, mtto y adm del SGC	Profesional Planeación e Inventarios

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**CÓDIGO: 60.027.05-013-027**

Resultados del seguimiento y la medición de los procesos	x		x		Trimestral	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General	Ficha de medición de indicadores	Todos los procesos	Líder de proceso
Salidas no conformes del proceso	x			x	Trimestral	Planeación, mtto y adm del SGC	Facilitador de Calidad	Informe de autoevaluación del proceso	Procesos misionales	Líder de proceso
No conformidades y acciones correctivas	x			x	Trimestral	Planeación, mtto y adm del SGC	Facilitador de Calidad	Informe de autoevaluación del proceso	Procesos misionales	Líder de proceso
Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos	x			x	Semestral	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General	Evaluación y reporte del riesgo residual	Gestión y administración del riesgo	Profesional Planeación e Inventarios
Oportunidades de mejora	x		x		Semestral	Gestión gerencial y planeación de la entidad	Gerente General	Informe de autoevaluación del proceso	Todos los procesos	Líder de proceso
Solicitud de crédito	x			x	Permanente	Gestión de Créditos	Cordinador financiero y administrativo	Solicitud de crédito	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**CÓDIGO: 60.027.05-013-027**

Concepto estudio de solicitud de crédito	x			x	Permanente	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial	Acta de Comité de Crédito	Gestión de Créditos	Cordinador financiero y administrativo
Cartas y correspondencia		x			Permanente	Ventanilla única IDESAN	Secretaria General	Escrito	Persona o Entidad externa al Instituto	NA
Presupuesto anual de la Entidad		x			Anual	Comunidad	NA	Página web	Gestión de Sistemas	Técnico en Sistemas
Informe del gestión		x			Trimestral	Comunidad	NA	Página web	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial
Informe del cumplimiento del plan de acción		x			Trimestral	Planeación Departamental	NA	Página web	Gestión Comercial y Mercadeo	Jefe Oficina Asesora Comercial
Análisis SARO Análisis de riesgos de liquidez Seguimiento al proceso de	x				Mensual	Gestión y administración de Riesgos	Comité de Riesgos	Físico	Gestión y administración de Riesgos	Profesional Planeación e Inventarios

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – 3. CONTROL DE LA GESTIÓN – 3.7 INFORMACIÓN Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**CÓDIGO: 60.027.05-013-027**

consulta SARLAFT	x				Trimestral	Gerencia	Gerente General	Físico	Gestión y administración de Riesgos	Profesional Planeación e Inventarios
Reporte de riesgos identificados	x				Mensual	Gerencia	Gerente General	Físico	Gestión y administración de Riesgos	Profesional Planeación e Inventarios
<b>60.038.02-226-03</b>										