



MANUAL DEL SGI

Código: MC-MA-002
Versión: 30
Clasificación: Pública - P

TABLA CONTENIDO

- [1.Presentación](#)
- [2.Generalidades](#)
 - [2.1. Objetivo del manual del SGI](#)
 - [2.2. Control del manual del SGI](#)
- [3.Normatividad Aplicable](#)
 - [3.1. General](#)
 - [3.2. Específicas](#)
- [4.Términos y definiciones](#)
- [5.Información Institucional](#)
- [6.Planeación Estratégica](#)
 - [6.1. Contexto de la Organización](#)
 - [6.2. Principios éticos y Valores corporativos](#)
 - [6.3. Estructura Organizacional](#)
 - [6.4. Comprensión de los Grupos de Interés](#)
 - [6.5. Productos y Servicios](#)
- [7.Sistema de Gestión Integrado](#)
 - [7.1. Alcance](#)
 - [7.2. Gestión por Procesos](#)
 - [7.3. Planificación del Sistema](#)
 - [7.3.1. Política del Sistema de Gestión Integrado](#)
 - [7.3.2. Objetivos del Sistema de Gestión Integrado](#)
 - [7.3.2.1.Medición de objetivos](#)
 - [7.3.3. Interacción objetivos SGI con objetivos estratégicos](#)
 - [7.3.4. Riesgos y oportunidades](#)
 - [7.4. Liderazgo y Compromiso](#)
 - [7.4.1. Responsabilidad y Autoridad](#)
 - [7.4.1.1.Sistema de Gestión de Calidad](#)
 - [7.4.1.2.Sistema de Gestión Ambiental](#)
 - [7.4.1.3.Sistema de Gestión de la Innovación](#)
 - [7.4.1.4.Sistema de Gestión de Seguridad de la Información](#)
 - [7.4.1.5.Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo](#)
- [7.5. Apoyo](#)
 - [7.5.1. Gestión de los Recursos](#)
 - [7.5.2. Conocimientos de la Organización](#)
 - [7.5.3. Comunicación](#)
 - [7.5.4. Información Documentada](#)
- [7.6. Operación](#)
 - [7.6.1. Políticas Operacionales](#)
 - [7.6.2. Controles](#)
 - [7.6.3. Comunicación con el cliente y Requisitos para los productos y servicios](#)
 - [7.6.4. Preparación y respuesta ante emergencia](#)
- [7.7. Evaluación del desempeño](#)
 - [7.7.1. Auditorías Internas](#)
 - [7.7.2. Revisión por la Dirección](#)
- [7.8. Mejora](#)

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN

La Financiera de Desarrollo Territorial S.A FINDETER implementó el Sistema de Gestión Integrado -SGI- con el propósito de mejorar su desempeño, su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, así mismo, aportar valor al medio ambiente, proteger los activos de información y trabajar por la protección y promoción de la salud y bienestar de los trabajadores.

El Sistema de Gestión Integrado - SGI lo componen el Sistema de Gestión de la Calidad -SGC-, el Sistema de Gestión Ambiental- SGA, el Sistema de Control Interno -SCI, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST, el Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR, el modelo para la gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral efr - Empresa Familiarmente Responsable, el sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo-SARLAFT, el sistema de administración de riesgos ambientales y sociales, el sistema de Gestión de la Innovación y en general todos aquellos sistemas que le sean complementarios, con objetivos orientados a lograr la alineación y sinergia entre los sistemas, la optimización en el uso de recursos y la mejora continua de los procesos.

El Sistema de Gestión Integrado de FINDETER da cumplimiento a los requerimientos legales aplicables y es compatible con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

2. GENERALIDADES

2.1. OBJETIVO DEL MANUAL DEL SGI

Este manual tiene por objeto presentar la descripción del alcance del Sistema de Gestión Integrado en FINDETER, para orientar a sus clientes internos y externos y demás grupos de interés respecto de la política y objetivos del sistema, su documentación respecto a los requisitos normativos y aquellos que la Entidad define, la gestión de los recursos, la implementación y operación de los sistemas, el desarrollo de sus productos y/o servicios y los mecanismos de control y medición de que dispone la Entidad para evaluar su estrategia, su gestión, sus riesgos y sus propios mecanismos de evaluación.

Es fundamental la participación y compromiso de todos los empleados en el cumplimiento de este manual para el mantenimiento y mejora del SGI.

2.2. CONTROL DEL MANUAL DEL SGI

Para la emisión, modificación, distribución y control del Manual del Sistema de Gestión Integrado, se siguen los lineamientos establecidos en el procedimiento para el Control de Documentos y Registros MC-PR-001. El Gerente de Planeación y Gestión es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización.

La responsabilidad y autoridad de evaluar y aprobar los posibles requisitos no aplicables es del Comité de Presidencia en el marco de las Revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión Integrado.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

3.1. GENERAL

- Decreto 1083 DE 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 1072 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- Resolución 0312 de 2019: Por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG- SST
- Norma NTC ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma NTC ISO 14001:2015: Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos.
- Norma NTC ISO 27001: 2022 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos.
- Norma NTC ISO 5801:2018 Sistema de gestión para la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)
- Norma 1000-1 edición 5.
- Circular Externa 008 de 2023: Instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno -SCI. Superintendencia Financiera de Colombia.
- Circular Externa 26 de 2018: Cumplimiento estándares mínimos SGSST.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.
- Circular 018 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

3.2. ESPECÍFICAS

- Decreto 2700 de 2003: Por el cual se modifica la estructura de la Financiera de Desarrollo Territorial S.A., FINDETER, y se determinan las funciones de sus dependencias.
- Decreto 2702 de 2003: Modifica la planta de personal de los empleados públicos de FINDETER.
- Decreto 4167 de 2011: Cambia la naturaleza jurídica de FINDETER
- Decreto 468 de 2020: Se autoriza una nueva operación a Findeter en el marco de la emergencia económica, social y ecológica
- Decreto 581 de 2020: Se autoriza una nueva operación a Findeter en el marco de la emergencia económica, social y ecológica
- Resolución 125 del 16 de septiembre de 2008: Adopción de los procedimientos y demás documentación del SGI de FINDETER y se establecen los mecanismos para su actualización y mejora continua.
- Circular Interna 09 del 06 de marzo de 2018: Inclusión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro del Sistema de Gestión Integrado.
- Circular Interna 5 del 1 de junio de 2023. Instrucciones para el funcionamiento de los Comités.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente manual corresponden a los incluidos en la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO/IEC 27001:2022, a los que se manejan en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, en el Decreto 1072 de 2015 - SGSST y en la Norma 1000-1 edición 5 efr.

5. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

La Financiera de Desarrollo Territorial S.A. - FINDETER, es una sociedad de economía mixta del orden nacional, del tipo de las anónimas, organizada como un establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y sometida a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para sus operaciones cuenta con cinco (5) Regionales ubicadas en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga y una (1) zona ubicadas en Pereira.

El objeto social de la Financiera se orienta a la promoción del desarrollo regional y urbano, mediante la financiación en el diseño, ejecución y administración de proyectos o programas de inversión. Mediante la Ley 795 de 2003 en los artículos 56 y 57, se amplió el objeto social de FINDETER, ajustándola a las nuevas circunstancias legales y del mercado para el desarrollo territorial; donde las inversiones que generan desarrollo para las regiones, las pueden realizar tanto el sector público como el sector privado. La Ley 1328 de 2009 que dicta normas en materia Financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones, autorizó tres (3) nuevas operaciones a FINDETER; así mismo, el Decreto 3411 de 2009 reglamentó el artículo 1 y el parágrafo del artículo 5 de la Ley 57 de 1989.

6. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La Entidad cuenta con un Plan Estratégico Corporativo cuyo horizonte se enmarca en lo requerido para atender el desarrollo de las políticas inherentes del Gobierno Nacional, el comportamiento de los sectores elegibles, la situación de mercado y del sector financiero.

Su ejecución anual se despliega a través de Mapas Estratégicos cuya gestión se controla con el seguimiento de los resultados. Dentro de los ciclos de planeación definidos en Findeter para actualizar las metas, indicadores y acciones estratégicas, es de suma importancia dar continuidad a los planes y metas establecidas y además estar alerta e incorporar oportunamente, lo requerido para atender aquellas situaciones que surjan del comportamiento del entorno, la competencia, el mercado y la regulación. El equipo directivo periódicamente realiza seguimiento y medición del avance del Plan Estratégico.

El marco estratégico que contiene los objetivos estratégicos, la misión y visión de acuerdo con las perspectivas definidas se encuentran contenidas en el siguiente mapa.



6.1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Parte de la construcción del Plan Estratégico Corporativo incluye el diagnóstico institucional interno y externo y la comprensión de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, tal y como se establece en el procedimiento PES-PR-001 Formulación, despliegue, ejecución y seguimiento al Plan Estratégico Corporativo. De este análisis se desprende un diagnóstico aplicado para el Sistema de Gestión Integrado en cada uno de sus Sistemas. El DOFA para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se encuentra en el documento Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y Ciberseguridad y el DOFA para los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo se encuentra en el documento denominado DOFA Sistemas de Gestión.

[DOFA SISTEMA DE GESTION](#)

- [PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION Y CIBERSEGURIDAD](#)

6.2. PRINCIPIOS ÉTICOS Y VALORES CORPORATIVOS

Los Principios Éticos y Valores Corporativos de la Entidad se encuentran definidos en el Código de Buen Gobierno y en el Código de Ética e Integridad

- [Código de Buen Gobierno](#)
- [Código de Ética e Integridad](#)

6.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

FINDETER cuenta con una estructura organizacional que soporta en forma coordinada sus procesos y operación, permitiéndole integrar la atención al cliente tanto interno como externo y los servicios que brinda, optimizando el talento humano y los recursos disponibles, tal como aparece en el documento GH-DA-036 Organigrama Institucional.

- [GH-DA-036 Organigrama Institucional](#)

6.4. COMPRENSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

En el documento RS-DA-008 Guía metodológica para identificación de grupos de interés y sus requisitos se establece la metodología para identificar y priorizar los grupos de interés de FINDETER y sus requisitos, así mismo, se establece el seguimiento y revisión de dicha información.

El procedimiento GH-PR-022 Identificación, Análisis y Evaluación de Necesidades en Materia efr de la Organización permite establecer las medidas y políticas en materia de responsabilidad familiar nuevas y antiguas respondan a las necesidades de los diferentes colectivos al interior de Findeter, lo cual queda plasmado en el Código de Buen Gobierno

Para la identificación de las partes interesadas de los Sistemas de Gestión que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado, se precisan las partes interesadas de forma específica cuando se considere necesario con base en los Grupos de Interés establecidos en el Código de Buen Gobierno. En el archivo adjunto, se muestra la Matriz de Grupo de Interés con sus requisitos (necesidades y/o expectativas) identificados para cada sistema de gestión. Así mismo, se presentan las partes interesadas establecidas para FINDETER en el código de buen gobierno.

[Comprensión Partes Interesadas](#)

Nº	GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO Y ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO
1	<p>Entidades de control</p> <p>Son los entes de control internos y externos que cumplen las funciones de vigilancia, seguimiento y control sobre las operaciones, obligaciones y actividades de Findeter.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Superintendencia Financiera de Colombia, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Contaduría General de la Nación, Oficina de Control Interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aseguramos el cumplimiento oportuno de nuestras obligaciones legales. - Trabajamos en mantener informadas a las autoridades acerca de nuestro proceder y desempeño. - Mantenemos una relación fluida y de cooperación. - Atendemos cada una de las recomendaciones e instrucciones de forma diligente y oportuna.
2	<p>Gobierno</p> <p>Autoridad encargada de dar lineamientos para la gestión y desempeño de Findeter, así mismo, delimita las normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Presidencia de la República, Ministerios y Entidades relacionadas con la seguridad social y salud en el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyamos a la gestión del Gobierno nacional y la implementación de las políticas públicas. - Atendemos de forma eficiente y oportuna los requerimientos y directrices establecidos. - Trabajamos en el buen desempeño de las gestiones recomendadas por el sector. - Contribuimos a la construcción de un entorno que promueva la transparencia y la seguridad y salud en el trabajo - Garantizamos la cobertura de las prestaciones sociales
3	<p>Socios de fondeo</p> <p>Acreedores, inversionistas, bancos multilaterales y bilaterales, agencias de cooperación, y toda entidad que aporta fondos a Findeter.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Inversionistas quienes adquieren créditos, CDT, u otros títulos de contenido crediticio, colocados por Findeter y las personas que adquieran acciones de esta entidad a partir de la expedición del Decreto 4167 de 2011.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionamos eficientemente los recursos. - Velamos por tener un tratamiento equitativo para nuestros inversionistas. - Implementamos modelos de gestión de riesgos. - Trabajamos en conjunto para generar valor a nuestros territorios.
4	<p>Socios estratégicos</p> <p>Corresponden a todas aquellas entidades que trabajan de manera estratégica y conjunta con Findeter en pro del desarrollo de nuevos productos/servicios.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Bancas de desarrollo, bancos comerciales, financieras, entidades pertenecientes al Grupo Bicentenario, gremios, entre otras o aquellas entidades que promueven estándares o certificaciones regulatorias que deben ser adoptadas por la entidad (Autorregulador de mercadeo, calificadoras).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecemos relaciones justas de mutuo beneficio que nos permiten lograr objetivos. - Trabajamos de manera conjunta para crecer y hacer crecer a nuestros aliados. - Trabajamos como parte de un grupo empresarial, para maximizar las sinergias con los demás vinculados. - Construimos oportunidades conjuntas para establecer proyectos. - Identificamos y adaptamos las mejores prácticas del entorno. - Trabajamos para generar mayores impactos positivos en el territorio.
5	<p>Aliados</p> <p>Todas aquellas personas jurídicas, públicas (nacionales y territoriales), intermediarios financieros, entidades privadas con las que Findeter se relaciona por medio de las operaciones a través de sus líneas de negocio en pro del desarrollo del país.</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>ALIADOS PÚBLICOS: Gobernaciones, Alcaldías, Departamentos Administrativos, Entes descentralizados, Ministerios, DNP,</p> <p>CAR, ESE, ESP, EPS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecemos un portafolio de productos/servicios financieros y no financieros que responden a sus necesidades. - Garantizamos la calidad y oportunidad en la prestación de nuestros productos/servicios. - Cumplimos con nuestra promesa de valor. - Trabajamos para construir relaciones de confianza en el largo plazo.

