

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

Contenido

MANUAL DE CALIDAD

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y

ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2. DEFINICIONES

3. NORMATIVIDAD

1. MARCO DE REFERENCIA

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

4.1.1. Localización

4.1.2. Estructura Organizacional

4.2 PROPÓSITO SUPERIOR

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

[4.3 VISION](#)

[4.4 CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS](#)

[5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD](#)

[5.1 Responsabilidad del Manual de Calidad](#)

[5.2.PRINCIPIOS DE CALIDAD](#)

[6.4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN](#)

[6.4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto](#)

[6.4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas](#)

[6.4.3. Alcance del sistema de gestión de la calidad](#)

[6.4.4. Procesos del sistema de gestión de la calidad](#)

[6.5 LIDERAZGO](#)

[6.5.1. Liderazgo y Compromiso](#)

[6.5.2. Política de Calidad](#)

[6.5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización](#)

[6.6 PLANIFICACIÓN](#)

[6.7 APOYO](#)

[6.7.1. Recursos](#)

[6.7.2. Competencia](#)

[6.7.3. Toma de conciencia](#)

[6.7.4. Comunicación](#)

[6.7.5. Información documentada](#)

[6.8 OPERACIÓN](#)

[6.8.1. Planificación y control operacional](#)

[6.8.2. Requisitos para los productos y servicios](#)

[6.8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios](#)

[6.8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente](#)

[6.8.5. Producción y provisión del servicio](#)

[6.8.6. Liberación de los productos y servicios](#)

[6.8.7. Control de las salidas no conformes](#)

[6.9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO](#)

[6.9.2. Auditoría interna](#)

[6.9.3. Revisión por la dirección](#)

[6.10. MEJORA](#)

[6.10.1. Mejora al Sistema de Gestión de Calidad](#)

[6.10.2 No conformidad y acción correctiva](#)

[6.10.3. Mejora continua](#)

[7. ANEXOS](#)

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad de ICETEX articula el direccionamiento estratégico, las políticas y procesos para lograr el cumplimiento de la normatividad aplicable, los objetivos institucionales y las necesidades de sus usuarios y partes interesadas (grupos de valor e interés). De igual forma se convierte en un mecanismo eficiente que contribuye al mejoramiento institucional y la búsqueda de mejores resultados reflejados en la satisfacción de sus grupos de incidencia.

El presente manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad del ICETEX, permite conocer la política y objetivos establecidos que orientan la gestión de la Entidad, así como el alcance y la aplicabilidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. En él adicionalmente se presentan los Macroprocesos y procesos de la Entidad, así como las interacciones entre los mismos.

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

Establecer y describir las directrices generales, aplicabilidad de los requisitos y alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez - ICETEX.

Este manual cubre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del ICETEX, de conformidad con lo establecido en la Norma Técnica ISO 9001:2015.

2. DEFINICIONES

- ✓ **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- ✓ **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- ✓ **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- ✓ **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o que fue requerido por ella.
- ✓ **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- ✓ **Corrección:** acción para eliminar una No Conformidad detectada.
- ✓ **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- ✓ **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- ✓ **Enfoque basado en los procesos:** Definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la Política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.
- ✓ **In Process:** Aplicativo del Sistema de Gestión de la Calidad del ICETEX, en el cual reposan los procesos y procedimientos de la Entidad.
- ✓ **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- ✓ **Objetivo:** Resultado a lograr.
- ✓ **Objeto:** Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse. Ejemplo: Producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema, recurso.
- ✓ **Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- ✓ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- ✓ **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la Organización y el Cliente.
- ✓ **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de la realización de las actividades de los procesos de la entidad.
- ✓ **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- ✓ **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el Cliente.
- ✓ **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- ✓ **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ **Software de auditoría y planes:** Herramienta tecnológica disponible en la entidad, que permite gestionar la información, documentación y las actividades relacionadas con la planeación y ejecución de las auditorías internas; así como los planes de mejoramiento y acciones de mejora determinadas por los procesos, para dar tratamiento a los incumplimientos o para abordar las oportunidades de mejora, referentes al Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

3. NORMATIVIDAD

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

- ✓ NTC ISO 9001:2015 Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ NTC ISO 19011:2018 Directrices para la auditoria del Sistema de Gestión de Calidad y/o Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

1. MARCO DE REFERENCIA

4.1 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez - ICETEX, es una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa, y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional y al Ministerio de Hacienda y Crédito Públicos, creado por el Decreto 2586 de 1950 y transformado por la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005.

Tiene por objeto promover la educación superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo a la población con menos posibilidades económicas. Asimismo, facilitar el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y contribuir al desarrollo económico y social del país. Para cumplir con su objeto, el ICETEX ha establecido criterios de cobertura, calidad y pertinencia educativa, en condiciones de equidad territorial; igualmente otorga subsidios para el acceso y permanencia en la educación superior de los estudiantes de estratos 1, 2 y 3.

4.1.1. Localización

El ICETEX cuenta con una sede principal ubicada en la ciudad de Bogotá, en donde se encuentra centralizada la dirección, operación y administración de la Entidad. Adicionalmente, dispone de 35 Centros de Experiencia Presencial (CEP) al usuario a nivel nacional y presencia institucional en las territoriales, distribuidas como se presenta en el siguiente gráfico.



Gráfico 1: Representación institucional a nivel nacional. Fuente: ICETEX

4.1.2. Estructura Organizacional

Mediante el Decreto 380 de 12 de febrero de 2007 se establece la estructura del ICETEX y se determinan las funciones de sus dependencias en procura de cumplir con la misión de la Entidad. El siguiente gráfico presenta la organización a nivel de dependencias del nivel directivo y asesor:



MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

Gráfico 2: Organigrama ICETEX. Fuente: ICETEX

4.2 PROPÓSITO SUPERIOR

Promovemos el progreso social, acompañando los proyectos de vida de las y los colombianos mediante opciones incluyentes en la educación superior.

4.3 VISIÓN

ICETEX, en el 2026, será una de las entidades más queridas por los colombianos debido a la alta satisfacción de sus beneficiarios y a la cobertura de sus servicios a nivel nacional.

4.4 CLIENTES Y GRUPOS DE INTERÉS

Los clientes y grupos de interés del ICETEX se encuentran clasificados así:



Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se encuentran plasmadas en la matriz del Anexo 2 "Necesidades y expectativas de las partes interesadas".

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1 Responsabilidad del Manual de Calidad

El Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico de la Oficina Asesora de Planeación de ICETEX es el responsable de la actualización del Manual de Calidad, de acuerdo con los lineamientos dados en el procedimiento ["Control de Documentos" \(E1-2-11\)](#)

5.2. PRINCIPIOS DE CALIDAD

La Alta Dirección del ICETEX, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño, busca la aplicación transversal de los siguientes principios de gestión de la calidad:

1) Enfoque hacia el cliente:

El ICETEX busca prestar un servicio dirigido a satisfacer las necesidades de sus usuarios; por lo tanto, es fundamental comprender cuáles son sus necesidades actuales y futuras, en el marco de la normatividad aplicable, para encaminar su operación y dar cumplimiento a sus requisitos definidos. Esto se consigue a través de la aplicación de encuestas, estudios de satisfacción y mecanismos de participación ciudadana.

