

Contenido



MANUAL DE CALIDAD

V19

Descripción breve

Documento que describe el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad

ICETEX
MARZO DE 2022

MANUAL DE CALIDAD

INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ



Copia NO Controlada

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. DEFINICIONES

4. NORMATIVIDAD

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 Descripción de la Entidad

5.1.1. Localización

5.1.2. Estructura Organizacional

5.2 PROPÓSITO SUPERIOR

5.3 VISIÓN

5.4 CLIENTES Y Grupos de Interés

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 PRESENTACIÓN

6.2 Responsabilidad del Manual de Calidad

6.3 PRINCIPIOS DE CALIDAD

6.4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

6.4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto

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

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

6.7.1.1. Personas

6.7.1.2. INFRAESTRUCTURA

6.7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos

6.7.1.4. Conocimientos de la organización

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. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

6.8.4. Producción y provisión del servicio

6.8.5. Liberación de los productos y servicios

6.8.6. Control de las salidas no conformes

6.9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

6.9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

6.9.2. Auditoría interna

6.9.3. Revisión por la dirección

6.10 MEJORA

7. ANEXOS

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

Copia NO Controlada

1. OBJETIVO

Establecer 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.

2. ALCANCE

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.

3. 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.
- ✓ **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- ✓ **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.
- ✓ **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

4. NORMATIVIDAD

- NTC ISO 9001:2015 Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- NTC ISO 19011:2011 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.

Copia NO Controlada

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 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, creado por el Decreto 2586 de 1950 y transformado por la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005.

Tiene por objeto el fomento social de la educación superior, priorizando en la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos, a través de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y la permanencia de las personas a la educación superior, la canalización y administración de recursos, becas y otros apoyos de carácter nacional e internacional, con recursos propios o de terceros. 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.

5.1.1. 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 38 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

5.1.2. 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:

