

IDESAN

LA FINANCIERA OFICIAL DEL DESARROLLO EN SANTANDER



FECHA : 15/09/2010

CODIGO: 60.027.05-006-15

ELABORO:
FACILITADOR DEL S.G.CREVISO Y APROBO
GERENTE**MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO****2. CONTROL ESTRATEGICO –2.4 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD****2.4 POLÍTICA DE CALIDAD**

El IDEBAN, propende por el fortalecimiento y desarrollo de los entes territoriales y entidades descentralizadas, a través de la prestación oportuna de servicios financieros competitivos destinados al crecimiento económico, social y cultural del Departamento de Santander en coordinación y cooperación con las entidades del sector público y privado, con recurso humano calificado y comprometido en la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de su S.G.C, actuando bajo los principios de ética, transparencia de sus procesos y en la toma de decisiones conforme a las disposiciones legales en un clima laboral de autogestión, autocontrol y autorregulación que permite de forma controlada la evaluación y verificación de sus actuaciones con el propósito de lograr la autosuficiencia de la entidad y contribuir al logro de los fines esenciales del estado, que le fueron conferidos legalmente.

2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD**PROGRAMA – IDEBAN – ENTIDAD CONFIABLE Y COMPETITIVA**

- 2.5.1** Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua.

PROGRAMA - PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y PRODUCTOS COMPETITIVOS

- 2.5.2** Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través de una adecuada prestación de servicios financieros, con suministro de información oportuna y veraz.
- 2.5.3** Lograr la conservación de los clientes actuales y aumentar los clientes mediante la gestión de actividades de mercadeo.
- 2.5.4** Desarrollar una estructura administrativa y financiera que permita obtener una adecuada rentabilidad y que garantice la autonomía y supervivencia.
- 2.5.5** Ser una entidad confiable, actuando bajo los principios de ética y transparencia.
- 2.5.6** Fortalecer la implementación y desarrollo de la política de la administración del riesgo a través de la adecuada gestión y tratamiento de los riesgos para garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucionales.
- 2.5.7** Mantener relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores para contar con talento humano y recursos técnicos, administrativos y financieros de óptima calidad, para garantizar la prestación de los servicios del Instituto.

MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO
2. CONTROL ESTRATEGICO – 2.4 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

CODIGO: 60.027.05-006-15

PROGRAMA – IDESAN APOYA LA CREACIÓN MIPYMES Y MICROMIPYMES

PROGRAMA – IDESAN FORTALECIENDO Y ESTIMULANDO LA GESTIÓN MUNICIPAL

- 2.5.8** Establecer adecuados medios, metodologías y tecnologías de comunicación internas y externas que garanticen agilidad y oportunidad en el suministro de la información y servicios solicitados por los clientes.
- 2.5.9** Articular las actividades del instituto en coordinación y cooperación con las demás entidades que busquen un fin común.
- 2.5.10** Promover el fortalecimiento y desarrollo de los entes territoriales y entidades descentralizadas, a través de la prestación oportuna de servicios financieros competitivos que promuevan la inversión social, el desarrollo económico y cultural de la región.

PROGRAMA- IDESAN UNA ENTIDAD CON ÉTICA TALENTO HUMANO Y COMPETITIVO

- 2.5.11** Apoyar el desarrollo de las competencias del Recurso Humano como base para el logro de un adecuado funcionamiento de la organización y el desarrollo del sentido de pertenencia.
- 2.5.12** Generar un Clima laboral basado en autogestión, autocontrol y autorregulación que permita de forma controlada la evaluación y verificación de la gestión del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander IDESAN.

Estos objetivos de calidad se encuentran alineados con los programas desarrollados en el Plan de acción del Instituto.



CERT: GP-040-1
NTC-GP-1000:2004



CERT: 3375-1
NTC-ISO-9001: 2008

EMILDA SERRANO SERRANO
GERENTE

MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO
2. CONTROL ESTRATÉGICO – MAPA ESTRATÉGICO DEL IDESAN

CODIGO: 60.027.05-006-15

MISIÓN

Fomentar el desarrollo económico, social y cultural del Departamento de Santander, a través de la Prestación de servicios financieros y asesoría interinstitucional, orientado a la ejecución de los planes, proyectos y programas de inversión social originados en los diversos niveles de la administración pública.

