

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 1 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>4</b>
4.1	NATURALEZA JURÍDICA Y MARCO FUNCIONAL DE BANCÓLDEX .....	4
4.2	ESTRATEGIA.....	5
4.3	MODELO DE GOBIERNO .....	6
4.4	POLÍTICAS GENERALES.....	7
4.5	POLÍTICAS ESPECÍFICAS.....	8
4.5.1	Política Ambiental.....	8
4.5.2	Política de Contratación .....	8
4.5.3	Políticas de Riesgo.....	8
4.6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	9
4.7	PARTES INTERESADAS.....	9
4.8	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	9
4.9	EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	9
4.10	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	10
4.11	PROCESOS.....	10
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO</b> .....	<b>11</b>
5.1	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN .....	11
5.2	POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	11
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	11
5.3.1	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO.....	12
5.4	RESPONSABILIDADES LÍDERES DE PROCESOS Y GESTORES DE CALIDAD Y RIESGO OPERATIVO .....	12
<b>6</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b> .....	<b>12</b>
6.1	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....	12
6.2	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.....	12
6.3	OBJETIVOS DE LA CALIDAD .....	13
<b>7</b>	<b>RECURSOS</b> .....	<b>13</b>
7.1	FINANCIEROS.....	13
7.2	PERSONAS .....	13
7.3	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN .....	13
7.4	COMUNICACIÓN.....	13
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	14
<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b> .....	<b>14</b>
8.1	REQUISITOS DEL CLIENTE .....	14
8.2	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE .....	14
8.3	SALIDAS NO CONFORMES .....	15
<b>9</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> .....	<b>15</b>
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS.....	15
9.1.1	SEGUIMIENTO ESTRATÉGICO .....	15
9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	15

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 2 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

9.2	AUDITORÍA INTERNA .....	15
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	15
<b>10</b>	<b>MEJORA .....</b>	<b>16</b>
10.1	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA .....	16
10.2	PLANES DE MEJORA .....	16
<b>11</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>17</b>

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 3 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

## 1 OBJETIVO

Dar a conocer los elementos que componen y describen el Sistema de Gestión de la Calidad de Bancóldex, como cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015 las cuales propenden por asegurar la calidad en los servicios y productos que ofrece Bancóldex y el control en sus operaciones a través de la gestión de sus procesos alcanzando la mejora continua del sistema y la satisfacción de sus Clientes.

## 2 ALCANCE

Aplica para todas las áreas y procesos del Banco y queda a disposición de todos los funcionarios y partes interesadas.

## 3 DEFINICIONES

**LÍDER DE PROCESO:** Es un funcionario del nivel directivo que tenga la autoridad para implantar cambios o ajustes en el proceso que haya sido designado.


**GESTOR DE CALIDAD Y RIESGO OPERATIVO:** Es un funcionario de nivel táctico, nombrado por el Líder de Proceso, con amplio conocimiento de los procesos que se manejan en el área.

**GRUPOS DE INTERÉS O PARTES RELACIONADAS:** Son aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones del Banco y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de las actividades que éste realiza. Entre ellos:

- **ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL:** Organismos públicos o privados que ejercen funciones y responsabilidades de regulación, supervisión y/o de control para asegurar que las operaciones, los recursos y la gestión de las entidades vigiladas cumplen con su función conforme al marco legal y estatutario vigente, velando por la confianza pública y por la transparencia de las partes interesadas.
- **PROVEEDORES:** Son las personas naturales o jurídicas que le suministran bienes o prestan sus servicios a Bancóldex y que le permiten al Banco desarrollar su objeto social y asegurar el cumplimiento de los fines propuestos.
- **CLIENTES:** Es toda persona natural o jurídica con la cual la entidad establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto propio de su actividad.
- **BENEFICIARIO:** es toda persona natural o jurídica que, sin tener la condición de Cliente, es la propietaria o destinataria de los recursos o bienes objeto del contrato, o se encuentra autorizada o facultada para disponer de los mismos.
- **USUARIO:** Son aquellas personas naturales o jurídicas a las que, sin ser Clientes la entidad les presta un servicio.

