 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS.

JEAN CARLOS GONZÁLEZ MARÍN
 Profesional de apoyo Oficina Asesora de Planeación

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
 Junio de 2021

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

CONTEXTO INSTITUCIONAL

El Instituto Financiero de Casanare es una entidad descentralizada del orden Departamental, adscrita a la Secretaría de Desarrollo Económico, Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente de la Gobernación de Casanare, que tiene como objetivo el desarrollo económico y social del Departamento y la Región mediante la gestión económica, la financiación para la ejecución de obras, programas y proyectos de desarrollo local, municipal, departamental y regional a través de los servicios de asesoría integral, financiera y de crédito, así como de otras actividades que sean calificadas por la Junta Directiva como parte o complemento que señalen los estatutos de la entidad.


A la fecha el Instituto, proporciona créditos educativos a estudiantes del departamento de Casanare y créditos a clientes que desarrollen actividades en sectores tales como agropecuario, empresarial, turismo. Si bien ya se tienen identificadas las partes interesadas, se considera importante validar las características de los usuarios o grupos de interés a quienes van dirigidos los productos y servicios del Instituto, con el fin que se puedan establecer directrices que conlleven a optimizar, innovar y ofrecer productos y servicios con calidad que cubran las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Por medio de la caracterización de usuarios, se busca identificar usuarios o grupos de interés a través de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento.

CATEGORÍA	VARIABLE	LA VARIABLE ES						SELECCIONADA		CUENTA CON INFORMACIÓN
		RELEVANTE	ECONÓMICO	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE	PUNTAJE TOTAL	SI	NO	
Geográfica	Ubicación	1	1	1	1	0	4	X		SI
	Clima	0	0	0	0	1	1		X	NO
Demográfico	Edad	1	1	1	0	0	3	X		SI
	Sexo	1	1	1	0	1	4	X		SI
	Escolaridad	0	0	0	0	0	0		X	NO
	Estrato	1	1	1	1	0	4		X	NO
	Vulnerabilidad	0	0	0	0	0	0		X	NO
Intrínseco	Acceso a Canales	0	1	1	1	0	3		X	SI
	Uso de Canales	1	1	1	0	0	3		X	SI
Comportamiento	Beneficios buscados	1	1	1	1	0	4		X	SI

OBJETIVO

Identificar las características de los usuarios potenciales y usuarios actuales de créditos educativos y créditos IFC, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas, para tomar directrices que conlleven a optimizar y mejorar los productos y servicios que ofrece la entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Objetivos específicos

1. Identificar las características demográficas de los usuarios que acceden a créditos educativos del IFC.
2. Identificar las características demográficas de los usuarios que acceden a créditos IFC.

GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS INTERES.

En la gestión pública de los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público y de la Administración Pública, se debe tener en cuenta para la buena gestión y ejecución de su objeto social, el grupo de valor al para el cumplimiento de su misión y grupos de interés que interactúa como un observador o actuante en diferentes entidades de la administración pública.

Dicho de otra manera, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión hace claridad en lo que significa grupos de valor y grupos de interés y la caracterización a los grupos de valor, de acuerdo a los siguientes conceptos:


Grupos de Valor¹	Grupos de valor se considera en personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
Grupos de Interés²	Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.
Caracterización de Grupos de Valor³	Se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas.

Es por esta razón, que el IFC ha identificado los siguientes interesados los cuales cada uno de ellos tiene una injerencia en el cumplimiento de la misión de la entidad; los grupos de valor corresponden a los clientes y los grupos de interés a los

¹ Glosario MIPG. Versión 5. junio de 2020.

² Ibíd.

³ Ibíd.

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

ciudadanos, empleados, medios de comunicación, proveedores, competidores, accionistas e incluso el medio ambiente.

Todo esto parece confirmar que un grupo de interés corresponde al conjunto de personas o entidades con características e intereses particulares que de manera directa e indirecta interactúan y determinan el desarrollo de las actividades que realiza la entidad.