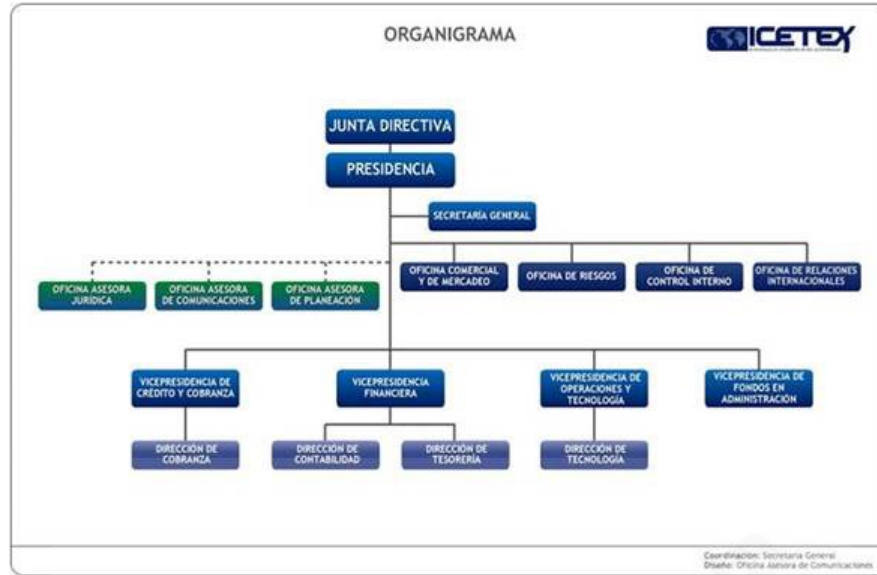


Gráfico 2: Organigrama ICETEX. Fuente: ICETEX

5.2 PROPÓSITO SUPERIOR

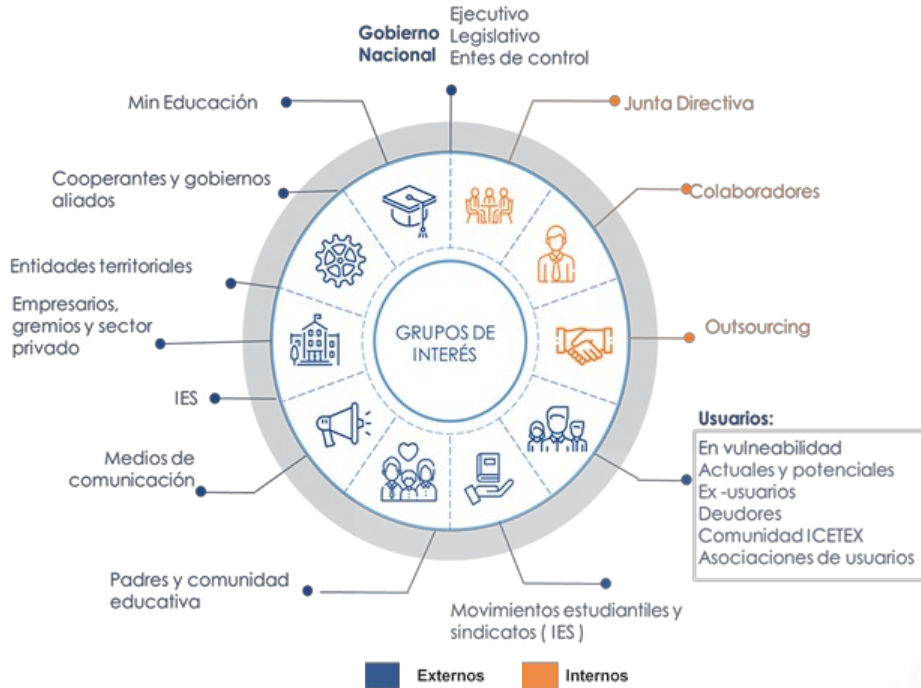
Impulsamos proyectos de vida brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la Educación Superior.

5.3 VISIÓN

Ser la primera opción de los colombianos para el acceso y permanencia en la Educación Superior, a través de servicios ágiles, flexibles, sostenibles y con enfoque diferencial.

5.4 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”.

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 PRESENTACIÓN

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. 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 clientes.

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.

6.2 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” \(E1-2-11\)](#).

6.3 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:

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 los mismos.

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, 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 del equipo MECI – Calidad, 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, que le permite a los funcionarios de ICETEX, identificar claramente con cuales procesos está relacionado, 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, reuniones de análisis estratégico, 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 realiza seguimiento permanente a la gestión mediante las reuniones de análisis estratégico, así como 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

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 2018 y con la aprobación del nuevo Plan Nacional de Desarrollo – Pacto por Colombia Pacto por la equidad (2018-2022), la entidad adelantó su Plan estratégico 2021 – 2024 que nace como una apuesta de "(...) reforma integral al ICETEX en materia de gobernanza, estructura y características de su portafolio de servicios y fuentes de financiación"

Ahora bien, tomando la información de los últimos dos planes estratégicos se adelantaron talleres con representantes de las dependencias de la Entidad y se identificaron las cuestiones externas e internas 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

El ICETEX identifica las necesidades y expectativas de sus partes interesadas a través de mesas de trabajo, grupos focales y estudios de posicionamiento e imagen cuyo objetivo es identificar el nivel de conocimiento, percepción, posicionamiento y lealtad de los beneficiarios, aliados y usuarios potenciales del ICETEX.

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 SGC.

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, becas y títulos de ahorro educativo".

Versión: 1
 Fecha: 2 de agosto de 2010

El numeral 7.1.5. "Recursos de seguimiento y medición" 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 utilizados (hardware, servidores y demás bienes físicos de la entidad) ya que los mismos no se utilizan con criterios metrológicos 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 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 la calidad involucra todos los procesos de la Entidad que interactúan para la realización de los productos 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 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 los procesos que brindan soporte a la realización del producto o prestación del servicio.