	ALIADOS PRIVADOS: Bancos comerciales, compañías de financiamiento comercial, entidades financieras, pequeñas, medianas y grandes empresas de los sectores financiados.	
6	Comunidad Son los beneficiarios, grupos y organizaciones sociales y académicas, líderes sociales y demás que se identifican en los territorios donde desarrollamos nuestra operación.	<ul style="list-style-type: none"> - Buscamos entender las necesidades de los territorios mediante el diálogo, la colaboración. - Actuamos con integridad y con innovación generando confianza. - Respetamos y velamos por sus derechos y el contexto socio económico en el que se encuentren. - Contribuimos al desarrollo sostenible y a la transformación de los territorios.
7	Contratistas Personas naturales o jurídicas contratados por Findeter para ejecutar servicios de planeación, estructuración y ejecución en el territorio. ¿Cuáles son? Fiduciarias, Consultores.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecemos relaciones de confianza y trabajo en equipo. - Ofrecemos espacios de desarrollo de capacidades para beneficio mutuo. - Promovemos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza. - Trabajamos en equipo para el logro de proyectos.
8	Proveedores Personas naturales o jurídicas con las que Findeter contrata la prestación de un servicio o la compra de un producto.	<ul style="list-style-type: none"> - Generamos relaciones de confianza y eficiencia. - Demostramos cumplimiento con los compromisos contractuales. - Promovemos las buenas prácticas de contratación. - Logramos el alcance de objetivos relacionales entre la entidad y el proveedor. - Promovemos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.
9	Medios de comunicación Medios de comunicación, columnistas y personas de influencia en la opinión pública para quienes somos fuente de información.	<ul style="list-style-type: none"> - Compartimos información de valor. - Activamos conversaciones de interés general con expertos. - Participamos en sesiones de política pública Generamos comunicación en doble vía.
10	Colaboradores Todas aquellas personas vinculadas laboralmente con la entidad y que constituyen nuestro principal recurso. Personas que participan en los procesos y actividades para garantizar la operación de Findeter - Sindicatos, Copasst, Brigada de Emergencia. Comité de Convivencia, entre otras	<ul style="list-style-type: none"> - Generamos entornos laborales de equidad e inclusión. - Contamos con un modelo de empresa familiarmente responsable – efr. - Promovemos el crecimiento y desarrollo. - Habilitamos la libre asociatividad (Sindicatos) - Promovemos espacios de seguridad y salud en el trabajo (Copasst, Brigada de Emergencia, Comité de convivencia) - Generamos un entorno seguro y saludable
11	Órganos de dirección y administración Son los órganos internos que dictan las normas, principios y procedimientos éticos bajo los cuales debe regirse y operar INTERNOS Findeter. ¿Cuáles son? Junta Directiva, Accionistas (socios y propietarios de la empresa en proporción a su participación en la misma), Administración, Directivos. El Grupo Bicentenario es el accionista mayoritario de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitamos la toma de decisiones estratégicas. - Generamos información pública y transparente. - Buscamos equilibrio financiero y de rentabilidad de nuestra operación. - Contamos con una política de ética y buen gobierno. - Entregamos a nuestros accionistas información puntual que les permita adoptar las mejores decisiones para el cumplimiento de nuestros objetivos. - Respetamos los derechos de los accionistas minoritarios. - Recibimos los lineamientos de nuestra matriz y de nuestra Junta Directiva.

En FINDETER se considera que las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés definidas anteriormente, involucran la obligación de cumplir con los requisitos legales de los sistemas que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado incluidos otros requisitos ambientales definidos en la Matriz Legal Ambiental y de SST disponible en ISOLUCION, lo anterior teniendo en cuenta el compromiso de la Organización con el desarrollo sostenible de las regiones y el bienestar para la gente.

6.5. PRODUCTOS Y SERVICIOS

El compromiso por construir territorios más articulados, sostenibles e inteligentes, así como el aumento de las necesidades de la población y el crecimiento acelerado de las ciudades, ha llevado a Findeter a diseñar, durante varios años, un portafolio de productos y servicios que responde a los retos de gobernabilidad, productividad, desarrollo social y medioambiental de las regiones.

La oferta de productos y servicios de FINDETER, se enmarca en la Financiación y Asistencia Técnica.

7. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

7.1. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad aplica para todos los procesos definidos en el mapa de procesos, y cubre los productos y servicios de Financiación y Asistencia Técnica. Además, involucra las regionales Centro, Pacífico, Nororiental, Noroccidente y Caribe y la zona del Eje Cafetero.

Se considera la No Aplicabilidad del numeral "7.1.5.2 de la ISO 9001:2015 Trazabilidad de las mediciones", ya que para la prestación del servicio de la entidad no se utilizan equipos de seguimiento y medición, por lo tanto no afectan la capacidad o responsabilidad de la entidad en el aseguramiento de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción de los clientes.

El Sistema de Gestión Ambiental aplica para todos los procesos definidos en el mapa de procesos, y cubre los productos y servicios de Financiación y Asistencia Técnica en la Sede Central Bogotá.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo aplica para todos los procesos definidos en el mapa de procesos, y cubre los productos y servicios de Financiación y Asistencia Técnica en la Sede Central Bogotá.

El Sistema de Gestión de la Innovación aplica para la Asistencia Técnica y Financiación, se encuentra centralizada en la Unidad de Investigación, Desarrollo e innovación (I+D+i) en la Sede de la Calle 103 en Bogotá.

El alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información aplica para el Manejo de la información de las actividades relacionadas con la vinculación del cliente y la operación de los productos de Redescuento y Crédito Directo gestionados en la Sede Central. Basados en la Declaración de Aplicabilidad vigente.

7.2. GESTIÓN POR PROCESOS

El SGI se encuentra direccionado para funcionar bajo un enfoque de operación basado en procesos; este enfoque identifica y gestiona de manera eficaz numerosas actividades relacionadas entre sí; permitiendo el control continuo que proporcionan los vínculos entre los procesos, así como su combinación e interacción.

Los procesos que le permiten cumplir su función se encuentran establecidos en el mapa de procesos de la Entidad, el cual es aprobado por el Comité de Presidencia y se encuentra disponible en ISOLUCION.

En Findeter se define el mapa de procesos dividido en 4 tipos de procesos:

Procesos estratégicos.

Procesos de evaluación y control.

Procesos misionales.

Procesos de apoyo.

En la Entidad se definieron siete (7) procesos estratégicos, tres (3) procesos de evaluación y control, nueve (9) procesos misionales y 10 procesos de apoyo, los cuales interactúan entre sí para atender los requisitos (necesidades y expectativas) de sus grupos de interés.

La interacción de los veintinueve (29) procesos que conforman el Sistema de Gestión Integrado se identifica en cada una de las caracterizaciones, en donde se describe el responsable, el objetivo, el alcance, los proveedores, entradas, ciclo PHVA que aplica, descripción de las actividades, salidas, clientes, documentos y requisitos normativos y legales aplicables, riesgos, indicadores y recursos requeridos por el proceso para su ejecución.

• [Mapa de procesos](#)

7.3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

La planificación del SGI tiene como estrategia fundamental cumplir los requisitos establecidos en su documentación para mantener su integridad frente a la planeación e implementación de los cambios requeridos.

Los cambios que impactan el SGI pueden provenir entre otras de las siguientes fuentes:

- Cambio en la normatividad
- Modificaciones en contexto interno o externo
- Necesidades y/o expectativas de las partes interesadas
- Actualización en las normas del Sistema de Gestión
- Cambios en la estructura organizacional.
- Cambios en los procesos
- Cambios en el producto/servicio
- Innovación
- Resultados de la verificación de riesgos y controles de los procesos de la entidad.
- Disponibilidad de recursos

Los cambios que impactan al sistema debe tener el visto bueno de las instancias que corresponde y tener un cronograma para su ejecución. El reporte de los cambios se presentarán en la revisión por la Revisión por la Dirección.