Estado en su rol de control Accionistas o dueños (Junta Directiva)

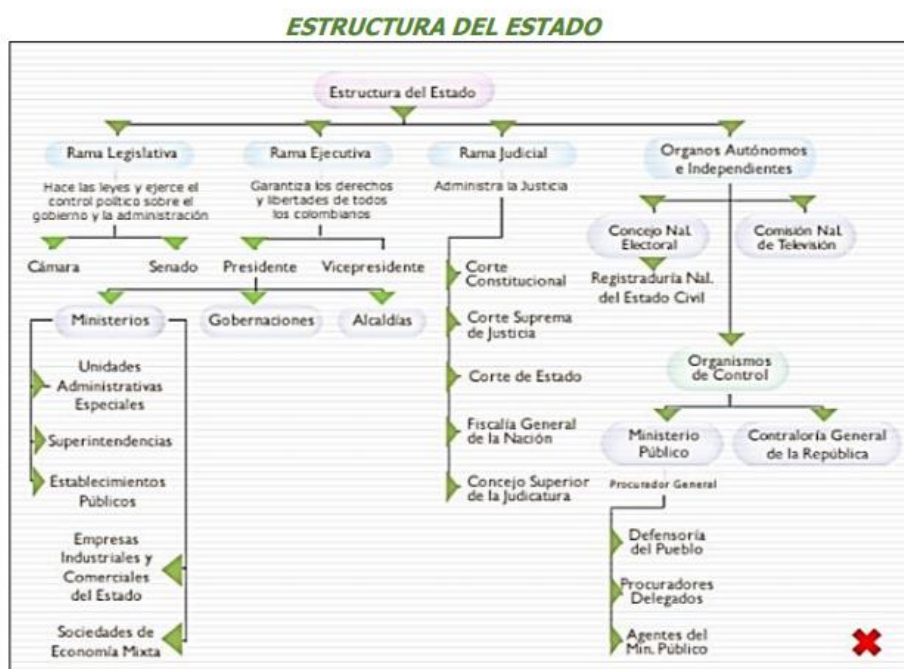
Desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG⁴, el rol de la Junta Directiva encaja desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, condición que las entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así como fortalecer su confianza

⁴ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 4. marzo de 2021. Pág.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

y legitimidad. En torno a la satisfacción de las necesidades ciudadanas, las entidades focalizan sus procesos y el uso de sus recursos.

En la Constitución Política de 1991, se menciona que Colombia es un Estado social de derecho, con soberanía sobre su territorio y con autoridad para manejar las instituciones que estén dentro de ese territorio. Para que se garantice el objeto social del estado colombiano se dividió en tres poderes, por medio de los cuales se trata de cumplir con las prioridades plasmadas en nuestra carta magna. Dichos poderes son el legislativo, el ejecutivo y el judicial, más los órganos autónomos e independientes. Estos poderes son los encargados de guiar el rumbo del país y por ende de nuestra institución; por lo tanto, se convierte en el órgano supremo que, mediante sus distintas entidades, define nuestros objetivos, provee las herramientas para su consecución y controla nuestra gestión.



El Instituto Financiero De Casanare - IFC, es una empresa de Gestión Económica de carácter departamental, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del Estado de acuerdo a la ley 489 de 1998. Es una entidad dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio vinculada a la Secretaría de Agricultura Ganadería y Medio Ambiente de la Gobernación de Casanare.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Se creó mediante el Decreto No. 107 de 27 de julio de 1992 inicialmente bajo el nombre de FONDESCA; nace de la necesidad de apoyar la ejecución de las políticas, planes y proyectos de índole Nacional, Departamental y Municipal diseñadas para fortalecer, articular y desarrollar el sector productivo de Casanare. Con el propósito de ampliar su radio de acción y facultarlo para adquirir mayores compromisos, de acuerdo a las exigencias de la modernización Departamental, se reorganiza mediante el Decreto No. 0073 del 30 de mayo de 2.002 emanado de la Gobernación de Casanare y recibe el nombre de Instituto Financiero de Casanare. Como institución financiera líder que dota de las herramientas necesarias a la comunidad para el desarrollo de sus proyectos a través de financiación y asesoría crediticia con criterios de equidad, productividad, competitividad, sostenibilidad y participación de los sectores productivos. La Junta Directiva es la máxima autoridad de la Empresa, presidida por el (la) Secretario (a) de Agricultura del Departamento. La autoridad administrativa recae en la Gerencia de la Empresa, cargo que tiene el carácter de público, de libre nombramiento y remoción del Gobernador de Casanare.

La Junta Directiva estará conformada de conformidad con el régimen departamental por los siguientes miembros⁵:

- a. El Secretario de Desarrollo Económico, Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente o su delegado, quien la presidirá.
- b. Un representante del Departamento nombrado por el Gobernador.
- c. El Secretario de Hacienda o su delegado
- d. Un delegado del sector agropecuario designado por los presidentes de los gremios o comités con presencia en el Departamento.