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

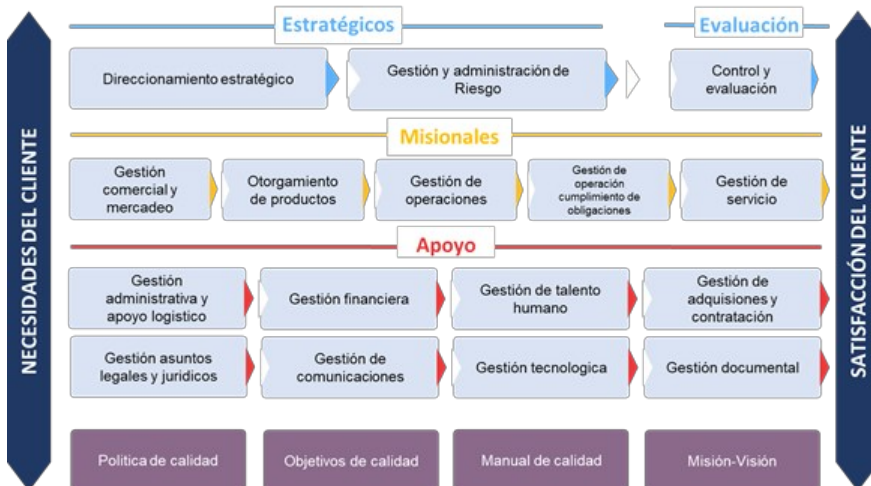


GRÁFICO 3: MAPA DE MACROPROCESOS. FUENTE: ICETEX

Los procesos que conforman los macroprocesos se definieron de acuerdo con la metodología 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 mantiene su compromiso con la implementación y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la continua comunicación a los servidores públicos de la importancia de dar cumplimiento a la política y objetivos de la calidad, así como a los aspectos legales que rigen la Entidad. 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 impulsamos proyectos de vida, creando alternativas para el acceso a la educación superior, con un portalito de servicios financieros con enfoque social, diseñado para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, soportado en la mejora continua y un equipo humano altamente calificado”.

*Versión: 2
Ratificada en Comité Institucional de Gestión y desempeño
el 17 de diciembre de 2022*

La Política de calidad es controlada como información documentada a través del aplicativo In-Process.

6.5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La estructura y funciones de las dependencias del ICETEX se establecen en el Decreto 380 de 2007, adicionalmente la Entidad cuenta con un Manual de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal, el cual se encuentra aprobado mediante la resolución 1359 del 10 de septiembre de 2018 y modificado mediante resolución 002 del 5 de enero de 2021.

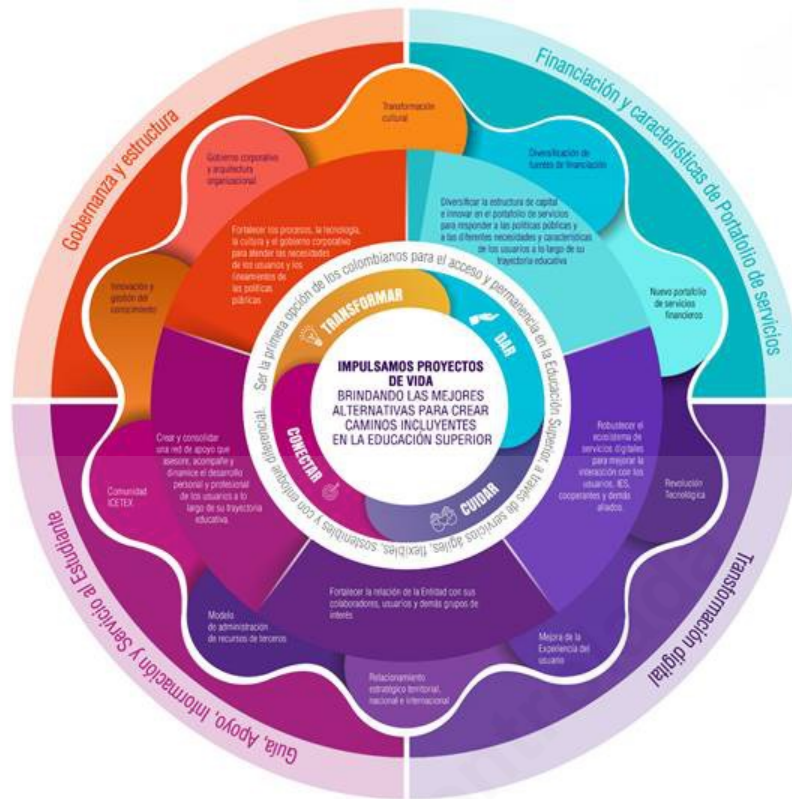
Por otro lado, se cuenta con los procedimientos y guías que describen las responsabilidades frente a las actividades de los procesos que desarrolla la entidad y las resoluciones que establecen los comités que se han establecido para la correcta ejecución y seguimiento de la gestión de la Entidad.