7. 3. 1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

En FINDETER, estamos enfocados en promover el progreso sostenible de las regiones que más lo necesitan, por ello, en cumplimiento de nuestra misión y para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, desarrollamos nuestras actividades bajo la siguiente orientación:

1. Gestionamos nuestros procesos para brindar soluciones de financiación y asistencia técnica adaptadas a las necesidades de nuestros grupos de interés con transparencia, trabajo en equipo, respeto, integridad, vocación de servicios, innovación y compromiso.
2. Favorecemos y propiciamos el desarrollo de los trabajadores y su entorno, afianzando el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar.
3. Protegemos, mejoramos y mantenemos el estado de salud de los trabajadores y de los demás actores que intervienen en la ejecución de los procesos.
4. Gestionamos buenas prácticas ambientales para generar conciencia y promover el uso eficiente de los recursos en las actividades de FINDETER, que garanticen el cumplimiento de los requisitos legales, la preservación del ambiente y el desarrollo sostenible.
5. Fomentamos una "cultura innovadora" que se disemine en toda la entidad y promueva un ambiente de trabajo que favorezca, valore e incentive la generación de nuevas ideas y las prácticas innovadoras realizadas por los colaboradores para responder a los retos de la entidad y del país.
6. Gestionamos los riesgos de la entidad a través de la aplicación de estándares y controles orientados a mejorar la calidad de nuestros servicios, disminuir el impacto ambiental y preservar la seguridad de nuestra información.
7. Mantenemos prácticas de seguridad de la información que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma, proporcionando confianza en sus usuarios.

De acuerdo con lo anterior, nos comprometemos a cumplir los Requisitos legales y reglamentarios aplicables a la entidad y a mantener y mejorar el Sistema de gestión Integrado.

La Política del SGI se establece en el documento MC-DA-020 Política y objetivos del SGI.

7. 3. 2. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Los siguientes objetivos del SGI son coherentes con el Direccionamiento Estratégico y la Política del Sistema de Gestión Integrado:

1. Incrementar el nivel de satisfacción de los Aliados internos y externos de FINDETER.
2. Incrementar el nivel de competencias y la calidad de vida de los trabajadores.
3. Generar un ambiente seguro para todos los trabajadores y terceros, frente a una adecuada identificación de peligros, evaluación y control de los riesgos, por medio de la realización de actividades de promoción y prevención.
4. Gestionar buenas prácticas para generar conciencia ambiental entre los colaboradores de Findeter para promover el uso eficiente de los recursos naturales y la adecuada gestión de los residuos generados.
5. Generar nuevos o mejorados productos, servicios y/o procesos a través de la aplicación herramientas de innovación o gestión del conocimiento que promuevan la cocreación con los grupos de interés de la entidad.

6. Desarrollar una cultura interna abierta a la innovación, que promueva la generación de nuevas ideas, experimentación en ambientes controlados y la tolerancia al fracaso.
7. Optimizar el nivel de efectividad de los controles de la Entidad.
8. Incrementar el nivel de conciencia de los trabajadores en seguridad de la información para promover el uso adecuado de los activos de información
9. Fortalecer la seguridad de la información a través de la gestión oportuna de los incidentes y vulnerabilidades.

Los objetivos del SGI se establece en el documento MC-DA-020 Política y objetivos del SGI.

7.3.2. 1.MEDICIÓN DE OBJETIVOS

El logro de los objetivos del SGI se mide a través de los siguientes indicadores

Política	Objetivo	Indicador
1. Gestión de procesos para brindar soluciones de financiación y asistencia técnica	1. Incrementar nivel de satisfacción de aliados internos y externos de Findeter.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Satisfacción Aliado Interno • Nivel de Satisfacción Aliado Externo
2. Apoyo al desarrollo y calidad de vida de los trabajadores	2. Incrementar competencias y calidad de vida de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Satisfacción Programas de bienestar • Evaluación de competencias
3. Prevención, protección y promoción de la salud y seguridad de los trabajadores	3. Generar ambiente seguro y saludable para los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de ausentismo por causa médica
4. Gestión de buenas prácticas ambientales	4. Generar conciencia ambiental y disposición adecuada de residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado Huella de carbono
5. Cultura Innovadora que se disemine en toda la Entidad	5. Generar nuevos o mejorados productos, servicios y/o procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Soluciones de innovación prototipadas
	6. Desarrollar cultura abierta a la innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Colaboradores involucrados en actividades de innovación
6. Gestión de Riesgos	7. Optimizar efectividad de los controles	<ul style="list-style-type: none"> • % de efectividad de los controles
7. Gestión de prácticas de seguridad de la información	8. Incrementar conciencia de seguridad en los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de sensibilización en seguridad de la información
	9. Fortalecer seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de eventos de seguridad de la información • Gestión de vulnerabilidades de Seguridad • Gestión de incidentes de Seguridad de la información

7.3.3. INTERACCIÓN OBJETIVOS SGI CON OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGI asegurándose que los objetivos del SGI sean compatibles con la planeación estratégica de la organización, como se muestra en el documento Interacción Objetivos SGI con Objetivos Estratégicos.

Para lograr los objetivos del SGI se establecen estrategias entre acciones, programas, proyectos e iniciativas enmarcados en el Plan Estratégico Corporativo que permitan alcanzar el cumplimiento de los objetivos del SGI.

[INTERACCION OBJETIVOS SGI CON OBJETIVOS ESTRATEGICOS](#)

7.3.4. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El análisis del entorno interno y externo que se realiza como parte de la construcción del Plan estratégico incluye la consideración de oportunidades y amenazas, lo cual, proporciona información relevante y que se tiene en cuenta al momento de definir las estrategias e iniciativas que va a seguir la Entidad para continuar trabajando por el desarrollo regional y urbano sostenible.

De igual forma, en el contexto de la planeación estratégica se realiza el levantamiento de los riesgos asociados a los objetivos estratégicos.

Para la identificación de los riesgos ambientales se tiene en cuenta el contexto de la Entidad, los aspectos e impactos ambientales determinados desde una perspectiva de ciclo de vida, de acuerdo con el procedimiento MC-PR-005 Identificación, Evaluación, Medición y Seguimiento de Aspectos e Impactos Ambientales y los requisitos legales y otros ambientales aplicables gestionados de acuerdo con el procedimiento MC-PR-008 Identificación, Actualización y Evaluación de los Requisitos Legales Ambientales y de SST Aplicables.

Teniendo en cuenta que en Findeter la gestión del riesgo es una práctica gerencial fundamental que permite asegurar el logro de los objetivos estratégicos, se cuenta con el Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR a través del cual se gestionan los siguientes riesgos: Riesgo Operacional, Riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, Riesgos de Mercado y de Liquidez Riesgo Crediticio, Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS, Continuidad del Negocio, Riesgos de Lavado de Activos y/o Financiación Del Terrorismo -SARLAFT,

La Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales tiene como objetivo principal constituir el conjunto de políticas, mecanismos, herramientas y procedimientos para una oportuna identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos ambientales y sociales generados en operaciones de crédito de mayor cuantía, de manera que se minimicen las posibilidades de Findeter de asumir los costos transferidos por estos riesgos en su rol de banco de "segundo piso".

En la documentación del SGI y asociado al proceso estratégico Gestión Integral de Riesgos se encuentran el siguiente Manual:

- . Manual del Sistema Integra de Administración de Riesgos
- . Manual del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y/o Financiación Del Terrorismo -SARLAFT.

Así mismo, en el mapa de riesgos, contenido en el aplicativo con que cuenta la Entidad para su gobierno de riesgos, se han identificado y valorado la efectividad de los diferentes controles que gestionan los riesgos.

De acuerdo con la metodología de control definida en el Manual SIAR, se identifican en los procedimientos los controles preventivos y correctivos y se desarrollan pruebas de recorrido periódicas para establecer la efectividad de los controles.

Para los controles deficientes se simulan escenarios de tratamiento que permite identificar el plan de acción más adecuado para el Líder del Proceso.

FINDETER atiende las Circulares emitidas por la Superintendencia financiera de Colombia con relación al SIAR. Además de los lineamientos del modelo de privacidad y seguridad de la información y el modelo de las tres líneas de defensa.

La identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles en SST, se lleva a cabo, teniendo en cuenta el procedimiento GH-PR-024 Identificación de Peligros, Valoración y Control de Riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo.