2) Liderazgo:

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

La Presidencia del ICETEX, junto con la Secretaría General, Vicepresidencias, jefes de oficinas, jefes de oficinas asesoras y asesores han asumido con liderazgo la implementación y el mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, brindando los lineamientos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como facilitando los medios y espacios para que sus equipos de trabajo se involucren en el logro de estos.

3) Compromiso de las personas:

Todos los funcionarios de la Entidad se encuentran vinculados en la aplicación de este principio a través de la gestión de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad. Por otra parte, el ICETEX promueve espacios para la participación de los funcionarios en la implementación y sostenibilidad del Sistema, entre los cuales se destacan charlas desarrolladas en esta materia, programa de inducción y reinducción, reuniones con los Enlaces de Planeación, las reuniones de análisis estratégico, comités de mejoramiento, entre otros.

4) Enfoque a procesos:

Se han definido los procesos de la Entidad, así como la interacción entre ellos, lo anterior permite a los funcionarios del ICETEX, identificar claramente con cuales procesos están relacionados, de quienes recibe insumos (proveedores) para realizar sus actividades siguiendo el ciclo PHVA (Planear – Hacer - Verificar – Actuar) y a quienes suministra el insumo transformado (clientes).

5) Mejora:

La aplicación de la metodología del ciclo PHVA (Planear – Hacer - Verificar – Actuar) en todos los procesos del ICETEX permite gestionarlos en ciclos que buscan mejorar los resultados y retos que pretende alcanzar la institución.

Las auditorías, comités de mejoramiento, el análisis de resultados de indicadores, el control de las Salidas No Conformes, monitoreo de riesgo operativo y los diferentes comités que se desarrollan en la Entidad se convierten en el punto de inicio para hacer un análisis de las causas e identificar actividades que pueden ser mejoradas y de esta manera optimizar las operaciones de los procesos.

6) Toma de decisiones basada en la evidencia:

En todos los niveles de la Entidad, partiendo de la Alta Dirección, se realizan seguimientos permanentes a la gestión mediante el desarrollo de los diferentes comités constituidos, con el fin de analizar información y tomar decisiones acertadas para el cumplimiento de la misión institucional.

7) Gestión de las relaciones:

El ICETEX busca fortalecer sus relaciones con los proveedores de bienes y servicios a través de la implementación del proceso Gestión Contractual que permiten determinar mecanismos de evaluación que conduzcan al aseguramiento de la calidad de los bienes y servicios que se contraten.

6.4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

6.4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto

El ICETEX cuenta con su Plan estratégico, el cual contiene los siguientes pilares:

Propósito superior: La razón de ser de la entidad, el eje central de las decisiones.

Visión: Hacia dónde quiere llegar, sus retos.

Valores organizacionales: Comportamientos y actitudes esperados de los trabajadores de la entidad.

Lineamientos o pilares estratégicos junto con sus objetivos, componentes que plasman los lineamientos que orientan la marcha de la entidad para alcanzar la estrategia planteada durante el cuatrienio.

Dado el cambio de gobierno en agosto de 2022 y con la aprobación del nuevo Plan Nacional de Desarrollo – Colombia potencia mundial de la vida (2022 - 2026), partiendo de la Planeación estratégica 2021 – 2024, la entidad renovó su Plan estratégico el cual fue aprobado el 29 de diciembre de 2023, mediante acuerdo de Junta Directiva. El ejercicio fue trabajado con la participación del Gobierno nacional en cabeza del Viceministerio de Educación superior, la junta directiva, Instituciones de educación superior y colaboradores de la entidad

A continuación, se presentan los componentes del Plan Estratégico 2023 – 2026 *Por un Icetex más humano*:

Propósito Superior:

“Promovemos el progreso social, **acompañando los proyectos de vida de las y los colombianos** mediante opciones incluyentes en la educación superior”

Visión:

ICETEX, en el 2026, será una de las entidades más queridas por los colombianos debido a la alta satisfacción de sus beneficiarios y a la cobertura de sus servicios a nivel nacional

Ahora bien, en el marco del ejercicio de prospectiva sobre el análisis DOFA, en el ICETEX se realizó un ejercicio de identificación de la matriz desde una perspectiva interna a nivel organizacional y una perspectiva externa, dónde se tienen en cuenta cuestiones generales con miras a futuro, (incluyendo el cambio climático), alineación estratégica y cambios del entorno que pueden afectar positiva o negativamente la capacidad para alcanzar los resultados esperados en el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se presentan en el Anexo No. 1 “Contexto de la Organización – Factores externos e internos”.

La información del contexto estratégico se revisará de forma anual para actualizar las nuevas cuestiones externas e internas que puedan surgir.

6.4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

La identificación de las partes interesadas es un proceso que implica el conocimiento de las interacciones institucionales entre los procesos del sistema y cuyos determinantes están dados por las necesidades, las expectativas, la percepción de afectación del sistema y la afectación real que este tiene. Es así, como el ICETEX identifica las necesidades y expectativas de sus partes interesadas a través de mesas de trabajo, y/o grupos focales y estudios de posicionamiento e imagen para determinar el nivel de conocimiento, percepción, posicionamiento y lealtad de los beneficiarios, los aliados y los usuarios potenciales de la Entidad.

Los resultados de estos ejercicios se relacionan en el Anexo No. 2 "Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas", que sirve como insumo para la generación de oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad.

6.4.3. Alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del ICETEX es:

"La Prestación de servicios de financiación de la educación superior en Colombia y en el exterior a través de las líneas de crédito, fondos en administración y becas".

Versión: 2
 Fecha: 8 de septiembre de 2025

El numeral 7.1.5.2. "Trazabilidad de las mediciones" no aplica dentro del alcance del Sistema de gestión de la calidad, por cuanto el ICETEX no requiere utilizar dispositivos de seguimiento y medición para calibrar, ajustar o proteger los equipos (hardware, servidores y demás bienes físicos de la entidad) ya que los mismos no se utilizan con criterios metroológicos u otros que deban arrojar mediciones exactas.

No obstante, el ICETEX garantiza la capacidad de los programas informáticos requeridos para soportar sus procesos misionales, mediante la definición de políticas y el soporte y mantenimiento de la infraestructura utilizada.

Por otra parte, el numeral 8.3 Diseño de los productos y servicios, no aplica en el Sistema de gestión de la calidad de ICETEX, debido a que su misionalidad es el otorgamiento de productos a través de Crédito, Fondos en Administración, becas y títulos de ahorro educativo.