**REQUISITO:** Necesidad o experiencia establecida generalmente implícita u obligatoria.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 4 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

**SALIDA NO CONFORME:** Producto y/o servicio del Banco que está incumpliendo requisitos.

**ACCIONES CORRECTIVAS:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**SAC: Sistema de Atención al Consumidor Financiero.** Sistema que propende por la creación, mantenimiento y fortalecimiento de una cultura de atención, respeto, servicio y protección de los derechos a los Consumidores Financieros, facilitando medios de comunicación, orientados a la educación financiera y el suministro de información suficiente, transparente, oportuna, veraz.

**SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr una mejora continua.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

## 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 NATURALEZA JURÍDICA Y MARCO FUNCIONAL DE BANCÓLDEX

#### Naturaleza jurídica de Bancóldex:


El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex es una sociedad de economía mixta del orden nacional, no asimilada al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, creada por la Ley 7ª de 1991 y el Decreto 2505 de 1991, actualmente incorporado en el Decreto Ley 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), organizada como establecimiento de crédito bancario y vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

#### Operación bancaria tradicional de Bancóldex:

El objeto social de Bancóldex consiste en financiar, en forma principal pero no exclusiva, las actividades relacionadas con la exportación y con la industria nacional, actuando para tal fin como Banco de Descuento o Redescuento, antes que como intermediario directo; y promover las exportaciones (artículo 279 del Decreto Ley 663 de 1993 y artículo 6° de los Estatutos Sociales de Bancóldex).

Para el efecto, Bancóldex podrá realizar las siguientes operaciones:

- Realizar todos los actos y contratos autorizados a los establecimientos bancarios, en las monedas y en las condiciones que autoricen las leyes y demás regulaciones que le sean aplicables. En consecuencia, realizar operaciones de crédito, inclusive para financiar a los compradores de exportaciones colombianas, será parte del giro ordinario de sus negocios;
- Descontar créditos otorgados por otras instituciones financieras, o comprar cartera de las mismas, antes que hacer créditos directos; pero sin que esto se entienda como limitación legal para realizar los actos y contratos que se mencionan en el literal anterior;


	<b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 32</b>
		<b>CÓDIGO: MD-DMC-M-001</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>PÁGINA 5 de 17</b>
		<b>FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021</b>

- Actuar como agente del Gobierno Nacional, y de otras entidades públicas, para celebrar y administrar contratos encaminados a proveerlos de recursos en moneda extranjera; para garantizarlos cuando sea del caso y para administrar los recursos respectivos. Cuando la sociedad obtenga para sí misma recursos en moneda extranjera, podrá venderlos al Banco de la República, a la tasa que esta entidad determine en la fecha en que se realice la operación, y obtener la moneda de curso legal equivalente;
- Constituir o hacerse socio de una sociedad fiduciaria; entregarle en fideicomiso, para constituir un patrimonio autónomo, los bienes a los que se refiere el literal a) del numeral 4 del artículo 280 del Decreto 663 de 1993, con destino a la promoción de las exportaciones; y ejercer respecto del fideicomiso los derechos que se describen en el numeral 1 del artículo 283 y siguientes del citado decreto, y los que se reserve en el contrato;
- Realizar acuerdos con el Banco de la República y las entidades públicas o privadas que hayan confiado a aquél bienes suyos, para que el Banco de la República pueda pagar con cargo a éstos las obligaciones en favor de la sociedad y, en general, para que ésta tenga la colaboración del Banco de la República al realizar todas las operaciones que el Decreto 663 de 1993 le autoriza;
- Otorgar avales y garantías;
- Constituir o hacerse socio de entidades que ofrezcan seguros de crédito a las exportaciones; o contratar con ellas para que los presten o financiar esas entidades o a los usuarios de sus servicios o cualquier combinación de estas funciones, todo ello en las condiciones que determine el mercado. Conforme al segundo inciso del literal g) del artículo 282 del Decreto 663 de 1993, la Nación garantizará las operaciones de seguro de crédito a las exportaciones que amparen riesgos políticos y extraordinarios, para lo cual el Gobierno Nacional señalará el procedimiento para hacer efectiva la garantía y el monto de la misma, y celebrará los contratos de administración a que haya lugar, para la prestación del servicio;
- Realizar directamente operaciones fiduciarias;
- Emitir bonos o títulos representativos de obligaciones, dentro del país o en el exterior, de acuerdo con las disposiciones legales pertinentes.