7.4. LIDERAZGO Y COMPROMISO

En el Sistema de Gestión Integrado, la Dirección de FINDETER, encabezada por el Presidente, determinó la política y los objetivos del SGI a través de la Gerencia de Planeación y Gestión para su divulgación, entendimiento y apropiación de cada uno de los empleados que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema.

Igualmente la Dirección de FINDETER, a través del Código de Buen Gobierno ha definido mecanismos de autorregulación; este documento contiene los lineamientos y políticas de la Entidad que permite guiar y orientar sus acciones frente a los clientes y demás grupos de interés con enfoque hacia el cumplimiento de su Misión, en el contexto de los fines sociales del Estado, generando autoridad y confianza, demostrando conocimiento de las necesidades y requisitos de los mismos, y manifestando su compromiso con el control, el cumplimiento, la utilización transparente y eficiente de los recursos.

De otra parte, se destaca que el equipo directivo y ejecutivo en su mayoría líderes de proceso y los demás empleados, participan activamente en la planeación, ejecución, verificación y retroalimentación del SGI, lo cual se refleja en la consolidación y mantenimiento del SGI y a futuro se constituye en fortaleza para su innovación.

7. 4. 1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad y autoridad del Comité de Presidencia con respecto a al administración y mantenimiento del SGI quedó establecida en la Circular Interna 5 del 1 de junio de 2023; cualquier cambio que afecte la operación del Sistema de Gestión Integrado es planificado y aprobado por este Comité.

Desde la Gerencia de Planeación y Gestión se lidera y apoya los procesos del SGI. Así mismo, para el desarrollo efectivo del Modelo efr y del SGSST, el responsable de la Gestión- Jefatura de Talento Humano, designó a profesionales de esta Jefatura para el manejo respectivo, quienes son los responsables de canalizar interna y externamente las directrices, objetivos, quejas, sugerencias, propuestas, reclamaciones en materia efr y con relación al SGSST, y en general actúan como interlocutores del Modelo y del sistema. Estas responsabilidades están definidas en documento GH-MA-008 Manual de Roles y Responsabilidades

El responsable de cada proceso está definido en las caracterizaciones y en los procedimientos se define los responsables de las actividades.

La responsabilidad de los trabajadores frente al SGI se relacionan a continuación para los siguientes sistemas: Calidad, Ambiental, Innovación, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el trabajo.

7. 4. 1. 1.SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Colaboradores*Responsabilidades*

1. Conocer y adoptar la política y objetivos de Findeter, en materia de calidad.
2. Adoptar una actitud responsable frente a los compromisos del sistema de gestión de calidad.
3. Informar y sugerir sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento.
4. Participar de forma activa en las actividades relacionadas con el sistema de gestión de calidad y gestión de los procesos de Findeter
5. Conocer, apropiar y hacer uso de la documentación aprobada y vigente del Sistema de Gestión de Calidad

Autoridades

1. Informar y sugerir cambios sobre su proceso al líder o responsable del proceso.
2. Generar la mejora continua sobre las actividades del proceso
3. Las que le sean asignadas por el líder del proceso relacionadas con los sistemas de gestión de la entidad

Jefes de Área*Responsabilidades*

1. Asegurar que las actividades asociadas al proceso cumplan su objetivo y se garantice las salidas previstas.
2. Informar a las instancias correspondientes sobre el desempeño de su proceso
3. Asegurar que se promueve la vocación del servicio al cliente y demás grupos de interés en toda la organización.
4. Asegurar la integridad de su proceso cuando se planifican e implementan cambios.
5. Promover la comprensión de la política y los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad en los colaboradores del Área.
6. Promover la participación de todos los colaboradores en la gestión de procesos y de calidad de la Entidad.
7. Promover el diseño o mejora de procesos asegurando la capacitación y entrenamiento de los trabajadores.
8. Asegurar la ejecución y cumplimiento de los planes de acción en materia de Gestión de Calidad, en lo concerniente al Área o procesos a su cargo.
9. Asegurar los resultados del proceso a través de su gestión en conjunto con las áreas y trabajadores de la Entidad
10. Asegurar la Revisión periódica de resultados, analizarlos y proponer los cambios con base en la gestión documentos del proceso para mantenerlos actualizados
11. Coordinar la elaboración del informe de desempeño del proceso como insumo para la Revisión por la dirección
12. Informar a las instancias pertinentes las situaciones que puedan afectar los resultados del proceso.

Autoridades

1. Analizar los resultados del proceso y proponer cambios y mejoras al dueño del proceso con base en la gestión
2. Aprobar los documentos del proceso según la estructura documental definida y el diagrama de la cadena de valor del proceso si existe cuando tenga el rol de Líder del Proceso
3. Comunicar los cambios en el proceso
4. Coordinar y asignar las actividades y responsabilidades a su equipo de trabajo asociadas al Sistema de Gestión de Calidad.

7. 4. 1. 2.SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**Colaboradores***Responsabilidades*

1. Conocer y tener clara la política de Findeter, en materia ambiental.
2. Adoptar una actitud responsable, con determinadas pautas de protección a la naturaleza y al medio ambiente.
3. Participar en las campañas sobre cuidado de los recursos disponibles o necesarios para el cumplimiento de las funciones.
4. Participar en las campañas que promueva la Entidad, para el adecuado uso de los recursos y para la separación de residuos.

Autoridades

1. Proponer ideas e iniciativas tendientes a la mejora del desempeño ambiental de la Entidad.
2. Informar o sugerir a la Gerencia de Planeación y Gestión, sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento.
3. Reportar al jefe inmediato o a la Gerencia de Planeación y Gestión, las condiciones de riesgo o de afectación por el uso de los recursos.

Jefes de Área*Responsabilidades*

1. Identificar las necesidades de capacitación para todo el personal.
2. Promover la comprensión de la política en materia ambiental en los colaboradores del Área.
3. Promover la participación de todos los colaboradores en la gestión ambiental de la Entidad.
4. Identificar y comunicar las necesidades de capacitación en materia ambiental.

Autoridades

1. Analizar los resultados del proceso y proponer cambios y mejoras al dueño del proceso con base en la gestión.
2. Coordinar y asignar las actividades y responsabilidades a su equipo de trabajo asociadas al Sistema de Gestión Ambiental.
3. Validar o construir con la Gerencia de Planeación y Gestión planes de acción en materia ambiental.
4. Ejecutar y hacer seguimiento al cumplimiento de los planes de acción en materia ambiental, en lo concerniente al área a su cargo.

7. 4. 1. 3.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN**Colaboradores***Responsabilidades*

1. Participar de forma activa en las actividades relacionadas con el proceso de gestión de innovación que promueven una cultura de la gestión del cambio y tolerancia al fracaso.
2. Conocer y apropiarse del proceso de gestión de innovación para las actividades diarias.

Jefes de Área*Responsabilidades*

1. Participar de forma activa en las actividades relacionadas con el proceso de gestión de innovación que promueven una cultura de la gestión del cambio y tolerancia al fracaso.
2. Permitir el trabajo de los colaboradores en las actividades del proceso de gestión de innovación.

7. 4. 1. 4.SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Findeter a través del documento GR-MA-11 Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad determina un marco de gestión para la implementación, administración, operación y gestión del sistema, fundamentado en la definición de roles, responsabilidades y obligaciones que permitan regular y fortalecer la gestión de la Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de la Privacidad en la entidad, de acuerdo con los requerimientos del negocio y en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

7. 4. 1. 5.SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**Colaboradores***Responsabilidades*

1. Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
3. Participar en los comités de Seguridad y Salud en el Trabajo y Convivencia Laboral.
4. Reportar al jefe inmediato, las condiciones de riesgo detectadas.
5. Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la Entidad.
6. Procurar el cuidado integral de su salud.
7. Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
8. Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
9. Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.
10. Participar en los comités de Seguridad y Salud en el Trabajo y Convivencia Laboral.
11. Participar en las brigadas de emergencias.