El alcance es controlado como información documentada a través del aplicativo In-Process.

6.4.4. Procesos del sistema de gestión de la calidad

Con el fin de implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente en el ICETEX se han identificado los procesos que soportan el cumplimiento de la misión y de la normatividad aplicable (Ver Anexo 3 - Normograma), los cuales se encuentran relacionados en el Mapa de Procesos (ver Anexo 4 – Mapa de procesos). Así mismo se ha establecido la interacción entre estos procesos el cual se ve reflejado al definir proveedores – entradas, salidas y Clientes en la caracterización de los procesos y se ha identificado el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad involucra todos los procesos de la Entidad que interactúan para la realización de los y servicios que se entregan a los clientes. Los procesos de ICETEX se clasifican de la siguiente forma:

Procesos Estratégicos: Aquellos a través de los cuales se orienta la gestión, proporcionan las directrices y fijan los objetivos a seguir para el cumplimiento de la misión institucional.

Procesos de Evaluación: Corresponde a aquellos que permitan monitorear y controlar el cumplimiento de la misión y objetivos de la Entidad.

Procesos Misionales: Son todos aquellos que contemplan la realización del producto y prestación del servicio dirigidos a los beneficiarios potenciales y actuales de la Entidad.

Procesos de Apoyo: Corresponden a todos los procesos necesarios que brindan soporte a la prestación del servicio.

La Entidad cuenta con 35 procesos que se consolidan en una estructura gráfica de 16 macroprocesos con la clasificación anteriormente mencionada:



GRÁFICO 3: MAPA DE MACROPROCESOS. FUENTE: ICETEX

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

Los procesos que conforman los macroprocesos se definieron de acuerdo con la metodología del ciclo del PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar), considerando las entradas con sus respectivas fuentes, las salidas con sus respectivos clientes internos o externos y las actividades generales que se siguen para alcanzar los resultados de cada proceso. (Ver Anexo No. 4 Mapa de Proceso)

6.5 LIDERAZGO

6.5.1. Liderazgo y Compromiso

La Alta Dirección del ICETEX a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y de los líderes de los procesos, mantiene su compromiso con la implementación y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la continua comunicación con los servidores públicos sobre la importancia de dar cumplimiento al Sistema de Gestión de la Calidad, la política y objetivos de la calidad, así como a los aspectos legales que rigen la Entidad y el incremento de la satisfacción de los clientes. Adicionalmente gestionan los recursos necesarios para generar un sentido de pertenencia frente al mismo.

6.5.2. Política de Calidad

El ICETEX ha definido su Política de Calidad, como:

“En el ICETEX promovemos el progreso social acompañando los proyectos de vida de los y las estudiantes en Colombia y en el exterior, proporcionando soluciones financieras incluyentes para el acceso a la educación en los diferentes territorios del país, mejorando continuamente a través de un talento humano comprometido con la educación”.

Versión: 3
Ratificada en Comité Institucional de Gestión y desempeño
el 25 de julio de 2024

La Política de Calidad es controlada como información documentada a través del aplicativo In-Process, se divulga a sus colaboradores a través de comunicaciones internas de la entidad y se mantiene publicada en la página web para conocimiento de las partes interesadas. Así mismo, esta política se revisa y aprueba por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño ampliado, anualmente.

6.5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

La Alta Dirección del ICETEX asegura que las responsabilidades y autoridades se encuentren asignadas de acuerdo con los roles definidos en el Decreto 380 de 2007, por medio del cual se establece la estructura del ICETEX. Asimismo la Entidad cuenta con un Manual de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal, aprobado mediante la Resolución 1359 del 10 de septiembre de 2018 y modificado mediante Resolución 002 del 5 de enero de 2021 y da cumplimiento a este requisito mediante los procesos y procedimientos documentados, así como mediante las guías que describen las responsabilidades frente a las actividades de los procesos que desarrolla la entidad y las resoluciones que establecen los comités que se han establecido para la correcta ejecución y seguimiento de la gestión de la Entidad.

Adicionalmente, de acuerdo con las necesidades que se presenten, se puede incorporar personal para apoyo a la gestión, mediante la prestación de servicios profesionales, para quienes se definirán sus obligaciones alineadas con las funciones de cada dependencia, por medio del contrato de prestación de servicios celebrado con la entidad, cuya administración se realiza en el marco del proceso de gestión contractual.

6.6 PLANIFICACIÓN

- **Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** El ICETEX cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operativo que define la metodología que siguen los líderes de procesos en conjunto con la Oficina de Riesgos para la identificación de los riesgos de cada proceso, sus causas y controles y los respectivos monitoreos.

Frente a la identificación de oportunidades se han tomado como base los ejercicios de Planeación Estratégica dada su articulación con el Sistema de Gestión de la Calidad, la identificación de cuestiones externas e internas, la Matriz DOFA y la comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes.

Las Oportunidades identificadas son registradas en el formato [“Identificación de Oportunidades” \(F405\)](#) y son desarrolladas con la metodología establecida en la [“Guía metodológica para la gestión de oportunidades” \(G209\)](#).

- **Objetivos de la Calidad:** En el ICETEX los objetivos estratégicos se convierten en los objetivos de calidad, buscando una alineación que facilite el cumplimiento de las metas institucionales.
A continuación, se presenta la mandala estratégica de la entidad:

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------



Mandala estratégica

Los objetivos e indicadores estratégicos están alineados con los procesos del ICETEX y se encuentran relacionados en las caracterizaciones. Así mismo, la Entidad cuenta con indicadores operativos e instrumentos de seguimiento que apoyan la medición de los procesos. La Mandala estratégica es controlada como información documentada a través del aplicativo que administra la documentación del Sistema de Gestión de la calidad.

- **Planificación de los cambios:** Los cambios que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad se identifican y se presentan a la Revisión por la Dirección, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Los cambios se planifican a través de proyectos, planes de acción o acciones de mejora definidos por los líderes de proceso responsables del cambio. Las directrices para la identificación y planeación de los cambios que afectan el Sistema de Gestión de Calidad se establecen en la ["Guía de gestión del cambio Sistemas de Gestión" \(G230\)](#).

6.7 APOYO

6.7.1. Recursos

6.7.1.1. Recursos del Sistema de Gestión de Calidad

ICETEX determina los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, a través del presupuesto anual aprobado por la Junta Directiva y el Plan Anual de Adquisiciones, de acuerdo con las necesidades, capacidades y limitaciones internas y las necesidades de adquisición de productos y servicios con proveedores externos.