## 4.2 ESTRATEGIA

En agosto de 2018 el Banco realizó un ejercicio de planeación estratégica con la participación de los miembros de la Junta Directiva y de la Administración, con el fin de determinar en líneas generales la actuación de Bancóldex en el mediano y largo plazo.

Para la formulación del plan estratégico, el Banco revisó diferentes estudios y documentos relacionados con, tendencias de otros Bancos de Desarrollo en el mundo, variables macroeconómicas, tendencias de la economía nacional e internacional, así como el plan nacional de desarrollo 2018-2022, el plan estratégico sectorial definido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para el periodo 2018-2022 y los diferentes documentos CONPES en los cuales el Banco cuenta con compromisos.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 6 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

Las conclusiones del ejercicio ratificaron que la misión del Banco está dirigida a fomentar las exportaciones, apoyar la productividad y la competitividad con énfasis en las Mipymes, contribuir a la defensa del medio ambiente y a la mitigación del cambio climático y actuar como instrumento para el restablecimiento del tejido empresarial en zonas de desastre o de deterioro de las condiciones económicas.

## PROPÓSITO

Somos el Banco de Desarrollo Empresarial de Colombia que apoya la transformación productiva del país con énfasis en las Mipymes, impulsa las exportaciones y promueve la sostenibilidad ambiental y la economía creativa.

## ACCIONES ESTRATÉGICAS

Los planes y objetivos estratégicos son validados por la Alta Dirección y aprobados por nuestros accionistas. La estrategia y su avance es comunicada periódicamente a todos los funcionarios del Banco.

### 4.3 MODELO DE GOBIERNO

#### ESTATUTOS

Corresponden al conjunto de normas básicas que, una vez adoptadas por la Asamblea de accionistas, tienen fuerza de ley para el gobierno de una sociedad comercial.

*Ver Anexo 1: Estatutos*

#### CODIGO DEL BUEN GOBIERNO

Este Código contempla las medidas específicas del Banco respecto a su gobierno corporativo, su estilo de dirección, conducta e información, con el fin de asegurar tanto el respeto de los derechos de los inversionistas de Bancóldex indicados en las normas legales y reglamentarias, así como la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión.


*Ver Anexo 2: Código del Buen Gobierno*

#### COMITÉS

Para el adecuado desarrollo de las actividades, la toma de decisiones y el cumplimiento de los niveles de atribución asignados, Bancóldex cuenta con varios Comités.


*Ver Anexo 3: Comités*

*Ver Anexo 4: Modelo de Gobierno de Procesos*

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 7 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