Jefes de Área

Responsabilidades

1. Participar en la actualización de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
2. Participar en la construcción y ejecución de planes de acción.
3. Promover la comprensión de la política en los trabajadores.
4. Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo.
6. Participar en las inspecciones de seguridad.
7. Garantizar la participación de su equipo de trabajo en las sesiones de sensibilización, formación y apropiación del Sistema de Gestión en Seguridad y salud en el Trabajo.

7.5. APOYO

7.5.1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

FINDETER cuenta con el talento humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema Gestión Integrado y el cumplimiento de sus objetivos. Se cuenta con empleados competentes en cuanto a educación, formación y experiencia apropiadas. Con base en los procedimientos internos se evalúan las competencias y se establecen planes de mejoramiento individual e institucional con el propósito de garantizar la calidad de los productos y servicios que entrega la Entidad.

FINDETER cuenta con instalaciones físicas y ambiente de trabajo apropiado para el desarrollo de sus actividades y prestación de sus servicios, soportado por los sistemas que forman parte del SGI.

Se dispone de una plataforma tecnológica conformada por equipos de cómputo, programas, servicios asociados y de apoyo, y medios de comunicación apropiados para el desarrollo de la gestión institucional.

7.5.2. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios que ofrece la Entidad se encuentran plasmados en los manuales, procedimientos, instructivos, entre otros, de cada proceso, disponibles en ISOLUCION.

Así mismo, la Entidad está invirtiendo en innovación con el objeto de convertirlo en una práctica generalizada en todos sus procesos, siendo consciente que esto contribuye al cumplimiento de su visión.

7.5.3. COMUNICACIÓN

La Política de Comunicación Organizacional de Findeter establece las directrices que orientan y faciliten el uso, manejo y entendimiento de todas las acciones comunicativas que produce la Entidad hacia todos sus públicos, para que el objetivo con el que fueron concebidas cumpla con los principios de claridad, oportunidad y veracidad.

Los flujos de información y comunicación de la Entidad a nivel interno y externo se encuentran documentados en los instrumentos "Matriz de Información Primaria y Secundaria" y "Matriz de Comunicación Organizacional e Informativa", éstas permiten identificar el tipo de información, las fuentes, características, responsables, clientes y la forma en donde se conserva y salvaguarda.

Las comunicaciones de la Entidad se aseguran mediante el desarrollo anual del Plan de Comunicaciones, el cual integra las comunicaciones internas y externas que se ajustan a los lineamientos establecidos por el Sistema de Control Interno. La responsabilidad de la ejecución de este Plan corresponde a la Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social

7.5.4. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión Integrado parte de la Política del SGI y culmina con los registros, los cuales se convierten en las evidencias que soportan el SGI.

En la estructura definida para la documentación del SGI se determinaron seis (6) categorías, las cuales se describen a continuación con la sigla respectiva:

DOCUMENTO	CODIGO
MANUAL	MA
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	CP
PROCEDIMIENTO	PR
INSTRUCTIVO	IN
FORMATO	FO
DOCUMENTO ASOCIADO	DA

Los documentos, registros y normatividad del SGI se encuentran consolidados en el Listado Maestro de Documentos, las Tablas de Retención Documental y en el Nomograma Institucional respectivamente, los archivos correspondientes están codificados y disponibles para consulta en las herramientas respectivas.

La documentación en general del Sistema la administra la Gerencia de Planeación y Gestión de acuerdo con lo indicado en el procedimiento MC-PR-001 Control de documentos y Registros. Se determinó que los documentos vigentes del SGI son los que se encuentran para consulta de todos los empleados en el Sistema de Gestión Integrado en ISOLUCION; de requerirse copia física del documento, ésta se entregará al solicitante como copia no controlada, previa justificación de la misma.

7.6. OPERACIÓN

7.6.1. POLÍTICAS OPERACIONALES

En el Código de Buen Gobierno y en el Código de Ética e Integridad se encuentran definidas las políticas para la administración y gestión de la Entidad, éstas se constituyen en marco de acción para hacer efectivo el desarrollo del Direccionamiento Estratégico, así como servir de guía para la implementación de estrategias, planes, programas, procesos y actividades.

Cada proceso debe operar teniendo en cuenta estos lineamientos estratégicos y los del SGI, cumpliendo con las directrices emitidas y actuando en concordancia con lo estructurado en dicho proceso, es decir atender la documentación asociada (manuales, procedimientos, instructivos, entre otros), en la cual se definen las condiciones y criterios de operación.

7.6.2. CONTROLES

La identificación de controles operativos se hace a través de los procedimientos del SGI, siendo responsabilidad de los Líderes de los Procesos el determinar aquellas actividades que contribuyen a la gestión del riesgo en su proceso.

Findeter a través del modelo de las Tres Líneas facilita el mejoramiento de las comunicaciones en la administración del riesgo, así como, su control para asegurar el resultado adecuado de las iniciativas relacionadas con la gestión.

Como **primera línea**, los trabajadores y el grupo directivo son responsables de identificar los riesgos asociados a las actividades que ejecutan en el desarrollo de su operación e implementar los controles necesarios. Tienen la propiedad, responsabilidad y la rendición de cuentas para evaluar, controlar y mitigar los riesgos.

Como una **segunda línea**, la Vicepresidencia de Riesgos, es la responsable de evaluar la gestión de riesgos, apoyar la identificación de los controles para la mitigación de los riesgos, verificar la correcta aplicación de los controles y aportar su conocimiento especializado para el direccionamiento de la Entidad. Facilitan y vigilan la aplicación de prácticas eficaces de gestión del riesgo operacional y ayuda a los gestores de los riesgos en la presentación de información relacionada con dichos riesgos..

Como **tercera línea**, la Auditoría Interna, a través de un enfoque basado en el riesgo, es la encargada de ejecutar actividades de aseguramiento y asesoría independiente; ofrece garantías al órgano de gobierno de la organización y la alta dirección sobre cómo la organización evalúa y gestiona sus riesgos, incluyendo la forma en que las líneas primera y segunda operan. Esta tarea garantiza que se cubren todos los elementos del marco de gestión de riesgos de la institución en toda la organización, alta dirección y el consejo de administración.

Bajo el nuevo modelo de líneas, la Revisoría Fiscal, la Contraloría y las Auditorías de Certificación en los Sistemas de Gestión que tiene Findeter, se clasificaran como proveedores de aseguramiento adicional, para satisfacer las expectativas legislativas y reglamentarias que sirven para proteger los intereses de las partes interesadas y satisfacer las solicitudes de la dirección y del órgano de gobierno de complementar las fuentes internas de aseguramiento.

El control de salidas no conformes se realiza de acuerdo con el procedimiento MC-PR-007 Control de Salidas no Conformes.

Se realiza control de los productos y servicios suministrados externamente para lo cual se cuenta con la documentación del proceso Gestión Contractual.

7.6.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En Findeter se han determinado las estrategias y mecanismos para mantener y fortalecer el relacionamiento con sus clientes, de igual forma se aprovecha la información obtenida por medio de los estudios de lealtad del cliente, la retroalimentación de la rendición de cuentas, la Atención de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionados en el procedimiento GC-PR-049, para mejorar la comunicación y cumplir con sus requisitos.

Se cuenta con el procedimiento GC-PR-006 Servicio al Cliente cuyo objetivo es estandarizar la atención al cliente para brindarle información y respuesta clara y oportuna, a través de canales de comunicación como la página web, correo electrónico y/o intranet, entre otros.

Los requisitos de los productos y servicios que ofrece la Entidad se encuentran definidos en cada producto y publicados en la página web de la entidad. Se cuenta con la orientación en el diseño, desarrollo y modificación de producto en el procedimiento GC-PR-039.