6.7.1.2. Personas

El ICETEX cuenta con un talento humano competente para desempeñar los empleos para los que son nombrados, el perfil que deben cumplir se encuentra establecido en el manual de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal del ICETEX, aprobado mediante Resolución No. 1359 del 10 de septiembre de 2018 y modificado mediante Resolución 002 del 5 de enero de 2021. Por otra parte, a través de los procesos de [Ingreso \(A3-1\)](#), [Permanencia \(A3-2\)](#) y [Administración de personal \(A3-3\)](#) se garantiza realizar la vinculación de personal adecuado y las actividades que permitan su desarrollo y evaluación. En los casos en los que la Entidad requiere personal con perfiles especializados y/o adicional al asignado, se celebran contratos de prestación de servicios con personas que cumplan con los perfiles requeridos, cuya vinculación y seguimiento se realiza a través del proceso de Gestión Contractual (A4-1).

6.7.1.3. Infraestructura

El ICETEX cuenta con la Infraestructura física, tecnológica (software y hardware) y equipos de comunicación, que soportan el desarrollo de las actividades de cada uno de sus procesos.

La entidad ofrece a sus servidores la infraestructura física adecuada para realizar su labor a través de su sede de la Dirección General, ubicada en la carrera 3 No 18-32 en la ciudad de Bogotá. Adicionalmente cuenta con Centros de experiencia presencial a nivel nacional, los cuales pueden ser consultados en el link: <https://web.icetex.gov.co/atencion-al-ciudadano/centros-de-experiencia-presencial-cep>. La infraestructura física de la Entidad es gestionada a través de los procesos ["Administración de Activos Fijos" \(A1-1\)](#), ["Servicios Generales y Apoyo logístico" \(A1-4\)](#) y la infraestructura tecnológica a través del proceso ["Gestión de servicios tecnológicos" \(A7-1\)](#).

6.7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El ICETEX proporciona ambientes de trabajo seguros, con el fin de proteger la integridad de los colaboradores y asegurar los procesos en ejecución; para esto monitorea permanentemente los posibles peligros, a través de las inspecciones de seguridad, el mantenimiento de las condiciones físicas y de infraestructura, verificando de esta manera la seguridad industrial de la entidad. Adicionalmente se planean y ejecutan mediciones de higiene ambiental dentro de las cuales se puede incluir algunas como

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

comfort térmico, luxometrías, sonometrías, entre otras, para garantizar ambientes de trabajo que cumplan los límites permisibles definidos por la normatividad aplicable y que permitan tomar acciones de prevención, para la disminución de los riesgos y la eliminación de posibles accidentes de trabajo o enfermedades laborales. Los lineamientos para la gestión de la seguridad y salud de los colaboradores se establecen en el ["Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo" \(M21\)](#).

Finalmente, el ICETEX promueve una atmósfera de respeto y trabajo en equipo en alineación con los valores institucionales de la entidad y desarrolla todo un plan de actividades que contribuyen a la disminución del estrés propio de la labor, consiguiendo el bienestar de servidores y colaboradores basado en el reconocimiento, desarrollo personal y organizacional. Estas actividades se realizan a través del proceso de ["Permanencia"](#) (A3-2), a cargo del Grupo de Talento y Desarrollo humano.

6.7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

ICETEX cuenta con seguimiento y medición de los resultados de los procesos que puedan afectar la conformidad de sus servicios, mediante sistemas de información, indicadores, tableros de control y otros instrumentos de seguimiento. Para asegurar que los recursos tecnológicos de seguimiento y medición son apropiados e idóneos para su propósito, así como la validez de los resultados obtenidos, se cuenta con el proceso de "Gestión de Servicios Tecnológicos" (A7-1). En el caso de los indicadores e instrumentos de seguimiento, su definición y validación se basa en la "Guía metodológica para la gestión de indicadores e instrumentos de seguimiento" (G04).

6.7.1.6. Conocimientos de la organización

El ICETEX en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, se ha comprometido con el fortalecimiento de la Política de Gestión del conocimiento y la Innovación, de tal manera que se han diseñado diferentes estrategias que permiten a los colaboradores interconectar el conocimiento, adaptarse a la tecnología, promover la investigación e innovación y facilitar el aprendizaje y participación.

Es así, que se han determinado estrategias que se encuentran descritas en el Plan Institucional de Gestión del Conocimiento y la Innovación que apalanca las acciones de cada vigencia y las brechas de la política resultado del FURAG, y que constituyen mecanismos para fortalecer la política, tales como:

- Se diseñó e implementó un portal en la intranet que cuenta con una sección exclusiva para la gestión del conocimiento, que permite a los colaboradores acceder a base de datos de conocimiento con la postulación de buenas prácticas y lecciones aprendidas, i y conocer un poco más de la historia o memoria institucional de la entidad.
- Se cuenta con una herramienta para el Sistema de Gestión de la Calidad que incluye todo el conocimiento explícito de ICETEX a través de manuales, procesos, procedimientos, caracterizaciones, guías, formatos y normogramas, entre otros documentos.
- Formación a través del Plan Institucional de Capacitación y la Academia Icetex, el cual aborda las necesidades que se deben abordar sobre los conocimientos requeridos y necesarios para la Institución.
- Programa de inducción y reinducción para la transferencia del conocimiento del Icetex.
- Creación de repositorios que permiten la transferencia y preservación del conocimiento generado en el marco de sus funciones, en beneficio de la conservación de la memoria institucional y aseguramiento de su disponibilidad.
- Estrategias para fomentar una cultura organizacional en torno a la gestión del conocimiento y la innovación.
- Estrategias para fomentar espacios de aprendizaje y enseñanzas a través de transferencia de conocimiento.
- Generar acciones de relacionamiento y socialización con actores del ecosistema de innovación de la entidad.
- Desarrollar estrategias que mejoren y faciliten el conocimiento y la comunicación con las territoriales.

6.7.2. Competencia

El ICETEX, en el proceso de vinculación de los funcionarios verifica que el personal seleccionado cumpla con las competencias establecidas en el manual de funciones y perfiles definidos para el desarrollo de las actividades. Si en el marco de la permanencia del funcionario en la institución se identifica la necesidad de adquirir o fortalecer competencias, la Entidad proporciona los espacios de formación, capacitación y otras acciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal, mediante la articulación con el Plan Institucional de Capacitación - PIC.

El Grupo de Talento y Desarrollo Humano mide la eficacia de las capacitaciones impartidas mediante el diligenciamiento del formato ["Evaluación de impacto de la capacitación" \(F395\)](#) la cual se aplica solo a las capacitaciones externas que cuentan con un mínimo de diez (10) horas.

Cuando la Entidad requiere contratar personal externo para desarrollar actividades asociadas a la ejecución de sus procesos, se establece en el estudio previo un perfil con el que debe contar la persona que será contratada y se revisa la experiencia a través de las certificaciones laborales con funciones.