#### 4.4 POLÍTICAS GENERALES

- a. Bancóldex como MultiBanco de desarrollo, busca prestar soluciones integrales para mejorar la productividad y competitividad de las empresas de los sectores de comercio, industria y turismo, con énfasis en las Mipymes. En consecuencia, sus acciones, sus recursos y su estructura están orientados a maximizar su cobertura, atender vacíos del mercado y satisfacer las necesidades del Cliente, para lo cual las gestiones relacionadas con la obtención de recursos, la exposición de los mismos en el otorgamiento de créditos, su sistema de control interno y el desarrollo de su talento humano están en función de este propósito.
- b. Bancóldex es una entidad vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo -MCIT- y como tal, es un instrumento de política de desarrollo del Estado. Por lo anterior, orienta sus actividades al financiamiento para el desarrollo de la actividad empresarial y el comercio exterior del país.
- c. Bancóldex piensa y actúa de manera estratégica, guiado por un plan dinámico, alineado con su entorno, con el Plan Nacional de Desarrollo y con las directrices y políticas del plan sectorial del MCIT. De esta manera, Bancóldex cuenta con un plan estratégico aprobado por la Junta Directiva, que se evalúa periódicamente a la luz de los cambios del entorno, de las necesidades del mercado y de las directrices del gobierno nacional. El conocimiento del plan de acción estratégico por parte de los funcionarios de Bancóldex garantiza su compromiso en las gestiones realizadas y en el cumplimiento de la estrategia.
- d. Bancóldex ofrece servicios financieros y no financieros especializados para las empresas vinculadas al sector de comercio, industria y turismo, velando por una adecuada gestión de riesgos y sin exponer la viabilidad financiera del Banco.
- e. Bancóldex ofrece productos y servicios financieros orientados principalmente a atender las necesidades financieras de las micros, pequeñas y medianas empresas, promoviendo el endeudamiento a mediano y largo plazo para inversiones dirigidas a la modernización empresarial, la innovación y el desarrollo tecnológico, el diseño de nuevos productos o servicios o la generación de valor agregado en los existentes. Adicionalmente, el Banco establece mecanismos financieros que facilitan la internacionalización de las empresas, la diversificación de las exportaciones y la compra de productos colombianos en el exterior.
- f. Bancóldex, a través de la elaboración de mapas de riesgo, evalúa y hace seguimiento a todos los riesgos operativos asociados con las operaciones del Banco, de acuerdo con la normatividad vigente y los parámetros establecidos por la Junta Directiva, con el fin de mitigar los riesgos asociados a las operaciones activas, pasivas y contingentes.
- g. Bancóldex tiene cultura de servicio al Cliente.
- h. Bancóldex orienta sus acciones con sentido ético.
- i. Bancóldex busca trabajar con la mayor eficiencia, apoyado en las competencias de sus funcionarios y con la tecnología adecuada.

	<b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 32</b>
		<b>CÓDIGO: MD-DMC-M-001</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>PÁGINA 8 de 17</b>
		<b>FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021</b>

- j. En Bancóldex la comunicación hacia los diferentes públicos relacionados con el Banco (accionistas, proveedores, Clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, Intermediarios Financieros, funcionarios etc.) está encaminada a informar, mejorar las relaciones y a promover los productos y servicios de la entidad.
- k. Bancóldex provee recursos para el desarrollo de competencias de su capital humano y mantiene un adecuado clima organizacional para atender y enfrentar sus responsabilidades frente al negocio y los Clientes.
- l. En Bancóldex, el control interno es inherente a los procesos y se encuentra inmerso en toda la organización, por lo tanto, lo considera un elemento estratégico para asegurar la consecución de sus objetivos.
- m. Bancóldex revisa y ajusta sus políticas, estructura, procesos, procedimientos, etc., cuando lo estima conveniente.

## 4.5 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

Las políticas específicas para cada proceso se pueden encontrar en los diferentes manuales y fichas técnicas de los mismos. No obstante, se mencionan las siguientes las cuales impactan al Sistema de Gestión de Calidad:

### 4.5.1 Política Ambiental

“Bancóldex apoyará el crecimiento del sector empresarial colombiano velando por la protección del medio ambiente y el bienestar de la sociedad en sus actividades presentes y futuras. Para lo cual el Banco:

- a. Propenderá por el uso racional de los recursos naturales en su operación para generar el menor impacto ambiental (Ecoeficiencia).
- b. Contará con un sistema para la gestión de riesgos ambientales y sociales.
- c. Diseñará productos financieros y no financieros orientados a la mitigación y adaptación al cambio climático y que generen beneficios sociales”.

### 4.5.2 Política de Contratación

*Ver Anexo 5: Manual Gestión de Contratación de Bienes y Servicios*

### 4.5.3 Políticas de Riesgo

Las políticas de riesgo se encuentran enunciadas en los diferentes manuales de los sistemas de administración de riesgos.