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 controles y los respectivos monitoreos. Frente a la identificación de oportunidades del sistema de Gestión de la Calidad 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 DOFA del SGC y la comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes.

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

Objetivos de la Calidad: En 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:



Los objetivos e indicadores estratégicos se alinean a los procesos del ICETEX y se encuentran relacionados en las caracterizaciones. Adicional a lo anterior, se 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 el Sistema de Gestión de la Calidad se identifican y llevan a la revisión por la dirección, en el marco del comité institucional de gestión y desempeño. Los cambios se planifican a través de Programas estratégicos, proyectos, planes de acción, planes de mejoramiento o acciones de mejoramiento definidos por los líderes de proceso responsables del cambio.

6.7 APOYO

6.7.1. Recursos

6.7.1.1. 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 especializado y con perfiles que no cuentan sus funcionarios se realizan contratos de prestación de servicio que puedan atender actividades o proyectos especiales.

6.7.1.2. 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 38 Centros de experiencia presencial a nivel nacional, los cuales pueden ser consultados en el link: https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/red_oficinas

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)

6.7.1.3. 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 a través de las inspecciones de seguridad el mantenimiento de las condiciones físicas y de infraestructura. Adicionalmente se planean y ejecutan mediciones de higiene ambiental dentro de las cuales se puede incluir algunas como, confort 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 frente a la generación de accidentes de trabajo o enfermedades laborales. 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 funcionarios y colaboradores basado en el reconocimiento, desarrollo personal y organizacional.

6.7.1.4. 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 de los colaboradores.

Es por ello, que se han desarrollado actividades en la identificación de los conocimientos explícitos y tácitos, adelantando ejercicios como el diligenciamiento de cédulas del conocimiento, que permitieron la identificación de procesos y personas claves en la entidad y como consecuencia nació el primer mapa del conocimiento corporativo para la entidad.

Así mismo, 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 apropiarse del mapa del conocimiento de la entidad, documentar lecciones aprendidas, interconectarse con bibliotecas digitales de diferentes entidades públicas y conocer un poco más de la historia o memoria institucional de la entidad a través de los organigramas históricos y la normatividad asociada a la creación del ICETEX.

Igualmente, 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

6.7.2. Competencia

En el proceso de vinculación de los trabajadores de ICETEX se verifica que el seleccionado cumpla con las competencias establecidas en el manual de funciones y perfiles. Si en el marco de la permanencia del trabajador en la institución se identifica la necesidad de adquirir o fortalecer competencias se articula con el plan de capacitación institucional. El grupo de talento 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 al equipo MECI/Calidad, 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. De igual forma se capacita a los nuevos trabajadores en el proceso de inducción virtual y se refuerzan los conocimientos de los trabajadores ya existentes a través de la reinducción. Adicionalmente, se generan campañas de socialización de elementos claves del Sistema de gestión 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.

6.7.5. Información documentada

A continuación, se presentan la 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. 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 Acuerdo 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), Mapas Estratégicos (representación gráfica de la estrategia).
- **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 electrónicos y se encuentra en proceso de implementación, por esta razón de forma paralela se utiliza el Listado maestro de registros 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.

Los registros tanto físicos como digitales se manejan en el ["Listado Maestro de Registros" \(LMR\)](#), alineados con los tiempos de retención de archivo de gestión, central y disposición establecidos en la Tabla de Retención documental. Una vez culmine la implementación de las tablas de retención documental, incluyendo información en medio electrónico, se procederá a eliminar el Listado Maestro de Registros.

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:

- 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

Los requisitos de los productos y servicios que ofrece la Entidad se identifican y establecen a través de los siguientes mecanismos:

- 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 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 y los términos de referencia para convocatorias de becas, se establecen los requisitos de los productos y servicios que se ofrecerán.
- Se cuenta con un normograma que consolida la normatividad aplicable a la Entidad.
- Se identifican las necesidades del cliente, a través de los formularios de solicitud establecidos en los procesos misionales asociados al macroproceso de Otorgamiento de productos, así como con la aplicación por parte de la Oficina Comercial y de Mercadeo de la encuesta de satisfacción dirigida a las partes interesadas.
- Se ha dispuesto un espacio en la página web de ICETEX, en el link: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participacion-ciudadana/consulta-ciudadana/>, para que la ciudadanía participe con sus observaciones frente a temas de planeación institucional, normatividad, gestión y rendición de cuentas.
- Se ha definido el proceso 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.