6.7.3. Toma de conciencia

La Oficina Asesora de Planeación capacita a los enlaces de planeación, equipo conformado por representantes de todas las dependencias, en los temas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, quienes actúan como multiplicadores en sus equipos de trabajo. Se fomenta la conciencia sobre la importancia e implicaciones de la política y objetivos de calidad, la contribución a la eficacia de los procesos y el sistema de gestión, incluyendo los beneficios en la mejora del desempeño y la relevancia del cumplimiento de los requisitos C(cliente)-L(legales)-O(organizacional)-N(normativo). De igual forma se capacita a los nuevos colaboradores en el proceso de inducción virtual y se refuerzan los conocimientos de los ya vinculados a la entidad, a través de la reinducción. Adicionalmente, se generan campañas de socialización de elementos claves del Sistema de Gestión de Calidad, a través de los medios y estrategias de comunicación interna.

6.7.4. Comunicación

El ICETEX a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación desarrolla estrategias para comunicar a los funcionarios los elementos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual se evidencia a través de la comunicación interna que puede realizarse a través de correo electrónico, memorandos y oficios, circulares, pantallas digitales, fondo de pantalla de los computadores, por la página Web de la entidad www.icetex.gov.co, el aplicativo In-process, entre otras.

Adicionalmente, la Oficina Asesora de Comunicaciones identifica los asuntos pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad que deben ser comunicadas, a quienes, cuándo, de qué manera se comunican y el responsable, en la ["Matriz de comunicaciones externas e internas" \(F438\)](#).

6.7.5. Información documentada

La información documentada establecida por la entidad, se enmarca en la siguiente estructura y tipificación de la documentación que conforma el Sistema Gestión de la Calidad del ICETEX, dando cumplimiento a lo exigido por la Norma ISO 9001:2015.

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

La documentación está estructurada en los siguientes niveles:



Gráfico 4: Estructura documental del ICETEX. Fuente: ICETEX

- **Documentos de Direccionamiento Estratégico:** Establecidos por la Alta Dirección del ICETEX, definen las políticas, plan estratégico, acuerdos, códigos, reglamentos, directrices, normas, circulares, entre otros.
- **Manuales:** Documentos que plantean políticas y lineamientos frente a un tema específico.
- **Caracterización de proceso:** Documento que define las entradas, proveedores, salidas y clientes, controles, recursos y normatividad que le aplica a un proceso. Adicionalmente permite establecer la interacción con los demás procesos de la Entidad.
- **Procedimiento:** Documento que describe la forma en que se lleva a cabo una actividad dentro del proceso.
- **Otros documentos:** Otros documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad del ICETEX, como son Guías (Documento que establece una serie de lineamientos o la secuencia de tareas, tanto operativas como de control), Instructivos (Documento que describe el diligenciamiento de un formato), y Acuerdos de servicios (Documento firmado entre procesos o áreas que participan en un mismo proceso, en el cual se establecen parámetros para la prestación del servicio y la obtención del resultado deseado), Indicadores (hoja de vida de indicadores) programas de SST (actividades de seguridad y salud en el trabajo), fichas técnicas y protocolos (criterios para adquisición de productos y servicios).
- **Registros:** Documento que proporciona resultados o proveen evidencia de las actividades efectuadas.

Los lineamientos para la elaboración, control y administración de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se evidencia en la ["Guía de elaboración de documentos" \(G03\)](#) y el procedimiento ["Control de Documentos" \(E1-2-11\)](#) y el control de registros a través de los siguientes procedimientos de archivo: ["Administración archivo de gestión" \(A8-3-01\)](#), ["Consulta de archivo" \(A8-3-02\)](#), ["Transferencia documental al archivo central" \(A8-3-03\)](#), ["Administración de archivo central" \(A8-3-04\)](#), ["Transferencia al archivo histórico" \(A8-3-05\)](#). ICETEX cuenta con las tablas de retención documental que incluyen documentos físicos y la implementación de la gestión de documentos electrónicos. De forma complementaria, se utiliza el ["Listado maestro de registros" \(LMR\)](#), que incluye las evidencias de la ejecución de los procesos en medio físico y electrónico.

La consulta de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad puede realizarse por parte de los servidores públicos de ICETEX, con los accesos disponibles como VPN o escritorios virtuales, a través del aplicativo In-process, el cual cuenta con control de almacenamiento, cambios y versiones, guardando los históricos. Como control de la distribución de la información documentada, los funcionarios no pueden imprimir los documentos directamente del aplicativo; si estos son requeridos para un trámite o reporte de la Entidad, se deben requerir copias controladas que la Oficina Asesora de Planeación autorizará y emitirá en medio físico o digital, según se requiera. Por otro lado, los registros no deben tener tachones, borrones ni enmendaduras, tampoco deben estar diligenciados a lápiz, con esto se garantiza la integridad de la información plasmada en estos, para el caso de su diligenciamiento a mano.

6.8 OPERACIÓN

6.8.1. Planificación y control operacional

Los elementos para la planificación de realización del producto y la prestación del servicio son:

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

- Los lineamientos, objetivos y metas institucionales establecidos en el Plan estratégico.
- Los procesos establecidos y su alcance, el cual se encuentra en el Mapa de Procesos.
- Los riesgos de cada proceso y sus medidas de control identificados en el Mapa de Riesgos.
- Requisitos legales para la prestación del servicio o elaboración del producto.
- Procedimientos, formatos y otros documentos requeridos para la operación.
- El personal competente para cada proceso.
- Asignación de recursos para la operación y seguimiento de los procesos.
- Las fuentes de información.

6.8.2. Requisitos para los productos y servicios

6.8.2.1. Comunicación con el cliente

La Entidad cuenta con una página web (www.icetex.gov.co) donde divulga la información relativa a los productos y servicios que ofrece a la ciudadanía. Adicionalmente, cuenta con diversos medios para comunicarse con el cliente, como lo son las redes sociales (Facebook, X, YouTube, LinkedIn, Instagram, entre otras). Igualmente, cuenta con canales de atención como sus Centros de Experiencia Presencial (CEP), canal telefónico, salas modo-on, video atención, WhatsApp, chat y otras opciones on-line.

Con el fin de atender las solicitudes para el otorgamiento de productos, se dispone de los formularios de solicitud establecidos en los procesos misionales asociados al macroproceso de "Otorgamiento de productos".

La entidad ha definido el proceso de "Atención a beneficiarios y/o ciudadanos", mediante el cual se brinda atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes actuales y potenciales de ICETEX. Para esto se dispone de varios canales a través de un proceso tercerizado, que es controlado en términos de oportunidad y calidad por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Del mismo modo, se ha dispuesto un espacio en la página web de ICETEX, en el link: <https://web.icetex.gov.co/participa/consulta-ciudadana>, para que la ciudadanía participe con sus observaciones frente a temas de planeación institucional, normatividad, gestión y rendición de cuentas.