*Ver Anexo 6: Manual SARO*


*Ver Anexo 7: Manual SARL*

*Ver Anexo 8: Manual SARM*

*Ver Anexo 9: Manual SARC*

*Ver Anexo 10: Manual SARLAFT*



	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 9 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

#### 4.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El talento humano de la Compañía está determinado en la Estructura Organizacional. Los requisitos de competencia de los funcionarios se encuentran definidos por cargo en cuanto a educación, formación, experiencia y habilidades; las funciones de cada cargo se encuentran en el correspondiente Manual de Cartas Descriptivas.

*Ver Anexo 11: Organigrama*

#### 4.7 PARTES INTERESADAS

- a. Las Partes Interesadas generales y relevantes para el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran relacionadas en cada caracterización de proceso.
- b. La revisión a las Partes Interesadas de los procesos se realizará periódicamente y es responsabilidad del Líder del Proceso enunciarlas para su documentación.

#### 4.8 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Impulsar el crecimiento de las empresas como Banco de Desarrollo mediante productos de crédito, Tesorería, Comercio Exterior, Descuento de Documentos y Servicios Complementarios no Financieros; a través de la Gestión de Productos y Banca de Desarrollo, la Gestión de Fondos y Liquidez, la Operación de Productos y Servicios Financieros y no Financieros Complementarios, la Gestión de Inversiones y la Gestión Operativa y de Seguimiento.

#### 4.9 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


El Sistema de Gestión de Calidad de Bancóldex excluye de su sistema, los puntos:

**Numeral 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición:** En el desarrollo de los procesos de la entidad no se requiere la utilización de equipos de seguimiento y medición, por lo tanto se excluye este numeral.

#### 4.10 NORMAS Y POLÍTICAS

Las normas externas que rigen las actividades de Bancóldex se encuentran identificadas en el documento Normograma. Las normas internas se identifican de dos formas; las primeras, que se refieren a las políticas organizacionales aprobadas por Junta Directiva. Las segundas, referentes a las políticas que son necesarias para la realización de las actividades en los procesos, pero que no están expresadas en las actas de Junta Directiva, se encuentran identificadas en las condiciones generales de los documentos de los Procesos.

*Ver Anexo 12. Normograma*

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 10 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

#### 4.11 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El sistema de Gestión de la Calidad tiene como propósito central contribuir al fortalecimiento de la Organización mediante el mejoramiento de su desempeño y su capacidad para proporcionar productos y/o servicios financieros y no financieros que respondan a las necesidades y expectativas de los Clientes. Este sistema promueve la adopción de un enfoque basado por procesos y la identificación de riesgos.

Es importante mencionar que por mandato<sup>1</sup>, el Banco en el 2018 se acoge al nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG<sup>2</sup>.

#### 4.12 PROCESOS

La Cadena de Valor de Bancóldex representa el modelo operacional.

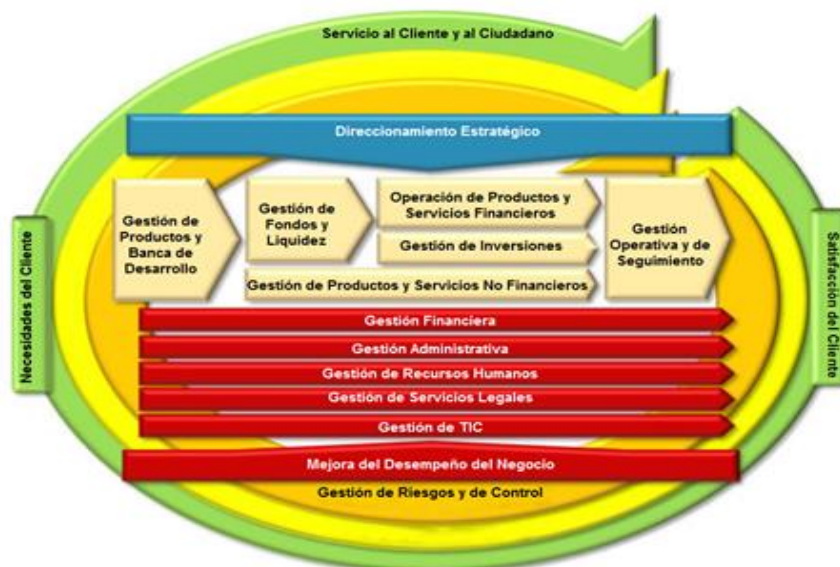



Ilustración 1 Cadena de Valor

La Cadena de Valor tiene la siguiente estructura:

- **Nivel Estratégico:** El nivel estratégico está conformado por el *Macroproceso Direccionamiento Estratégico*, el cual hace referencia al análisis y el entendimiento de las diferentes variables del mercado que tienen influencia directa o indirecta en la operación. Es aquí donde se definen los lineamientos estratégicos, organizacionales, operacionales y éticos.
- **Nivel Misional:** Este nivel está conformado por los Macroprocesos Gestión de Productos y Banca de Desarrollo, Gestión de Fondos y Liquidez, Operación de Productos y Servicios Financieros,

<sup>1</sup> Decreto 1499 de 2017

<sup>2</sup> Acta de Junta Directiva del 26 de abril de 2018

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 11 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

Gestión de Inversiones, Gestión de Productos y Servicios no Financieros y Gestión Operativa y de Seguimiento. Estos Macroprocesos constituyen la operación misional del Banco.

- **Nivel de Soporte:** Conforman este nivel los Macroprocesos Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Servicios Legales, Gestión de TIC, y Mejora del Desempeño del Negocio. Estos Macroprocesos se encargan de proveer los recursos que son requeridos para la operación del Banco y apoyan el buen desempeño y desarrollo interno de la organización mediante la generación de respuestas oportunas, seguras y de calidad.
- **Nivel Transversal:** En este nivel se ubican los Macroprocesos Gestión de Servicio al Cliente y al Ciudadano y Gestión de Riesgos y Control, estos procesos tienen la propiedad de reflejar aspectos diferenciadores y de relevancia estratégica para la Organización.

*Ver Anexo 13: Inventario de Procesos*

## 5 LIDERAZGO

### 5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en representación de la Alta Dirección de Bancóldex así como los Líderes de Procesos, hacen expreso y público su liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad.

### 5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD


Bancóldex se compromete a trabajar continuamente por la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad organizacional, con el propósito de ofrecer a los empresarios soluciones financieras y servicios especializados no financieros que contribuyan al crecimiento de sus empresas.

Para ello Bancóldex ha definido los siguientes pilares de la Calidad:

- Diseñar y desarrollar soluciones financieras y servicios especializados no financieros que satisfagan las necesidades de los empresarios para contribuir a su crecimiento.
- Que su plan estratégico sea coherente con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico del MCIT.
- Desarrollar en el personal las competencias necesarias para el desarrollo de sus actividades.
- Suministrar la tecnología adecuada que facilite la eficiencia operacional.

### 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

- a. Es compromiso de todos los funcionarios de Bancóldex propender por el mejoramiento de los procesos, apuntando al cumplimiento de la Política de la Calidad en las actividades cotidianas y alcanzar los objetivos de la calidad formulados para el Sistema de Gestión de la Calidad.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 12 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

- b. La descripción de cargos de Bancóldex, se encuentran establecidas en el Manual de Cartas Descriptivas de cada área, así como en la descripción de los procesos.
- c. Se establece en primera instancia como órgano responsable y autoridad para el Sistema de Gestión de la Calidad, al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, seguido de los Líderes de Procesos con el apoyo de los Gestores de Calidad y Riesgo Operativo. Así mismo, se designa al Departamento de Desarrollo e Innovación de Procesos como el área de soporte responsable de Administrar al Sistema de Gestión de la Calidad.

### 5.3.1 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO<sup>3</sup>

Los miembros, invitados, condiciones y funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño pueden ser consultadas en el numeral 3.4 del Manual Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO (Anexo 6).