El ICETEX cuenta con diversos medios para comunicarse con el cliente, como lo son página web, redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn e Instagram). Adicionalmente cuenta con canales de atención como sus 38 Centros de Experiencia Presencial (CEP), canal telefónico y canal online.

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

Desde el 2007 la entidad ha generado una estrategia de tercerización que le ha permitido aprovechar la experiencia y tecnología de firmas expertas en el desarrollo de actividades específicas, como:

- Atención al usuario: [Proceso de Atención al Cliente \(M5-1\)](#).
- Gestión de archivo: [Proceso Gestión de archivo \(A8-3\)](#), para las actividades relacionadas con Administración de archivo central, la administración de las carpetas de beneficiarios bajo el esquema de open file y la administración de los títulos valores de la Entidad.
- Soporte y mantenimiento a aplicativos y a hardware: Proceso [Gestión de servicios tecnológicos \(A7-1\)](#).
- Centro de cómputo: Proceso [Gestión de servicios tecnológicos \(A7-1\)](#).

La entidad define los requisitos de la prestación del servicio de estas actividades tercerizadas en los estudios previos y los contratos que se suscriben. Durante la ejecución de éstos se establece el control y seguimiento a través de cronogramas, reuniones de seguimiento, informes, planes de gestión, procedimientos, guías, entre otros. Estos mecanismos son definidos por el líder de proceso o supervisor del contrato dependiendo del impacto en la prestación del servicio o generación del producto, los controles establecidos en el proceso y la aplicación de las actividades del procedimiento [“Supervisión de contratos” \(A4-2-02\)](#).

NOTA: Desde abril de 2016, el ICETEX cambia la operación de la Gestión de recuperación de cartera, donde se elimina la contratación de las Firmas de Cobranzas para realizar la gestión de recuperación. Este proceso se hace por medio de centro de contacto que son los responsables de realizar la gestión de llamadas y atención personalizada a los usuarios, estos contratos son adjudicados a través de Colombia Compra Eficiente. Los lineamientos y seguimiento están a cargo de la Dirección de Cobranza de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza.

La Entidad tiene establecido el Manual de contratación y el Plan Anual de Adquisiciones. En el proceso [“Gestión Contractual” \(A4-1\)](#) se llevan a cabo las etapas de planeación contractual, precontractual, contractual y poscontractual, dentro de las actividades que se desarrollan allí se encuentran la elaboración del plan anual de adquisiciones, selección, ejecución contractual y la terminación de contrato está dada por los informes de los supervisores de los contratos y el acta de liquidación de los mismos, de manera tal que le permitan a la entidad disponer de productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos.

6.8.4. 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 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 del mismo.

6.8.5. Liberación de los productos y servicios

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

6.8.6. Control de las salidas no conformes

Para el ICETEX una salida no conforme está definida como aquel producto o servicio dirigido a los clientes (internos y externos), que constituye una salida para los procesos que incumplen los requisitos establecidos. Se identifican y gestionan utilizando el procedimiento documentado "[Tratamiento del Producto o Servicio No Conforme](#)" (E1-2-09), así como la "[Guía para el diligenciamiento de los formularios de identificación y reporte de SNC](#)" (G227).

Nota: Como el proceso de Atención a Beneficiarios y/o Ciudadanos en la atención de PQRS, escala a las dependencias misionales los casos que no puede responder porque requiere de información y análisis técnico, se define que para estos casos la salida no conforme es reportada por los procesos misionales y no por el Proceso de Atención al Cliente para evitar duplicidad.

6.9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

6.9.1. 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 aplicativo 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 mecanismos de seguimiento que pueden ser cronogramas, planes, encuestas, entre otros.

- *Seguimiento y medición a los productos.*

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 que tanto los productos intermedios como finales de los procesos de la Entidad cumplen los requisitos establecidos.

Por otro lado, para determinar la satisfacción del cliente, el ICETEX realiza encuestas, grupos focales, entrevistas y dispone a través de los diferentes canales de atención al usuario de mecanismos que le permiten obtener la calificación frente a los servicios ofrecidos.