7. 6. 4. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA

En Findeter se ha establecido el plan de emergencias y protocolos operativos normalizados para emergencias específicas como evacuación, incendio, fuga de combustible, primeros auxilios, sismo e inundación, los cuales permiten estar preparados y atender cualquier evento que se presente.

7.7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Con el fin de atender la Política de Autoevaluaciones y Evaluaciones establecida en el Código de Buen Gobierno, la Entidad cuenta con diferentes mecanismos para realizar seguimiento y medición de sus procesos y operaciones como son: Los comités, reuniones de área, informes e indicadores de gestión definidos para los procesos, planes y programas; de acuerdo con los requisitos de las normas que forman parte del SGI.

Los mecanismos que le permiten a FINDETER fortalecer y controlar la medición del SGI son: El seguimiento a los indicadores de gestión y la evaluación de los controles y monitoreo a la gestión de la Entidad a través de los resultados generados por los procesos, evaluando su diseño y aplicación en un periodo de tiempo determinado.

Lo anterior, es insumo para que el proceso de Control de Gestión Institucional de manera independiente verifique la coherencia y aplicación de los elementos de control del Sistema de Control Interno por parte de los empleados en cada uno de sus procesos y su incidencia en la gestión institucional.

Así mismo, se realiza una vez al año la evaluación del cumplimiento legal ambiental y de SST conforme lo definido en el procedimiento MC-PR-008 Identificación, Actualización y Evaluación de los Requisitos Legales Ambientales y de SST Aplicables.

7. 7. 1. AUDITORÍAS INTERNAS

Para la realización una vez al año de la auditoría interna al SGI se cuenta con el procedimiento CG-PR-001 Auditoría Interna del SGI, el cual estandariza su planificación y ejecución, dicha auditoría permite determinar mediante evidencia objetiva el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión Integrado, así como su eficiencia, eficacia y efectividad.

7. 7. 2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Revisión por la Dirección es un pilar básico para garantizar la continuidad del SGI en el tiempo, su coordinación es función del proceso de Mejoramiento Continuo y se realiza una vez al año. Esta revisión se realiza de acuerdo con el instructivo de Revisión por la Dirección.

7.8. MEJORA

En cumplimiento del principio de Mejora del Sistema de Gestión Integrado, FINDETER ha establecido instrumentos para planificar y ejecutar los planes de mejoramiento que establece el SCI; estos instrumentos relacionan las actividades que se deben adelantar con el propósito de eliminar las brechas detectadas a nivel de cada empleado, de cada proceso y a nivel institucional, esta información queda plasmada en:

- El Plan de Desempeño que es liderado por el proceso de Gestión del Talento Humano y se soporta con la evaluación del desarrollo
- Los Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional que se encuentran a cargo del proceso de Gestión del Mejoramiento Continuo. Se fundamenta en las acciones correctivas y de mejora producto de las diferentes fuentes de seguimiento y evaluación de la gestión, cuyo procedimiento asociado se denomina Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora.

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1	04/Jun/2009	Se aclaró el alcance del manual y del SGI, se corrigió el alcance de los procesos de Estrategia Financiera y de Gestión de Riesgos, se precisó respecto al tratamiento de producto no conforme en los procesos estratégicos, de apoyo y de control y evaluación, se complementó la información de los Sistemas de Administración de Riesgos de la Entidad.
2	20/Abr/2010	Se aclaró la relación entre el Manual de Operación según MECI y el Manual del Sistema de Gestión de Calidad; se actualizó la normatividad en cuanto al objeto social, a la adecuación del Sistema de Control Interno de acuerdo con los requerimientos de la Superintendencia Financiera a la actualización de la NTCGP1000:2009; se incluyeron los principios del SGC y del SCI (MECI); se ajustó la periodicidad de la revisión por la dirección, el objetivo del proceso de Operaciones Financieras y otras modificaciones de forma.
3	24/May/2010	Se modificó el Mapa de Procesos y se adicionó la información relacionada con el proceso de apoyo denominado Adquisición de bienes y servicios. También se realizaron ajustes de forma.

4	25/Feb/2011	Se actualizó la información sobre la visión de la Entidad y el Plan Estratégico Corporativo. Se cambiaron los objetivos de los procesos de Programas Especiales y Gestión Jurídica. Se actualizó la resolución 112 del 2010 que describe la integración y responsabilidad del Comité de Calidad; ésta derogó las resoluciones 023 del 2006 y la 128 del 2008. Se actualizó el mapa de procesos, se incluyó la norma ISO 9001:2008 en los párrafos donde hacía falta. Se eliminó la responsabilidad de la División de Recursos Humanos en lo correspondiente al Plan de Comunicaciones y la responsabilidad del Proceso de Control de Gestión Institucional sobre el procedimiento obligatorio de Auditoría Interna de Calidad. Se eliminó del numeral 3.3., la carta del Presidente suscrita en el 2009.
5	13/May/2011	Se ajustó el objetivo del proceso de Gestión de Calidad y Mejoramiento y se actualizó la resolución donde están establecidas las responsabilidades del Comité de Calidad
6	11/May/2012	Se ajustaron los cargos y dependencias de acuerdo con la nueva estructura organizacional. Se ajustaron los objetivos de los procesos de Programas Especiales y Gestión del Talento Humano. Se incluye el Decreto 4167 de 2011 donde se modifica la naturaleza jurídica de Findeter. Se actualizó el numeral 2. Información Institucional de acuerdo con lo descrito en el Decreto 4167 de 2011, se ajustó la Visión de FINDETER de acuerdo con el documento DP-DA-07. Se actualizó el Mapa de Procesos y se referenciaron los documentos DP-DA-07 Plan Estratégico Corporativo y DP-DA-30 Organigrama Institucional
7	15/Mar/2013	Se ajustó el objetivo y el alcance de Programas Especiales. Se actualizaron los valores corporativos y la misión y visión de la entidad. Se complementó la información de clientes y productos. También se precisó la información de los procedimientos obligatorios del SGI.
8	25/Nov/2013	Se ajustó la misión y la visión, la política y los objetivos del SGI, se incluyó como documento de referencia la ISO14001:2004, se incluyó dentro del alcance lo relacionado con el Sistema de Gestión Ambiental. Se ajustó dentro de información institucional los nombres de las regionales, se modificó el objetivo del proceso de Control de Gestión Institucional, se incluyó en la revisión por la dirección lo relacionado con los temas ambientales. Se cambió el nombre del procedimiento de Auditoría Interna de Calidad a Auditoría Interna del SGI. A partir de la versión 9 se cambio de nombre de Manual de Calidad del SGI a Manual del SGI
9	16/Ene/2014	Se agregan los procedimientos descritos en los numerales 3.5.5.5 y 3.5.5.6. Se cambian los nombres de los procesos Programas Especiales y Gestión de Calidad y Mejoramiento por Asistencia Técnica y Gestión del Mejoramiento Continuo respectivamente, Se cambia Comité de Calidad por Comité del SGI. Se hace link al mapa de procesos. Dentro de Responsabilidad, autoridad y comunicación interna se actualizo la circular del Comité del SGI
10	25/May/2015	Se ajusto el código del documento de CM a MC. Se actualizaron las normas relacionadas con el MECI. Se actualizó la circular del Comité del SGI, se incluyó dentro del título del plan estratégico la misión y visión. Se ajustó el código del documento CM-PR-001 a MC-PR-001. Se actualizo el cargo del dueño de proceso de Gestión Administrativa
11	10/Ago/2015	Con respecto al modelo efr se modificaron los siguientes literales: presentación, numerales 1.3.1. 1.3.2, 1.4. 3.1.1, 3.1.2. 3.2, 3.2.1. 3.2.2., 3.4.5., 3.4.7. Se incluyó el procedimiento denominado "Identificación, análisis y evaluación de necesidades en materia efr de la Organización". Así mismo y de acuerdo con la auditoria de recertificación se elimino el numeral 3.2. Exclusión.
12	01/Dic/2015	Se actualiza el objetivo del SGI relacionado con el tema ambiental
13	08/Jun/2017	Se reviso el contenido y se ajusto el objetivo de los procesos que tuvieron actualización. Ademas de los cargos de acuerdo con los cambios en la estructura y se redacto nuevamente el capitulo de controles.
14	03/Oct/2017	Se actualiza la política y objetivos del SGI de acuerdo a la aprobación del Comité del SGI del 25 de septiembre de 2017
15	15/May/2018	Se actualiza en su totalidad el manual incluyendo y especificando los requerimientos de ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015, así mismo, los requerimientos del SGSST.
16	13/Sep/2018	Se actualiza el capitulo 7. Sistema de Gestión Integrado, 7.1 Alcance, justificando la No aplicabilidad del numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de la NTC ISO 9001:2015.
17	15/Jul/2019	Se actualiza el capitulo 6. Planeación Estratégica. 6.5 Productos y servicios. Capitulo 7. numeral 7.2 Gestión por procesos, 7.3.3 Interacción objetivos del SGI con objetivos estratégicos. 7.4.1 Responsabilidad y Autoridad. De acuerdo con cambios organizacionales aprobados en Junta Directiva Abril 2019.
18	08/Jul/2020	Se ajusto el nombre del documento Código de ética por Código de Ética e Integridad en las secciones del documento pertinentes. Se ajusto el nombre del comité donde se revisa lo pertinente al SGI, es decir, el comité de Presidencia. Se ajustó el numero de procesos y su distribución en el mapa de procesos, se actualizó el Mapa Estratégico y se valido la interacción entre los objetivos del SGI, Plan Estratégico y las iniciativas definidas
19	14/Dic/2020	Se actualizan los links y códigos de los siguientes documentos: Código de buen gobierno, codigo de etica e integridad, guia metodológica para la identificacion de grupos de interes y sus requisitos. Se incluye dentro del numeral 7.6.2. Controles lo relacionada con el modelo de las tres lineas de defensa aprobado por la Junta Directiva en el mes de diciembre. Así mismo se actualiza el cuadro relacionado con los grupos de interes de acuerdo con los ajustes aprobados por la Junta Directiva en el mes de septiembre.
20	13/Sep/2021	Se ajusta el numeral 1, Presentación, el numeral 3 Normatividad Aplicable para actualizar las normas generales y específicas relacionadas con el sistema de gestión de seguridad de la información. También se ajusto el numeral 4, terminos y definiciones así como el numeral 5 Información institucional para ajustar las regionales y zonas, el numeral 6.4. Grupos de interes para precisar informacion, el numeral 6.5 Productos y servicios para incluir el producto de crédito directo, el numeral 7.1. para precisar el alcance con respecto al producto de credito directo e incluir dentro del alcance al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el numeral 7.3.4. para precisar el nombre del Manual de Seguridad y Ciberseguridad de la informacion y el numeral 7.8. para precisar informacion respecto a la evaluación de los trabajadores.
21	29/Sep/2021	Se ajusta el numeral 6.5. productos y servicios y el 7.1. alcance para precisar lo relacionado con la ejecución, así mismo se agregó el numeral 7.3.1.2. en lo correspondiente a los indicadores para medir los objetivos. Tambien se incorporo en la normatiividad aplicable