### 5.4 RESPONSABILIDADES LÍDERES DE PROCESOS Y GESTORES DE CALIDAD Y RIESGO OPERATIVO

Las responsabilidades correspondientes a estos roles se encuentran en el *Anexo 4 Modelo de Gobierno de la Gestión de Procesos*.

## 6 PLANIFICACIÓN

### 6.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Para la planificación Corporativa y análisis del contexto organizacional, Bancóldex lleva a cabo los siguientes procesos estratégicos los cuales operan articuladamente, siendo el proceso rector, el Proceso de Planeación y Gestión Estratégica.


1. Proceso Planeación y Gestión Estratégica.
2. Proceso Planeación Financiera.
3. Proceso Planeación Estratégica de Tecnología.

Los anteriores procesos, están sustentados en los riesgos implicados y las oportunidades que se identifiquen.

### 6.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

En Bancóldex la planificación del SGC está a cargo del Departamento de Desarrollo e Innovación de Procesos. Esta planeación se realizará según lo descrito en el Subproceso Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.

<sup>3</sup> Acta Comité de Calidad y Riesgo Operativo No. 37 del 6 de noviembre de 2013

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 13 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

### 6.3 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Satisfacer las necesidades de los Clientes.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Promover programas que fortalezcan las competencias de los funcionarios.

## 7 RECURSOS

### 7.1 FINANCIEROS

Anualmente la Organización conforme a sus necesidades estratégicas, misionales y reglamentarias, planifica la asignación de recursos financieros cumpliendo con los lineamientos y actividades del proceso Planeación Financiera.

Para el suministro de los bienes y/o servicios que cuentan con asignación de recursos financieros, la organización cuenta con los procesos de Gestión de Abastecimiento y Administración de Bienes y servicios, cuyas políticas se encuentran contenidas en el Manual Gestión de Contratación de Bienes y Servicios (Anexo 5).

### 7.2 PERSONAS

Bancóldex cuenta con una estructura organizacional soportada a su vez en los Manuales de Cartas Descriptivas. Ver Anexo 11. Organigrama.


### 7.3 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN

Para garantizar un ambiente favorable y seguro en la organización, el Banco cuenta con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual es administrado por el Departamento de Talento Humano. La descripción de las actividades puede consultarse en el Subproceso de Administración del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Proceso de Administración del Recurso Humano.

### 7.4 COMUNICACIÓN

La Alta Dirección a través del Departamento de Talento Humano y la Oficina de Comunicaciones y Prensa, asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación corporativa interna y externa respectivamente.

No obstante, cada unidad de la organización y de acuerdo con la naturaleza de sus procesos y necesidades de las áreas, establece el qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunicar.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 14 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Para garantizar la organización de la documentación producida y recibida por el Banco, procurando la adecuada administración durante las fases que constituyen su ciclo vital, el Banco ha implementado y mantenido el Programa de Gestión Documental, en concordancia con los principios archivísticos y disposiciones técnicas emitidas y avaladas por el Archivo General de la Nación.

En cuanto a la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad y como fuente de conocimiento, el Banco ha adquirido y mantenido la herramienta ISOLución.

Para mitigar el impacto de eventuales pérdidas de confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de su información, el Banco ha implementado el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información el cual tiene como alcance la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a dicha información.

## 8 OPERACIÓN

### 8.1 REQUISITOS DEL CLIENTE

El Banco a través de los siguientes procesos determina su orientación con respecto a los Clientes<sup>4</sup> y al mercado.

- **Proceso de Planeación y Gestión Estratégica**, vinculado al Macroproceso de Direccionamiento Estratégico, desde la definición de la estrategia se encuentran establecidas y priorizadas las iniciativas del Banco en lo que corresponde a servicios financieros y no financieros.
- **Proceso de Definición y Desarrollo de Producto**, vinculado al Macroproceso Gestión de Productos y Banca de Desarrollo, en este proceso se identifican las necesidades y expectativas (requisitos) de los Clientes y del mercado a través de actividades de investigación.
- **Proceso de Servicio al Cliente y al Ciudadano**: En este proceso se investiga si las necesidades y expectativas (requisitos) de los Clientes fueron cumplidas o superadas.