ICETEX administra los datos personales de sus clientes, requeridos para brindar sus productos y servicios y dar atención a sus solicitudes, contando con la debida autorización para el tratamiento, de acuerdo con los usos incluidos en la política de protección de datos personales publicada en la página web de la entidad ([Política de tratamiento de datos personales - ICETEX](#)), de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos en el ["Manual Programa Integral de Gestión de Datos Personales" \(M29\)](#) en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

La entidad cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio gestionado a través del ["Manual de Administración del Plan de continuidad del Negocio"](#) (M14), así como planes de contingencia operativos para los procesos misionales, en los cuales se definen las acciones de contingencia en los casos requeridos, minimizando el impacto negativo hacia los clientes.

6.8.2.2. Determinación de los requisitos de los productos y servicios

Con el propósito de asegurar el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto y servicio se ha definido el procedimiento transversal ["Presentación y aprobación de políticas y de estudios institucionales"](#) (E1-1-01), mediante el cual se establecen los lineamientos de operación en la entidad tomando como base en las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la normatividad aplicable a la entidad y los planes de desarrollo y planes sectoriales. A través de los convenios con constituyentes de fondos y aliados estratégicos nacionales e internacionales, los reglamentos operativos, reglamento de crédito y los términos de referencia para convocatorias de becas, se establecen los requisitos de los productos y servicios que se ofrecerán.

6.8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Las condiciones establecidas para el otorgamiento de productos y la prestación de servicios por parte de la entidad, se encuentran establecidas y divulgadas a los clientes actuales y potenciales en los reglamentos operativos de los fondos en administración y en el reglamento de crédito, así como en las convocatorias publicadas en la página web de la entidad.

6.8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La entidad ha establecido el procedimiento de ["Planificación y gestión operativa para la atención al usuario"](#) (M5-1-21) por medio del cual se asegura la planificación y comunicación de las condiciones y los cambios que puedan generarse en los productos y servicios ofrecidos y sus condiciones, a los beneficiarios y ciudadanos, a través de los canales de atención.

En los casos en los cuales se requiera realizar cambios autorizados en los términos definidos para las convocatorias vigentes de los productos de la entidad, se realiza divulgación a los ciudadanos y partes interesadas, a través de la página web y otros canales de comunicación de la entidad. La documentación relacionada se gestiona a través del proceso de ["Gestión de archivo"](#) (A8-3).

6.8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios

El diseño y desarrollo de productos y servicios no aplica dentro del alcance del Sistema de Gestión de calidad implementado y certificado del ICETEX.

6.8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

6.8.4.1. Productos y servicios tercerizados

La entidad ha generado una estrategia de tercerización que le ha permitido aprovechar la experiencia, conocimiento y tecnología de firmas expertas en el desarrollo de actividades específicas, como la atención a los beneficiarios y ciudadanos, gestión de archivo central, centros de contacto para recuperación de cartera, soporte y mantenimiento de plataformas tecnológicas, centro de datos, entre otros.

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

ICETEX tiene establecido el Manual de contratación y el Plan Anual de Adquisiciones. En el proceso ["Gestión Contractual" \(A4-1\)](#) se llevan a cabo las actividades requeridas para la selección de proveedores, ejecución y supervisión contractual y la liquidación de los contratos, de manera que se asegure el cumplimiento de los requisitos establecidos por la entidad. Se determinan los criterios para la evaluación, selección, seguimiento y re-evaluación de los proveedores externos y se conserva la documentación en el sistema SECOP y en el archivo de la entidad.

6.8.4.2. Tipo y alcance del control

La entidad define los requisitos para la prestación de los servicios y la adquisición de bienes en los estudios previos y los contratos que se suscriben. Durante la ejecución de éstos se realiza el control y seguimiento a través de cronogramas, reuniones, informes, planes de gestión, procedimientos, guías, entre otros. Estos mecanismos de supervisión y control son definidos por el líder de proceso o supervisor del contrato, dependiendo del impacto en la calidad de los productos y servicios. Los lineamientos se encuentran documentados en el procedimiento "Supervisión de contratos" (A4-2-02).

6.8.4.3. Información para los proveedores externos

Por medio del Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP, se comunica a los proveedores de la entidad los requisitos para los productos y servicios a contratar, instancias de aprobación, competencia del personal, canales de comunicación, supervisión contractual, seguimiento al desempeño y re-evaluación, así como actividades de verificación o validación en las instalaciones del proveedor, si es requerido. Estos requisitos son definidos por los equipos de los procesos, en la documentación requerida para la realización de la gestión contractual y se validan y aprueban por parte de los líderes de procesos y/u ordenadores del gasto.

6.8.5. Producción y provisión del servicio

El ICETEX lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, a través de sus procesos misionales. Dispone de información clara sobre las características de los productos, suministrada a través de reglamentos, acuerdos, resoluciones, los procedimientos documentados para cada caso; de igual forma se identifican los riesgos de cada uno de ellos y los puntos de control necesarios. La entidad cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de las actividades, la infraestructura y las herramientas tecnológicas necesarias para una adecuada identificación y trazabilidad del producto dentro de los procesos de otorgamiento, gestión de la operación y terminación de este.

6.8.5.2. Identificación y trazabilidad

La identificación de los productos y servicios de la entidad se mantiene a través de la ejecución de los procesos misionales de producción y prestación de los servicios, con base en los sistemas de información, de manera que se asegure su trazabilidad. La medición de los resultados se realiza a través de los indicadores definidos y de actividades e instrumentos de seguimiento. La información de identificación y trazabilidad se conserva en las herramientas tecnológicas disponibles en la entidad.

6.8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El ICETEX identifica y protege los datos personales de sus proveedores y beneficiarios, para cuyo uso se encuentra autorizado, en cumplimiento de la normatividad asociada a la protección de datos y a través de la implementación del ["Manual de programa integral de protección de datos personales" \(M29\)](#). Igualmente, en los casos en los cuales se requiera la salvaguarda de herramientas, equipos, etc, se protegerán los mismos, en virtud de las condiciones establecidas en los contratos celebrados, de acuerdo con el proceso de gestión contractual.

6.8.5.4. Preservación

La entidad asegura que las condiciones de los productos y servicios inicialmente ofrecidos a los ciudadanos, se mantengan y se cumplan a lo largo de la vigencia de los mismos, a través de los controles aplicados a los procesos misionales, en cumplimiento de los requisitos establecidos.

6.8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

El ICETEX realiza la atención oportuna y eficiente de las peticiones, quejas, reclamos y demás formas de retroalimentación de los beneficiarios con productos y/o servicios otorgados, a través de los canales presenciales y virtuales establecidos para tal fin, de acuerdo con lo definido en el proceso de ["Atención a beneficiarios y/o ciudadanos" \(M5-1\)](#).

6.8.5.6. Control de los cambios

Los cambios implementados en la producción y prestación de los productos y servicios de la entidad se revisan y controlan a través de la documentación de los procesos misionales de la entidad, cuyas actualizaciones son revisadas y aprobadas por los líderes de cada uno de ellos, de manera que se asegure la conformidad con los requisitos.