6.9.2. Auditoría interna

Se ha documentado el procedimiento "[Auditorías Internas de Sistemas de gestión](#)" (EV1-2-02) para que el ICETEX efectúe de manera eficaz la programación y ejecución de los ejercicios de auditoría interna, de forma tal que sea un instrumento que les permita evidenciar áreas de mejora que conlleven al mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. La Entidad puede realizar este ejercicio de auditoría a través del equipo auditor de la Entidad o mediante el apoyo de terceros que se contratan.

6.9.3. 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).

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 previas	Comité institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de proceso)	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 proceso)	Anual
Desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad:		
La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	Comité ejecutivo / Comité institucional de Gestión y Desempeño	Anual / Solicitud comité ejecutivo (semanal)
El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.	Comité institucional de Gestión y Desempeño / Comité ejecutivo	Semestral
El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.	Comité institucional de Gestión y Desempeño	Anual
Las no conformidades y acciones correctivas.	Comité institucional de Gestión y Desempeño	Anual
Los resultados de seguimiento y medición.	Comité institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de proceso)	Anual
Los resultados de las auditorías.	Comité institucional de Gestión y Desempeño	Anual
El desempeño de los proveedores externos	Comité institucional de Gestión y Desempeño	Anual

Entrada	Escenario	Periodicidad
La adecuación de los recursos	Comité institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de proceso)	Anual
La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos	Comité trimestral SARO - SARLAFT	Trimestral
La eficacia para abordar las oportunidades	Comité institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de proceso)	Anual
Oportunidades de mejora	Comité institucional de Gestión y Desempeño (Ampliado a todos los líderes de proceso)	Anual

Como salida de esta revisión se establecen decisiones y acciones que se clasifican en:

- Oportunidades de mejora
- Cambios que afectan el sistema de gestión de la calidad
- Necesidades de recurso

6.10 MEJORA

ICETEX ha definido mejoras a su Sistema de Gestión de la Calidad a través de la ejecución de Proyectos estratégicos, planes de acción, "Acciones de mejora" (F402), 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 los funcionarios y revisan el proceso, los obstáculos que se presenten y las mejoras que puedan realizarse, estos comités se desarrollan con la periodicidad que defina el líder.

Por otra parte, se cuenta con un procedimiento y metodología que le permite llevar a cabo las acciones para determinar y eliminar las causas de las No conformidades reales que se presenten en los procesos y demás componentes del Sistema de Gestión de la Calidad. Dicho procedimiento corresponde a "Acciones correctivas y de mejora" (E1-2-10).

Las No conformidades pueden tener origen en:

- Auditoría.
- Comités de Mejoramiento
- Resultado de planes de acción
- Líder de proceso
- Salidas no conformes.
- Incumplimiento de procesos y procedimientos
- Revisión por la dirección.
- Resultado de indicadores
- Incumplimiento de requisitos legales
- No cumplimiento de Indicadores y Planes de acción.
- PQRS.
- Análisis de datos.

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 riesgo operativo" (E2-1) y no aplicará el procedimiento "Acciones correctivas y de mejora" (E1-2-10) ni el formato "Plan de mejoramiento sistema de gestión de calidad" (F181).

7. ANEXOS

Anexo No. 1: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN – FACTORES EXTERNOS E INTERNOS.

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

Anexo No. 3: NORMOGRAMA

Anexo No. 4: MAPA DE PROCESOS

Copia NO Controlada

[Anexo No. 2 PARTES INTERESADAS .xlsx](#)

Editado por Eida Yolanda Castellanos Monroy, oct 13 2021 19:59 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

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

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
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, Ambiente 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 estructura documental se incluye las hojas de vida de indicadores y los mapas estratégicos, se incluye la modificación que se presentó en 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. Se elimina Propuesta de valor Se modifica el número de puntos de atención al usuario
2016-05-10	12	Se modifica la misión, visión, clientes y grupos de interés 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. Se modifica: Numeral 6.1 se incluye el párrafo del manejo de los registros y el proyecto de los registros electrónicos.
2015-07-22	11	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 procedimiento 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.

MacroProceso	Direccionamiento estratégico	Proceso	Direccionamiento estratégico y gestión organizacional
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 Jurídico" 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. 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.	
5/5/2011	4		
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	

Copia NO Controlada