VISIÓN

El IDESAN será reconocido por el gobierno Nacional, Departamental, municipal y sus entidades descentralizadas al finalizar cada periodo como el instituto líder en el financiamiento de la inversión social, el desarrollo económico y cultural del departamento, destacándose por su alto nivel de competitividad, en atención a la eficiencia, eficacia, efectividad y celeridad en todos sus proyectos, actividades y operaciones.

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE GESTIÓN	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	PROCESOS	
<p><i>El IDESAN, propende por el fortalecimiento y desarrollo de los entes territoriales y entidades descentralizadas, a través de la prestación oportuna de servicios financieros competitivos destinados al crecimiento económico, social y cultural del Departamento de Santander en coordinación y cooperación con las entidades del sector público y privado, con recurso humano calificado y comprometido en la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de su S.G.C, actuando bajo los principios de ética, transparencia de sus procesos y en la toma de decisiones conforme a las disposiciones legales en un clima laboral de autogestión, autocontrol y autorregulación que permite de forma controlada la evaluación y verificación de sus actuaciones con el propósito de lograr la autosuficiencia de la entidad y contribuir al logro de los fines esenciales del estado, que le fueron conferidos legalmente.</i></p>	<p>2.5.1 Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua.</p>	%CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIAS	X			PLANEACION, MEJORAMIENTO Y ADMON DEL S.G.C.	
		Numero de No Conformidades del S.G.C detectadas en Auditoria			X		
		QUEJAS O RECLAMOS DE LOS CLIENTES		X			
		PRODUCTO NO CONFORME		X			
		% AVANCE DEL PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO O MEJORA DEL S.G.C.	X				
		CALIFICACIÓN DE RIESGO CORTO PLAZO				X	CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE RECURSOS FINAN.
		CALIFICACIÓN DE RIESGO LARGO PLAZO				X	CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE RECURSOS FINAN.
		%EFICACIA COBRO JURÍDICO	X				GESTIÓN Y ASESORIA JURÍDICA
		%EFICACIA ELABORACIÓN DE CONTRATOS	X				GESTIÓN Y ASESORIA JURÍDICA
		% AVANCE ACTUACIONES PROCESOS JURIDICOS				X	GESTIÓN Y ASESORIA JURÍDICA
	%CUMPLIMIENTO PROGRAMA CONTROL INTERNO	X				CONTROL INTERNO	
	% EFICACIA AL CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS	X				TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	
	# NO CONFORMIDADES AUDITORIAS INTERNAS				X	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	
	ENCUESTA SATISFACCIÓN DE CLIENTES				X	GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	
	%EFICACIA ENTREGA DE EXTRACTOS	X				CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE RECURSOS FINAN.	
QUEJAS POR INFORMACIÓN NO OPORTUNA O INCOMPLETA				X			

MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO

2. CONTROL ESTRATÉGICO – MAPA ESTRATÉGICO DEL IDESAN

CODIGO: 60.027.05-006-15

<p><i>El IDESAN, propende por el fortalecimiento y desarrollo de los entes territoriales y entidades descentralizadas, a través de la prestación oportuna de servicios financieros competitivos destinados al crecimiento económico, social y cultural del Departamento de Santander en coordinación y cooperación con las entidades del sector público y privado, con recurso humano calificado y comprometido en la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de su S.G.C, actuando bajo los principios de ética, transparencia de sus procesos y en la toma de decisiones conforme a las disposiciones legales en un clima laboral de autogestión, autocontrol y autorregulación que permite de forma controlada la evaluación y verificación de sus actuaciones con el propósito de lograr la autosuficiencia de la entidad y contribuir al logro de los fines esenciales del estado, que le fueron conferidos legalmente.</i></p>	<p>2.5.3 Lograr la conservación de los clientes actuales y aumentar los clientes mediante la gestión de actividades de mercadeo.</p>	% CRECIMIENTO DE CLIENTES	X			GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO	
	% EFECTIVIDAD COMERCIAL			X			
	<p>2.5.4 Desarrollar una estructura administrativa y financiera que permitan obtener una adecuada rentabilidad y que garanticen la autonomía y supervivencia.</p>	SALDO DE CAPTACIONES	X				GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO
		PARTICIPACIÓN DE CONVENIOS EN LOS INGRESOS				X	ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS
		% CALIFICACIÓN PROVEEDORES FINANCIEROS				X	CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DE RECURSOS FINAN.
		% TASA PROMEDIO DEPOSITOS CTAS AHORRO			X		
		%TASA PROMEDIO CDT'S			X		
		EFICIENCIA PAGO DE CONVENIOS			X		ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS
		SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	X				ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS
		PROVISIÓN DE CARTERA	X				GESTION DE CARTERA
		% CARTERA VENCIDA	X				
		EFICIENCIA MOV ABONOS CARTERA			X		
		% RECUPERACIÓN CARTERA			X		
		NO CONFORMIDADES AUD CARTERA XEO				X	
		INGRESO NETO DE INTERESES/TOTAL ACTIVOS			X		GESTION DE LA CONTABILIDAD
		GASTOS OPERACIONALES/TOTAL ACTIVOS			X		
		UTILIDAD OPERACIONAL/INGRESOS			X		
		UTILIDAD NETA / PATRIMONIO (ROE)			X		
		UTILIDAD NETA/TOTAL ACTIVOS (ROA)			X		
		MARGEN NETO DE INTERESES			X		
		ACTIVO LIQUIDO/ACTIVO TOTAL			X		
		ACTIVO LIQUIDO/DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES			X		
	PORTAFOLIO DE CRÉDITOS/DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES			X			
	CUENTAS DE AHORRO/PASIVO TOTAL			X			
	CDT/PASIVO TOTAL			X			
	DEPÓSITOS / CARTERA NETA			X			
	CARTERA VENCIDA			X			
	CARTERA VENCIDA /CARTERA BRUTA			X			
PROVISIÓN/CARTERA VENCIDA			X				
CARTERA VENCIDA/CARTERA NETA			X				
ACTIVOS IMPROD/TOTAL DE ACTIVOS			X				
INGRESO NETO DE INTERÉS/ACTIVOS			X				
ACTIVOS IMPROD/PATRIMONIO			X				
ACTIVOS PRODUCTIVOS/PATRIMONIO			X				

MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO

2. CONTROL ESTRATÉGICO – MAPA ESTRATÉGICO DEL IDESAN

CODIGO: 60.027.05-006-15

<p><i>El IDESAN, propende por el fortalecimiento y desarrollo de los entes territoriales y entidades descentralizadas, a través de la prestación oportuna de servicios financieros competitivos destinados al crecimiento económico, social y cultural del Departamento de Santander en coordinación y cooperación con las entidades del sector público y privado, con recurso humano calificado y comprometido en la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de su S.G.C, actuando bajo los principios de ética, transparencia de sus procesos y en la toma de decisiones conforme a las disposiciones legales en un clima laboral de autogestión, autocontrol y autorregulación que permite de forma controlada la evaluación y verificación de sus actuaciones con el propósito de lograr la autosuficiencia de la entidad y contribuir al logro de los fines esenciales del estado, que le fueron conferidos legalmente.</i></p>		ACTIVOS PRODUCTIVOS/PASIVOS CON COSTO		X			
		DEUDAS/PATRIMONIO		X			
		PATRIMONIO/TOTAL ACTIVO		X			
	2.5.5 Ser una entidad confiable, que actúa bajo los principios de ética, transparencia y que toma sus decisiones conforme a las disposiciones legales vigentes.	% AVANCE DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO CONTRALORIA			X		CONTROL INTERNO
		# DE NO CONFORMIDADES AUDITORIAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES EXTERNAS	X				
		% EFICIENCIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO			X		TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
	2.5.6 Fortalecer la implementación y desarrollo de la política de la administración del riesgo a través de la adecuada gestión y tratamiento de los riesgos para garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucionales.	SEVERIDAD DE LOS RIESGOS ACTUALES EN GENERAL				X	PLANEACION, MEJORAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.
		% DE MEJORA DE LA SEVERIDAD DE LOS RIESGOS ACTUALES EN GENERAL				X	
		% EFICACIA AL CIERRE DE ACCIONES PREVENTIVAS.	X				
			PROMEDIO CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES	X			COMPRAS Y MANEJO DE INVENTARIO
		DEVOLUCIÓN, RECLAMOS O QUEJAS A PROVEEDORES				X	
		%CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMPRAS			X		
	2.5.8 Establecer adecuados medios, metodologías y tecnologías de comunicación internas y externas que garanticen agilidad y oportunidad en el suministro de la información y servicios solicitados por los clientes.	% EFICACIA SOLUCIÓN DE SISTEMAS	X				SISTEMAS
		%EFICACIA ACTUALIZACIÓN ANTIVIRUS	X				
		%EFICIENCIA DE SOLICITUDES			X		
	EFFECTIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE COMPUTO				X		
	%EFICACIA COPIAS DE SEGURIDAD	X					
	% CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA MTTO	X					
	% EFFECTIVIDAD AREA DE SISTEMAS				X		
	# CONSULTAS ATENDIDAS	X					

MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO

2. CONTROL ESTRATÉGICO – MAPA ESTRATÉGICO DEL IDESAN

CODIGO: 60.027.05-006-15

<p><i>El IDESAN, propende por el fortalecimiento y desarrollo de los entes territoriales y entidades descentralizadas, a través de la prestación oportuna de servicios financieros competitivos destinados al crecimiento económico, social y cultural del Departamento de Santander en coordinación y cooperación con las entidades del sector público y privado, con recurso humano calificado y comprometido en la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de su S.G.C, actuando bajo los principios de ética, transparencia de sus procesos y en la toma de decisiones conforme a las disposiciones legales en un clima laboral de autogestión, autocontrol y autorregulación que permite de forma controlada la evaluación y verificación de sus actuaciones con el propósito de lograr la autosuficiencia de la entidad y contribuir al logro de los fines esenciales del estado, que le fueron conferidos legalmente.</i></p>		% EFECTIVIDAD ATENCIÓN A CONSULTAS			X	GESTION DE ARCHIVO	
	<p>2.5.9 Articular las actividades del instituto en coordinación y cooperación con las demás entidades que busquen un fin común.</p>	% DE CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMES A ENTIDADES EXTERNAS	X				GESTIÓN GERENCIAL Y PLANEACION DE LA ENTIDAD
		% CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCION				X	PLANEACION, MEJORAMIENTO Y ADMON DEL S.G.C.
	<p>2.5.10 Promover el fortalecimiento y desarrollo de los entes territoriales y entidades descentralizadas, a través de la prestación oportuna de servicios financieros competitivos que promuevan la inversión social, el desarrollo económico y cultural de la región.</p>	MUNICIPIOS CAPACITADOS				X	GESTION COMERCIAL Y MERCADEO
		COLOCACION CREDITO DE EDUCACION			X		GESTION DE CREDITOS
		EFECTIVIDAD EN COLOCACIÓN CREDITOS				X	
		COLOCACION CREDITOS DE FOMENTO Y TESORERIA			X		
		RECURSOS MIPYMES Y MICROPYMES			X		ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS
	<p>2.5.11 Apoyar el desarrollo de las competencias del Recurso Humano como base para el logro de un adecuado funcionamiento de la organización y el desarrollo del sentido de pertenencia.</p>	FUNCIONARIOS CAPACITADOS	X				ADMINISTRACIÓN Y FORMACIÓN DEL RECURSO HUMANO
		PROMEDIO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				X	
	<p>2.5.12 Generar un Clima laboral basado en autogestión, autocontrol y autorregulación que permita de forma controlada la evaluación y verificación de la gestión del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander IDESAN.</p>	%CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE EVALUACIONES INDEPENDIENTES DE CONTROL INTERNO	X				CONTROL INTERNO
		PUNTAJE DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL				X	PLANEACION, MEJORAMIENTO Y ADMON DEL S.G.C.
		%CUMPLIMIENTO INFORMES DE LA AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN				X	

(*) El presente mapa estratégico esta alineado con el Plan de Acción del instituto y cuenta con su correspondiente presupuesto para su desarrollo.