6.8.6. Liberación de los productos y servicios

En el marco de la ejecución de los procesos y procedimientos misionales se cuenta con los controles y trazabilidad de aprobaciones para que se otorguen los productos y se presten los servicios a los beneficiarios.

6.8.7. Control de las salidas no conformes

En el ICETEX las salidas no conformes se identifican de acuerdo a su impacto en la calidad de los productos y servicios brindados a los clientes externos, cuando se constituye un incumplimiento de los requisitos establecidos. La entidad cuenta con una metodología de Salidas No Conformes del Sistema de Gestión de Calidad, para facilitar su identificación, reporte y tratamiento. a través del procedimiento "Tratamiento de salidas no conformes" (E1-2-09). Además, en la entidad, se cuenta con una gestión de riesgos operacionales que permite administrar y mitigar algunas de las salidas no conformes de los procesos del SGC. Para las situaciones en las que, a partir del seguimiento se presenta la SNC, su tratamiento se realiza mediante un Plan de Mejoramiento, registrado en el "software de auditoría y planes".

Respecto al tratamiento de las salidas no conformes se contemplan dos momentos, un primer momento de la identificación partiendo desde los productos y servicios ofrecidos por la entidad, las etapas ejecutadas para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, atributos estándar que se deben tener en cuenta para cumplir con los requisitos C (Cliente)-L (Legales)- O (Organización)-N (Normativos), y las causas que puedan generar incumplimientos, relacionando los procesos responsables. Un segundo momento mediante el control de la SNC a partir del registro del comportamiento mensual, identificando si se presentó la SNC y tomando las acciones inmediatas previamente definidas. Adicionalmente, dando el tratamiento adecuado mediante el registro y ejecución del plan de mejoramiento en el "software de auditoría y planes".

6.9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

6.9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

- *Seguimiento y medición de los objetivos de calidad.*

El ICETEX anualmente revisa sus objetivos, indicadores y metas, de acuerdo con los resultados obtenidos y nuevas directrices generadas. Cada dependencia líder de proceso es responsable de registrar en el instrumento o herramienta dispuesto para tal fin los avances y soportes de cumplimiento de las metas estratégicas.

Adicionalmente de forma trimestral la Oficina Asesora de Planeación realiza seguimiento al cumplimiento de los indicadores y planes de acción.

- *Seguimiento y medición del Sistema de gestión.*

El análisis de datos del Sistema de gestión de ICETEX se realiza en los seguimientos estratégicos, en las sesiones de los comités institucionales, en los informes de gestión, en los mecanismos de seguimiento de los productos y procesos, en la evaluación de satisfacción de los clientes, en el seguimiento a los mapas de riesgos, en el seguimiento y control a los proveedores y en los informes de auditorías internas de calidad y de planes de mejoramiento.

- *Seguimiento y medición de los procesos.*

El seguimiento a los procesos de la Entidad se realiza a través de los indicadores estratégicos asociados a la mandala estratégica y alineados a los procesos, los indicadores operativos definidos por el Líder de proceso, así como con instrumentos de seguimiento que pueden ser cronogramas, planes, encuestas, tableros de control, entre otros.

- *Seguimiento y medición a los productos y servicios.*

Durante el desarrollo de las actividades de los procesos y procedimientos relacionados con la realización del producto y/o prestación del servicio se establecen puntos de control sujetos a niveles de revisión y aprobación, que permiten asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

6.9.1.2. Satisfacción del cliente

El ICETEX realiza seguimiento a la satisfacción del cliente y otras partes interesadas, por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo, a través de encuestas, grupos focales, entrevistas y dispone, en los diferentes canales de atención al usuario, de mecanismos que le permiten obtener la calificación frente a los servicios ofrecidos.

6.9.1.3. Análisis y evaluación

La entidad analiza y evalúa la información de seguimiento y medición, correspondiente al cumplimiento de planes estratégicos, proyectos, objetivos de calidad, indicadores estratégicos y operativos, instrumentos de seguimiento, así como la satisfacción del cliente; con el fin de evaluar el cumplimiento de requisitos y tomar decisiones, por parte de la Alta Dirección.

6.9.2. Auditoría interna

La Oficina de Control Interno, mediante el procedimiento "[Auditorías Internas de Sistemas de gestión](#)" (EV1-2-02) efectúa la programación y ejecución de los ejercicios de auditoría interna, de forma tal que sea un instrumento que permita evidenciar incumplimientos u oportunidades que conlleven al mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad. .

6.9.3. Revisión por la dirección

6.9.3.2.1. Planificación de revisión por la dirección

El ICETEX planifica la realización de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, como mínimo una vez al año. Para tal fin., se convoca al Comité Institucional de Gestión y desempeño y se invita a los líderes de proceso, para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad del ICETEX y determinar las mejoras que se deben realizar al mismo, de acuerdo con el procedimiento documentado "[Revisión por la Dirección](#)" (E1-2-07).

6.9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

Las entradas de la revisión por la dirección se tratan de la siguiente manera:

Entrada	Escenario	Periodicidad
El estado de las acciones de las revisiones por la dirección	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Anual
Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Anual
Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Anual (Solicitud Comité Directivo/Mensual)
La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes	Comité Ejecutivo/Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Anual
El grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad	Comité Ejecutivo/Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Anual
El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	Comité Ejecutivo/Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Anual

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
---------------------	------------------------------	----------------	---	---------------	---------

Entrada	Escenario	Periodicidad
Las no conformidades y acciones correctivas	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Anual
Los resultados de seguimiento y medición	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Anual
Los resultados de los auditorías	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Anual
El desempeño de los proveedores externos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Anual
La adecuación de los recursos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Anual
La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos	Comité de Riesgos Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Mensual Anual
La eficacia para abordar las oportunidades	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Anual
Oportunidades de mejora	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de procesos)	Anual

6.9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Como salidas de las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño ampliado para la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, se establecen y documentan por medio de acta, las decisiones y acciones que se clasifican en:

- Oportunidades de mejora
- Cambios en el SGC
- Necesidades de recursos

6.10. MEJORA

6.10.1. Mejora al Sistema de Gestión de Calidad

ICETEX ha definido mejoras a su Sistema de Gestión de la Calidad las cuales se ejecutan a través de proyectos, planes de acción, acciones de mejora, y planes de tratamiento a los riesgos. Complementando lo anterior, la entidad cuenta con el mecanismo de comités de mejoramiento, mediante los cuales los líderes de proceso se reúnen con sus equipos para identificar las mejoras que puedan llevarse a cabo.