		específica, los Decretos 468 y 581 de 2020. Se incluyo en el numeral 6.4. los requisitos de las partes interesadas del SGI
22	16/Nov/2021	Se actualiza el numeral 7.1. para precisar el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y el numeral 7.3.3. para precisar la alineación entre objetivos del SGI con objetivos estratégicos y los proyectos estratégicos y acciones necesarios para alcanzar el cumplimiento de los objetivos
23	27/Jun/2022	Se actualiza la información sobre partes interesadas, la alineación entre objetivos del plan estratégico y del Sistema de gestión y los respectivos proyectos. así como ajustes en los códigos y nombres de algunos documentos a los que se hace referencia dentro del manual.
24	11/Ago/2023	Se actualizaron los numerales 1, 3,1, 3.2. 7.3.4. en lo referente al Sistema Integral de administración de riesgos, circular de comités, la circular de la Superfinanciera que implementó el SIAR y la norma NTCISO 5801:2018, el numeral 7.4.1. para incluir el manual de roles y responsabilidades y el numeral 7.5.3. para actualizar el nombre de la Gerencia de Comunicaciones y Responsabilidad Social. Se actualiza la comprensión de las partes interesadas y la interacción entre los objetivos del Plan Estratégico los objetivos del SGI de acuerdo con el nuevo Plan Estratégico y los cambios al Código de Buen Gobierno.
25	02/May/2024	Se preciso la presentación, el alcance, la gestión de los procesos, los controles, la evaluación del desempeño, los productos y servicios. se incluyo la CE008-2023 en la normatividad general para atender los requisitos de la CE008-2023, los cambios en el mapa de procesos y los productos y servicios de la entidad y la inclusión del alcance del sistema de gestión de seguridad en el trabajo y del sistema de gestión de la innovación
26	22/Jul/2024	Cambios: Numeral 7.3, se preciso la planificación y control de cambios para el SGI 7.3.1 Política del SGI; inclusión política, objetivos, indicadores del sistema de gestión de la innovación.
27	03/Sep/2024	Se ajusta la normatividad aplicable de SG SST debido a que la resolución 1111 de 2017 ya está derogada, y esta vigente la Resolución 0312 de 2019: Por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG- SST . Adicionalmente se actualiza la sección de partes interesadas para incluir las relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
28	17/Ene/2025	Se incluyen las responsabilidades y autoridades para los sistemas de gestión de calidad, ambiental, innovación, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo, y se actualizan las partes interesadas del SGC y SGA en lo referente a referencia de cumplimiento y necesidades y expectativas, así como se detallan los grupos de interés para el SST y se actualiza en general las partes interesadas del SGSI mismo se actualiza la interacción con los objetivos del SGI vs ObjetivoS estrategicos y se complementa lo referente al contexto de la organizacion con el DOFA para el SGC, el SGA, SST y SGSI
29	22/May/2025	Se ajustó la introducción y la política #1 del numeral 7.3.1. y los objetivos #1 y #4 del numeral 7.3.2. Así mismo se agregó un indicador para la medición del objetivo #9 del numeral 7.3.2.1., se incluyo el DOFA para el SG SST y se ajusta el anexo de comprensión de partes interesadas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad (Mecanismos de Seguimiento)

PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN

- LEIDY PAOLA BUITRAGO VELANDIA
PROFESIONAL
- CLAUDIA VIVIANA ROJAS SALCEDO
PROFESIONAL
- LUISA FERNANDA OVIEDO MUÑOZ
PROFESIONAL
- MARLON DAVID BUENDIA SIERRA
PROFESIONAL
- NICOLAS ANDRES VASQUEZ CLAVIJO
ANALISTA
- JORGE LUIS GIRALDO GONZALEZ
GERENTE DE PLANEACION Y GESTION
- JEFFERSON ANDREY CASTANEDA HERNANDEZ
PROFESIONAL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: CLAUDIA VIVIANA ROJAS SALCEDO Cargo: PROFESIONAL Fecha: 09/Jun/2025	Nombre: LUISA FERNANDA OVIEDO MUÑOZ Cargo: PROFESIONAL Fecha: 09/Jun/2025 Nombre: MARLON DAVID BUENDIA SIERRA Cargo: PROFESIONAL Fecha: 10/Jun/2025	Nombre: JORGE LUIS GIRALDO GONZALEZ Cargo: GERENTE DE PLANEACION Y GESTION Fecha: 10/Jun/2025