Es importante tener claro que las decisiones que se tomen por parte de la Junta Directiva marcan una pauta y repercuten en garantizar el éxito o el fracaso de la misma. Por esa razón es importante que los Gerentes que tomen las riendas del instituto tengan habilidades gerenciales competitivas, innovadoras y que tengan sentido de pertenencia por la misma.

Empleados

Desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el rol de empleados encaja en la dimensión de Talento Humano⁶, concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y como el gran factor de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados. El talento

⁵ Acuerdo 009 de 2019. Estatutos del IFC.

⁶ Ibíd. Pág. 20.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos.

Proveedores

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG los involucra a los proveedores desde la Política de Compras y Contratación Pública, para permitir que las entidades estatales gestionen adecuadamente sus compras y contrataciones públicas a través de plataformas electrónicas, lineamientos normativos, documentos estándar, instrumentos de agregación de demanda y técnicas de aprovisionamiento estratégico que, como proceso continuo, estructurado y sistemático de generación de valor, les permita mejorar constantemente los niveles de calidad, servicio y satisfacción de las necesidades en sus procesos de adquisición.

Para el cumplimiento de las políticas de la entidad, el IFC cuenta con proveedores que corresponden a personas naturales que se encargan de suministrar su conocimiento en distintas disciplinas entre profesionales y técnicos; quienes celebran diferentes contratos de prestación de servicios con el IFC. Por otra parte, dependiendo del caso también hay un número indeterminado de personas jurídicas que proveen los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la entidad.


Clientes

Corresponden a la razón de ser del IFC y corresponden al grupo de valor más importante del Instituto, debido a que la entidad no podría funcionar, pues es aquel ente natural o jurídico a quien va orientada la entidad, con el fin de satisfacer de manera adecuada y con una excelente política de calidad las necesidades propias al mismo, mediante el suministro de servicios financieros a intereses muy cómodos que contribuyan al desarrollo económico del departamento de Casanare.

MIPG facilita que la gestión de las entidades esté orientada hacia el logro de resultados en el marco de la integridad. Para esto, pone en marcha los cursos de acción o trayectorias de implementación definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación y contando con el talento humano disponible en la entidad.

Medios de comunicación

Los medios de comunicación, para cualquier organización son canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad acerca de bienes, servicios, hechos o acontecimientos que suceden. Para el caso del IFC, utiliza estas herramientas con el fin de mantener informados a los ciudadanos para que estos

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

acceden a todo tipo de acontecimientos que pueden ser: políticos, sociales, económicos, nacionales o internacionales.

Ciudadanos

Un ciudadano es toda persona considerada como miembro activo de un Estado, titulares de derechos políticos y sometidos a sus leyes. Son un grupo de interés, al que se diseñan diferentes estrategias con el objetivo de convertirlos en clientes potenciales de la entidad mediante el ejercicio de sus derechos políticos y sus aportes económicos. Los ciudadanos son importantes porque permiten al funcionamiento de la Empresa y sustentan nuestra razón de existir.

Medio Ambiente

Conjunto de circunstancias o factores físicos y biológicos que rodean a los seres vivos e influyen en su desarrollo y comportamiento.

Actualmente, el mundo pasa por un mal momento con una pandemia denominada Sars-Cov2, para lo cual el IFC ha establecido los mecanismos y protocolos correspondientes emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para la prevención contra el contagio del virus.

Competidores

Hace alusión a la situación propia de un mercado en donde existen varios oferentes y demandantes para un bien o servicio determinado. Debido al movimiento monetario con el que cuenta el departamento por la extracción minero energética, representa un atractivo para las entidades Bancarias que son competidores directos, al igual que otras fundaciones. En ese sentido el IFC tiene la manera de competir, primero por ofrecer una de las tasas de interés más baja del mercado las cuales están orientadas al fortalecimiento comercial, agropecuario y educativo.

Entes de Control

Hacen alusión aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público.

DEPARTAMENTO DE CASANARE

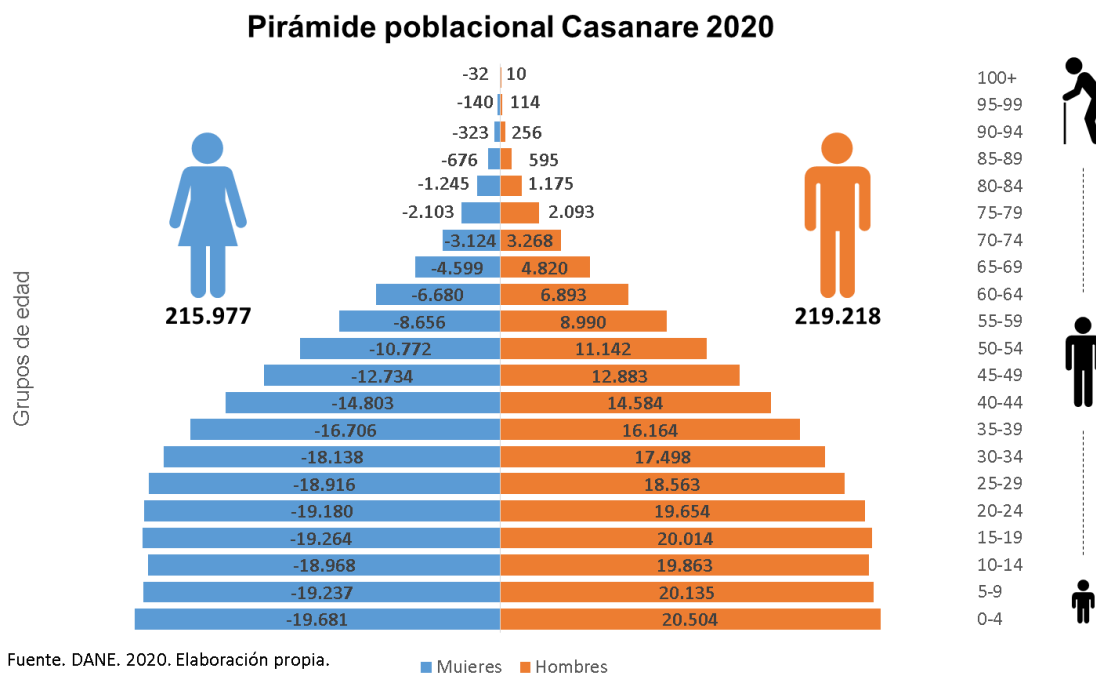
El departamento del Casanare está dividido en 19 municipios, 11 corregimientos, 106 inspecciones de policía, así como, numerosos caseríos y sitios poblados. Los municipios están agrupados en 10 círculos notariales, con un total de 11 notarías, un círculo principal de registro con sede en Yopal y 2 oficinas seccionales de registro con sede en Orocué y Paz de Ariporo; pertenece al distrito judicial de Santa Rosa de Viterbo, con 4 cabeceras de circuito judicial en Yopal, Monterrey, Orocué y Paz

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

de Ariporo. El departamento conforma la circunscripción electoral del Casanare.

MUNICIPIOS - DEPARTAMENTO DE CASANARE		
ZONA NORTE	ZONA CENTRO	ZONA SUR
PORE	YOPAL	SABANALARGA
TAMARA	AGUAZUL	VILLANUEVA
TRINIDAD	CHAMEZA	MONTERREY
SAN LUIS DE PALENQUE	RECETOR	TAURAMENA
PAZ DE ARIPORO	NUNCHIA	MANI
HATOCOROZAL	OROCUE	
SACAMA		
LA SALINA		

Para el año 2020, de manera general su población se distribuyó de la siguiente manera:



El comportamiento de la pirámide poblacional del departamento de Casanare para el año 2020 es de tipo progresiva. Una pirámide poblacional progresiva presenta una base ancha frente a unos grupos superiores que se van reduciendo, consecuencia de una natalidad alta y de una mortalidad progresiva según la edad,

