3.7 INFORMACION

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. A partir de las Actividades

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 Componente de Control, 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.

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 preventiva 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 NTCGP 1000. Siendo la Oficina Jurídica en soporte con el proceso de Planeación administración y Mejora del S.G.C quien recibe y direcciona el desarrollo y respuesta a dichas queja o reclamos.

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.

COMUNICACIÓN EXTERNA-CLIENTES Y PROVEDORES-			
	TEMA	**CONTACTO**	**MEDIOS**
CLIENTES **USUARIOS** **CIUDADANOS**	**SERVICIOS:** • CAPTACION Y COLOCACION DE RECURSOS	**GERENTE** **ASESOR COMERCIAL** **COORDINADORA DE PLANEACION** **TESORERO**	**Teléfono Conmutador:** 6430301 **Tel Directo Gerencia:** 6438707 **Fax:** 6473850 **E-mail:** idesan@idesan.gov.co **Página Web:** www.idesan.gov.co
	• APOYO LOGISTICO	**GERENTE**	
	• ESTADO DE CARTERA CLIENTES / SALDOS	**JEFE DE CARTERA Y ADMON DE CONVENIOS**	
	• CAPACITACION MUNICIPIOS	**ASESOR COMERCIAL**	
	• SALDO CUENTAS AHORRO	**TESORERO**	
	• QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS	**COORD. OF. JURIDICA** **GERENTE**	

	• DERECHOS DE PETICION, DEMANDAS, INVESTIGACIONES	**COORD. OF. JURIDICA**	**Dirección:** Calle 48 No: 27ª -48 BUCARAMANGA SANTANDER –SUR-
PROVEEDORES	• COMPRAS, CONTRATACION, PAGOS	**GERENCIA** **CORD. PLANEACION** **COORD. OF. JURIDICA** **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.

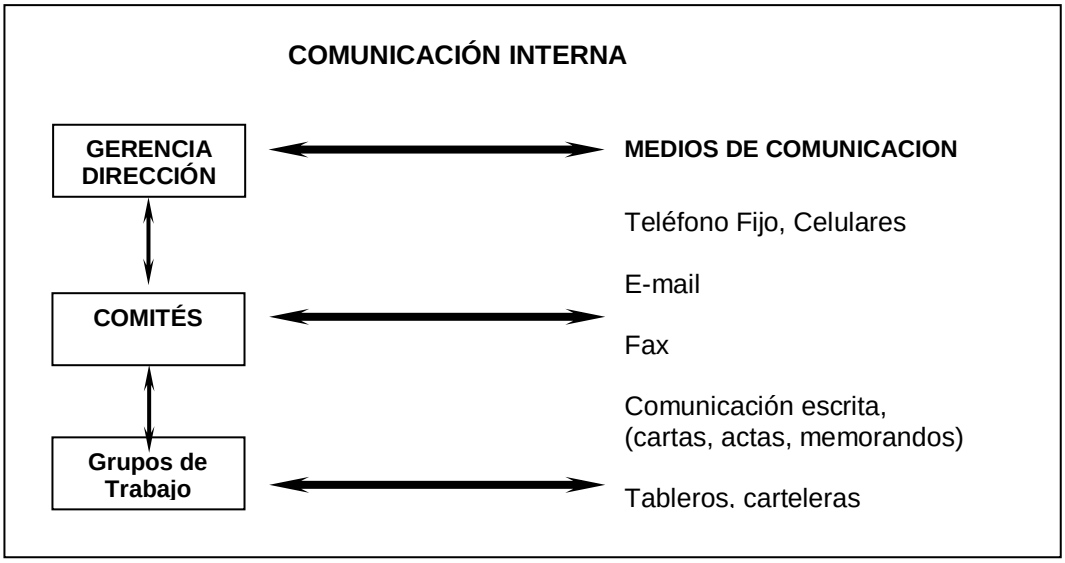
Para lograr una efectiva operación en el IDESAN, la información fluye sin ningún obstáculo; es un instrumento y no un fin; su aplicación abarca todos los ámbitos de la organización; constituye el soporte al diseño, operación, evaluación y mejoramiento de los procesos y debe ser considerada como uno de 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 el Manual de Procedimientos (de Operación), los resultados de información que generan los diferentes procesos, los informes elaborados, las actas de reuniones, los registros contables y de operación, la intranet, 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 cliente, 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.



ALGUNOS COMITÉS EXISTENTES:

1.COMITÉ DE ARCHIVO
2.COMITÉ DE CONTROL DISCIPLINARIO
3.COMITÉ TECNICO DE SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA CONTABLE
4.COMITÉ DE CONCILIACION
5.COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL
6. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL
7.COMITÉ DE CAPACITACION
8. COMITÉ DE BIENESTAR SOCIAL
9.COMITÉ DE INCENTIVOS
10.COMITÉ DE LICITACIONES Y COMPRAS
11.COMITÉ DE CREDITO
12. COMITÉ DE CALIFICACION DE CARTERA
13. COMITÉ DE COORDINACION DEL SISTEMA DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

3.10 SISTEMAS DE INFORMACION

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 dirigidas a la ciudadanía y a las partes interesadas. Como Elemento de Control, 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.

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 pagina web de la entidad por parte de la Técnica de sistemas.

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.