### 8.2 SISTEMAS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Bancóldex cuenta con canales de comunicación que le permiten tener contacto permanente con los Clientes, los canales y su descripción se mencionan en los siguientes documentos:

*Ver Anexo 14: Manual de Comunicación Corporativa*

*Ver Anexo 15: Manual SAC*

<sup>4</sup> Se entiende por Cliente del Banco a la persona natural o jurídica con quien Bancóldex establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos y servicios, en desarrollo de su objeto social.

	<b>DOCUMENTO BANCÓLDEX</b>	<b>VERSIÓN: 32</b>
		<b>CÓDIGO: MD-DMC-M-001</b>
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>PÁGINA 15 de 17</b>
		<b>FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021</b>

### **8.3 SALIDAS NO CONFORMES**

Las actividades a partir de las cuales se identifican y manejan las salidas no conformes se encuentran descritas en el Procedimiento de Salidas no Conformes.

## **9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS**

#### **9.1.1 SEGUIMIENTO ESTRATÉGICO**

En Bancóldex se ha estructurado a través de un Balance Score Card basado en la estrategia a corto plazo la medición para el cumplimiento de objetivos, facilitando la evaluación del grado de avance de cada objetivo evaluado y la toma de decisiones para lograr el cumplimiento de la estrategia o ajustarla según sea el caso. El proceso de Planeación y Gestión Estratégica es el responsable de recopilar y validar la información además de presentar el seguimiento del Balance Score Card ante la Alta Dirección y ante los funcionarios de la entidad.

#### **9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Para medir el nivel de satisfacción del Cliente, el Banco ha desarrollado diferentes herramientas con el fin de conocer y entender las necesidades actuales y futuras de los Clientes y conocer la percepción sobre los servicios. La evaluación de la percepción del Cliente se realiza periódicamente, con el fin de evaluar los servicios que presta y determinar acciones de mejora.


También se considera como parte de la satisfacción del Cliente, las PQR'S y las felicitaciones reportadas.

### **9.2 AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

Bancóldex establece realizar las actividades de la Auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad de manera periódica basados en un programa anual de auditoría, estas actividades se encuentran descritas en el procedimiento planeación y ejecución de Auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad.

### **9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, la revisión es realizada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño cada vez que se requiera y al menos una vez al año. Las actividades para asegurar esta revisión se encuentran descritas en el Procedimiento de Revisión por la Dirección.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 16 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

## 10 MEJORA

### 10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA


El SGC de Bancóldex considera fuentes de la mejora:

- Los resultados de las auditorías por Evaluación Independiente.
- Resultados de las auditorías internas y externas de Calidad.
- Resultados de las auditorías de los Entes de Control.
- Peticiones, quejas y reclamos.
- Encuestas de satisfacción del Cliente.
- Desviaciones de los indicadores.
- Salidas no conformes.

### 10.2 PLANES DE MEJORA

Bancóldex establece documentar los planes de mejora basados en las fuentes de la mejora anteriormente mencionadas, para lo cual ha determinado las acciones descritas en el Procedimiento Análisis, Definición y Seguimiento de Planes de Mejora.



	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 32
		CÓDIGO: MD-DMC-M-001
MANUAL DE CALIDAD		PÁGINA 17 de 17
		FECHA PUBLICACIÓN: 07/09/2021

## 11 ANEXOS

Anexo	Nombre
1	Estatutos
2	Código del Buen Gobierno
3	Comités Bancóldex
4	Modelo de Gobierno de Procesos
5	Manual Gestión de Contratación de Bienes y Servicios
6	Manual SARO
7	Manual SARL
8	Manual SARM
9	Manual SARC
10	Manual SARLAFT
11	Organigrama
12	Normograma
13	Inventario de procesos
14	Manual de Comunicación Corporativa
15	Manual SAC