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

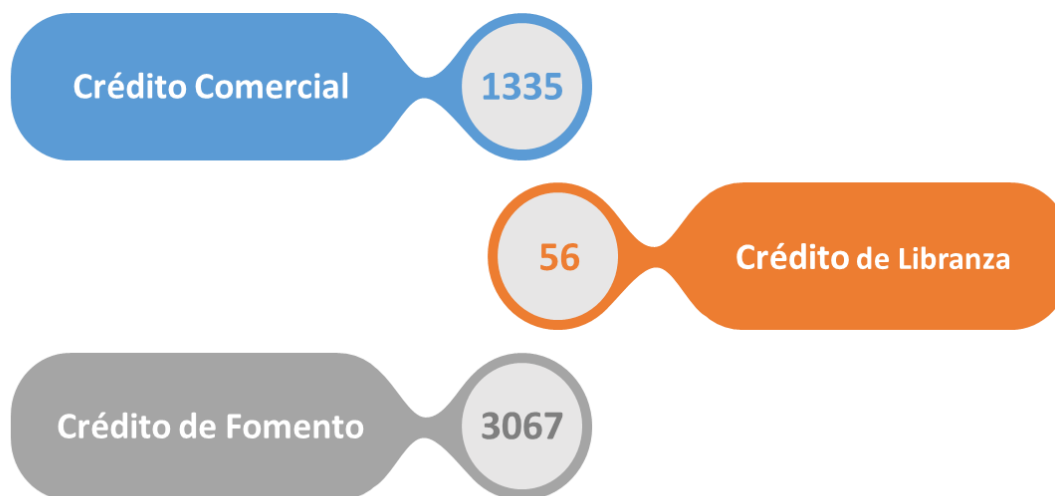
indica una estructura de población eminente joven y con perspectivas de crecimiento. Esta pirámide corresponde normalmente a países subdesarrollados debido a las altas tasas de mortalidad y a una natalidad alta y descontrolada⁷.

GRUPOS DE VALOR DEL INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

CRÉDITOS IFC

Son créditos con el objeto de proveer de recursos a los clientes del Instituto destinados a programas productivos y proyectos de inversión, cuyos beneficiarios para acceder al crédito del IFC, toda persona natural o jurídica que tenga por objeto el desarrollo de actividades definidas dentro de los sectores: agropecuario, empresarial, turismo, público, al igual que los proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo del Departamento.


A corte 31 de junio de 2021, el Instituto Financiero de Casanare – IFC cuenta con 4.458 clientes activos de créditos IFC distribuidos en diferentes tipos de créditos como se relaciona a continuación:

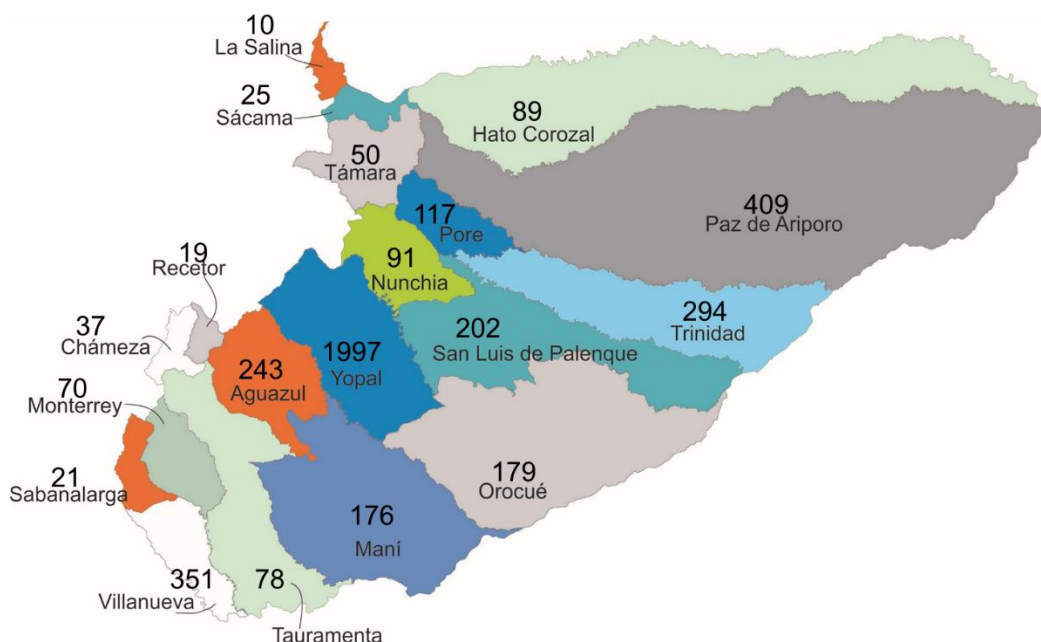


Fuente: Subgerencia Comercial y de Crédito. 2021

Estos créditos están distribuidos en los municipios del departamento de Casanare, de la siguiente manera:

⁷ <http://ensinoformacion.com/wp-content/uploads/2015/11/Pir%C3%A1mides-de-poblaci%C3%B3n-1.pdf>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



CRÉDITOS EDUCATIVOS FESCA

Es el servicio de financiación reembolsable que hace la Gobernación de Casanare, a través del Fondo de Educación Superior del Departamento de Casanare a los beneficiarios seleccionados, para financiar sus estudios de educación superior (matrícula y/o gastos de sostenimiento). A cambio del pago de intereses. Llegado el momento el deudor deberá devolver el monto otorgado más sus respectivos intereses.

A corte 31 de junio de 2021, el Instituto Financiero de Casanare – IFC cuenta con 2.504 clientes activos de créditos educativos FESCA distribuidos en diferentes tipos de créditos como se relaciona a continuación:



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

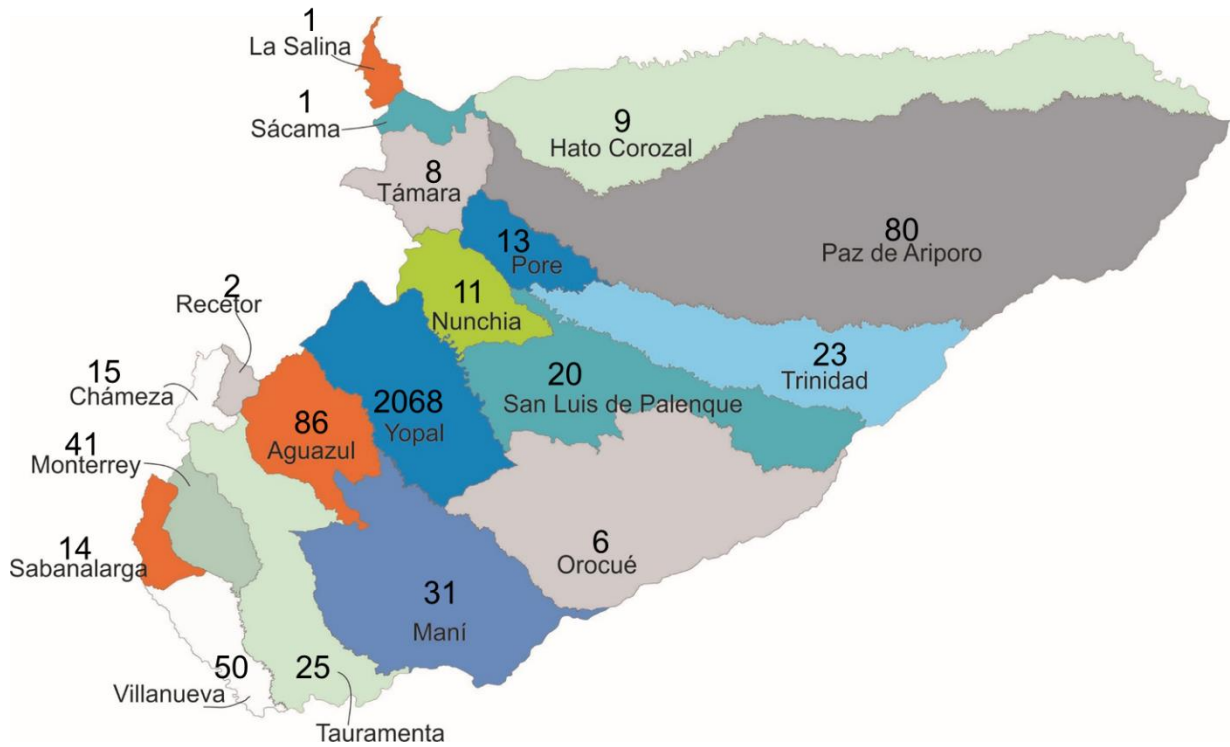
PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01




	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

GRUPOS DE INTERÉS DEL INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	QUE HACE O PLANTEA DESARROLLAR EL IFC PARA SATISFACER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Funcionario	Contar con una adecuada infraestructura y herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.	Disponer de un óptimo y agradable espacio (oficina o cubículo) personal con una silla, escritorio, computador, teléfono y demás elementos necesarios para el desarrollo de las funciones diarias.	Inspección de Puestos de Trabajo por parte de la ARL y diagnóstico para la toma de decisión e inversión de las adecuaciones a las que haya a lugar.
	Asignación Salarial justa y oportuna.	Reevaluación de las Escalas Salariales actuales de la Entidad.	La Entidad adelanta procesos de Modernización en la cual se analizará el tema de las Escalas Salariales.
	Funciones, Procesos y Procedimientos definidos y actualizados.	Redefinición y ajuste de funciones por cargo, Actualización de Procedimientos acorde a la realidad de la Entidad	La Entidad adelanta el proceso de Modernización en la cual se analizará el tema funciones, perfiles y cargos.
	Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo óptimo que garantice la Seguridad de los funcionarios.	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado y aplicado 100% en la Entidad.	Contratación de un tercero para el apoyo en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	Acompañamiento y asesoría en el desarrollo de las actividades para la implementación de los sistemas de gestión y demás normas aplicables por ley	Brindar Información oportuna, veraz y un seguimiento permanente para evaluar las actividades que se implementen.	Contar con una oficina asesora de control interno que brinda asesoría y acompañamiento permanente a todas las oficinas de la entidad y funcionarios. Se realizan mesas de trabajo y Socializaciones con cada uno de los procesos con el fin de dar los lineamientos y pautas a seguir para el desarrollo de las actividades propias de cada dependencia liderada por la Oficina Asesora de Planeación. Realizar campañas de autocontrol con el fin de generar una cultura de autoevaluación y mejora continua en los procesos. Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG liderado por la Oficina Asesora de Planeación.
	Programa de Capacitación Institucional	Análisis exhaustivo de las necesidades en	Estructuración del PIC con base en las necesidades

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

	que apunte al entrenamiento continuo en el puesto de trabajo de todos los Funcionarios	materia de capacitación por áreas.	actuales de la Entidad.
	Se proyecten y/o revisen los actos administrativos de las actividades y operaciones administrativas de la entidad.	Cumplimiento de las funciones de la Subgerencia Administrativa y Financiera de manera eficiente.	Se resuelven las consultas realizadas por las diferentes oficinas de la entidad con celeridad. / Se proyectan o revisan los actos administrativos requeridos por las diferentes áreas oportunamente.
Entes de Control	Brindar la información requerida por los diferentes entes de control o entidades encargadas de realizar auditorías.	Disponer de información organizada, veraz y confiable de las diferentes áreas con el propósito de que no existan hallazgos.	Participar en los diferentes eventos de revisión, supervisión que sea de obligatorio cumplimiento para el Instituto Financiero de Casanare.
	Realización de auditorías internas y externas.	Consolidación de las acciones requeridas con el fin de dar cierre a los hallazgos que se presenten.	Dar cumplimiento y trabajar en los diferentes hallazgos presentados con el objetivo de mejorar continuamente.
	Asamblea Departamental. Es una corporación que ejerce el Control Político a la gestión, coadyuvando al desarrollo y cumplimiento de los fines esenciales del Estado, beneficiando a toda la comunidad Casanareña.	Que las entidades del departamento de Casanare estén cumpliendo correctamente sus estatutos y objetivos misionales.	Participar en las secciones de control citadas por la Asamblea del departamento, en la cual se rinde información respectiva a la gestión realizada por el IFC de acuerdo a los cuestionarios solicitados.
	Contraloría Departamental. Es el órgano de control fiscal territorial, que representa en la comunidad, la vigilancia y control a los recursos públicos, materializando su labor en apoyo, gestión y resultados, comprometida a favor del control fiscal, exigido por la Constitución Política.	Vigila la correcta inversión de los recursos públicos que administren particulares o entidades del Estado. La vigilancia de la gestión fiscal de las entidades públicas, en general, está encomendada a la Contraloría General de la República, a las Contralorías Departamentales y las Contralorías Municipales y Distritales.	Presentar informes requeridos por la Contraloría Departamental de Casanare, en caso de encontrar hallazgos, cumplir con los planes de auditoría de vigilancia fiscal.
Clientes	Responder las solicitudes y PQR's.	Responder con eficiencia y eficacia los trámites solicitados	Seguimiento permanente a las solicitudes y PQR's recibidas, mediante uso de cuadro de Monitoreo.
Proveedores	Pago oportuno de salario por cumplimiento de los Servicios prestados.	Presentación oportuna de las Cuentas de Cobro.	Tramitar en los tiempos establecidos y oportunamente el proceso de pago de obligaciones.
	Ente Certificador		Informes de auditoría Acciones correctivas /

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

	Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO	Información veraz, confiable, oportuna	preventivas y de mejora
Medio Ambiente (autoridad ambiental)	<p>Cumplimiento de la Normatividad impartida en materia Ambiental</p> <p>Disminuir la utilización de energía eléctrica del proveedor de servicios públicos de ENERCA cuando sea implementado los paneles solares que dispondrá la Gobernación de Casanare para el IFC.</p> <p>Dar cumplimiento la legislación Nacional ambiental.</p>	<p>Lineamientos implementados oportunamente.</p> <p>Prevenir la contaminación ambiental. Desarrollar instrumentos de planificación y control ambiental.</p> <p>Ahorro de energía eléctrica de servicios públicos por energía renovable obtenida por paneles solares.</p> <p>Utilizar en lo posible menos papel físico, reciclar el papel que sea desechado.</p>	<p>Contratación para el apoyo de la Estructuración e Implementación del Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos.</p> <p>Incluir en el Plan de Acción acciones que impacten el medio ambiente (Políticas cero papel)</p> <p>Asignación de recursos para mitigar el daño al medio ambiente.</p>
Estado en su rol de control Accionistas o dueños - Junta Directiva	Brindar Información del desempeño de los procesos y nivel de cumplimiento de los objetivos de los mismos. Gestión adecuada de los recursos.	Que la Información brindada sea veraz y confiable, que aporte soluciones y recomendaciones	Auditorias de gestión y de calidad Informes de gestión Rendición de cuentas/ Audiencia Publica Planes de mejoramiento Presupuesto ajustado y aprobado
	Aplicación oportuna de las decisiones tomadas	Actos Administrativos explícitos, aprobados e Implementados	Reuniones de Junta Directiva y seguimiento de cumplimiento a las mismas
Competidores (Entidades Financieras)	Posicionamiento, cobertura, ampliación de portafolio y manejo de los Recursos Financieros, Apertura de Cuentas de Ahorros y Créditos a corto o largo plazo como competencia del Instituto.	Aumento en la Gestión de Recursos Financieros.	Cancelación oportuna de las obligaciones crediticias, conciliaciones. Garantía de no existir competencia desleal y no hay afectación de la situación financiera.
Medios de Comunicación	<p>Socializar los resultados de las Mediciones de Satisfacción semestrales.</p> <p>Medios de Comunicación Externos son los transmisores de información relevante para la comunidad en general</p>	<p>Informar los niveles de Satisfacción que se presentan ante los trámites y servicios que ofrece el IFC.</p> <p>Información en tiempo real y veraz. Ofrecer libre acceso a las convocatorias</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad GP implementada y mantenido. Comunicación periódica de la Oficina de Comunicación Pública.</p> <p>Proporcionar herramientas (información) para desarrollar actividades de Control.</p>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

		<p>oficiales y Eventos Institucionales.</p> <p>Que la información que se emita a través de terceros goce de veracidad y credibilidad.</p> <p>Que se visibilice la Gestión del Instituto.</p>	<p>Presentar oportunamente las acciones que se desarrollan al interior del IFC en Pro de la Comunidad.</p> <p>Visibilizar al IFC a través de información que se transmite en los diferentes Medios.</p>
Ciudadanos	<p>Que le den cumplimiento a todas sus solicitudes en materia de acceso a los diferentes servicios / Planeación y ejecución de programas y proyectos / adecuado manejo ambiental/ Atención de sus PQRS/</p>	<p>Calidad en la Prestación del servicio de manera eficaz y eficiente</p> <p>Oportuna atención y respuesta de las PQRS</p> <p>Expedición de tramites de manera oportuna</p>	<p>Informes de PQR / Audiencia pública/ página web / Dar respuesta las PQRS / Proyectos de inversión/ Socialización de proyectos/ Encuestas de Satisfacción al cliente/ Nuevas instalaciones para tramites/</p> <p>Personal idóneo con las competencias necesarias en las diferentes áreas</p>
	<p>Comunicar ajustes tarifarios de trámites anuales</p>	<p>Informar oportunamente los ajustes, para garantizar el recaudo adecuado</p>	<p>Remite los ajustes aprobados anualmente a la oficina de Comunicaciones de la Entidad o quien haga sus veces, para su respectiva Publicación en los diferentes canales</p>

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	15/06/2021	JEAN CARLOS GONZÁLEZ MARÍN PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS: 119 de 2021	Versión Inicial