6.10.2 No conformidad y acción correctiva

ICETEX cuenta con la metodología documentada en el procedimiento "[Acciones correctivas y de mejora](#)" (E1-2-10), el cual permite a los procesos definir y llevar a cabo las acciones para determinar y eliminar las causas de las No conformidades reales que se presenten en los diferentes componentes del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las No conformidades pueden tener origen en:

- Auditoría interna y externa
- Comités de Mejoramiento
- Resultado de planes de acción
- Líder de proceso
- Salidas no conformes
- Incumplimiento de requisitos
- Revisión por la dirección
-
- Análisis de datos (resultado de indicadores, PQRS, entre otros).

Si la No conformidad se encuentra relacionada con la materialización de un riesgo operativo del proceso, el análisis y la generación del plan de mejoramiento se realizará de conformidad con lo establecido en los procedimientos del proceso "[Gestión de riesgos no financieros](#)" (E2-1) y no aplicará el procedimiento "[Acciones correctivas y de mejora](#)" (E1-2-10).

6.10.3. Mejora continua

La entidad mejora continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad con base en los resultados de seguimiento, medición, análisis y evaluación y las salidas de la Revisión por la Dirección. Estas mejoras se ejecutan a través de proyectos, planes de acción y acciones de mejora.

7. ANEXOS

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

Anexo No. 1: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN – FACTORES EXTERNOS E INTERNOS (MATRIZ DOFA)

Anexo No. 2: MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Anexo No. 3: MAPA DE PROCESOS



MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
--------------	------------------------------	---------	---	--------	---------

Anexos:

[ANEXO 1 DOFA 2025.png](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, sep 05 2025 01:03 p.m.

[ANEXO 2 Matriz Partes Interesadas-2025.xlsx](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, sep 05 2025 01:04 p.m.

[ANEXO 3 Mapa de procesos.pdf](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, sep 05 2025 01:04 p.m.

[Anexo técnico DOFA 2025.xlsx](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, sep 16 2025 09:37 a.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se realiza ajuste a los numerales de la norma
- Se actualiza la matriz DOFA y de Partes Interesadas
- Se incluye el cambio climático

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-09-08	22	• Se realiza ajuste a los numerales de la norma • Se actualiza la matriz DOFA y de Partes Interesadas • Se incluye el cambio climático
2024-09-23	21	• Cambia el nombre de equipo MECI-Calidad por enlaces planeación • Se elimina el concepto de control de calidad en las definiciones • Se incluye que el Icetex es una entidad vinculada al ministerio de Hacienda • Se actualiza el propósito superior y la visión de acuerdo con la nueva Planeación Estratégica 2023 -2026 • Se realiza la actualización de las Partes interesadas y la matriz DOFA
2023-11-7	20	Se realiza actualización del Manual de Calidad con referencia a: 1. Conocimiento de la organización. 2. Ambiente para la operación de los procesos. 3. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 4. Salidas No Conformes.
2022-05-16	19	Se realiza actualización de Política de Calidad de acuerdo con la aprobación del Comité de Gestión del Desempeño de fecha 17 de diciembre de 2022
2021-10-06	18	Se realiza la actualización de acuerdo con la Nueva Planeación Estratégica, propósito superior, visión, se incluye el mándala estratégico, se actualizan las Partes Interesadas, igualmente se realiza la actualización de la DOFA.
2020-10-13	17	Se actualizan las Partes interesadas, Metodología de SNC y Planificación de los cambios, conocimientos de la organización, gráfico de mapa de macroprocesos, gráfico de estructura documental, en Requisitos para la prestación de productos y servicios se modifican los canales de atención, en revisión por la dirección se modifican los escenarios donde se pueden presentar los diferentes temas de entrada para la reunión.
2019-10-29	16	Se actualizan partes interesadas, el número de puntos de atención a nivel nacional, se actualiza el nombre del proceso Gestión Contractual, se actualiza el numeral 6.4.1 donde se incluye el plan nacional de desarrollo 2018-2022, se actualizó el número de los anexos, en el alcance del sistema se incluye como numeral que no aplica el 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, Ambienta para la operación de los procesos, conocimientos de la organización, competencia, toma de conciencia
2018-06-19	15	Se estructura el manual con los numerales de la Norma ISO 9001:2015, dando respuesta a la operación de la entidad frente a los 10 capítulos que tiene esta versión
2018-04-30	14	Se realizan ajustes relacionados con la alineación a la norma Iso 9001:2015
2017-06-16	13	En la medición y seguimiento de procesos se incluyen los instrumentos de seguimiento, en la estuctura documental se incluye las hojas de vida de indicadores y los mapas estratégicos, se incluye la modificación que se presentó e la operación de Cobranzas, se realiza una aclaración en el numeral 6.13.3 en cuanto a los casos en que el desarrollo de productos se desarrolle por un tercero, en el numeral 6.14.7 se aclara el tratamiento a las acciones en caso de generarse un evento de riesgo.

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional	Estado	Vigente
2016-05-10	12	Se elimina Propuesta de valor Se modifica el número de puntos de atención al usuario Se modifica la misión, visión, clientes y grupos de interes Se modifica SISTEDA por Plan sectorial En el capítulo 6.1 Presentación el SGC se maneja a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Se modifica el Mapa de Macroprocesos.			
2015-07-22	11	Se modifica: Numeral 6.1 se incluye el párrafo del manejo de los registros y el proyecto del registros electrónicos. Numeral 6.13.3 Diseño y desarrollo de productos se incluyen el procedimiento de Formulación Plan estratégico, las guías Metodología desarrollo RAE y Elaboración y seguimiento Plan de Acción, el procesimiento Desarrollo de Software, así como una nota cuando el Diseño no sea realizado en su totalidad por ICETEX. Numeral 6.14.7 Se incluye párrafo con el manejo de la materialización de Riesgo Operativo.			
2015-05-19	10	Se elimina de los procesos tercerizados el de Cartera; se modifica ARP por ARL,			
2014-04-03	9	Se modificaron los objetivos de calidad, de acuerdo con el realineamiento de 2014.			
2013-6-13	8	Cambio del nombre del proceso "Gestión de cobro prejurídico y Juridico" por "Gestión de recuperación de cartera"			
2013-05-27	7	Debido a la eliminación del proceso Generación o Ajuste de Políticas Institucionales, se reemplaza por el procedimiento que queda transversal a todos los procesos "Presentación y aprobación de políticas y estudios institucionales".			
2012-05-17	6	Actualización del documento en cuanto a la alineación con el plan estratégico 2011 - 2014.			
24/6/2011	5	Modificación del documento en cuanto al manejo de los registros.			
5/5/2011	4	Se actualizan códigos de documentos Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de de acuerdos de servicio, tratamiento del producto o servicio no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora, control de documentos, control de registros. Se modifican los procesos tercerizados. Así como actualización de los anexos.			
16/06/2010	3	Se modifica el documento en procesos tercerizados y redacción de todos los numerales.			
-	2.0	Creación inicial del documento			
-	1.0	Creación inicial del documento			
-	1.0	Creación inicial del documento			

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI