MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SIG / MECI

PROCESO: GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 4
2. INTRODUCCIÓN 4
2.1 DEFINICIÓN DEL SIG 4
3. DEFINICIONES 6
4. FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO 9
4.1 PRESENTACIÓN 9
4.1.1 RESEÑA HISTÓRICA 9
4.1.2 UBICACIÓN 9
5. ORGANIZACIÓN DEL FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO 9
5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 9
5.2 INFRAESTRUCTURA 10
6. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DEL SIG 11
6.1 RESPONSABILIDAD 11
6.2 CONTROL DE CAMBIOS 11
6.3 DISTRIBUCIÓN 12
6.4 ALCANCE 12
6.4.1 ALCANCE DEL DOCUMENTO 12
6.4.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 13
6.4.3 APLICABILIDAD, LÍMITES Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL 13
6.4.4 APLICABILIDAD, LÍMITES Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 14
7. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN 15
7.1 ESTRATEGIA INSTITUCIONAL Y PLAN ESTRATÉGICO Y DE ACCIÓN 16
7.2 MANUAL DE SERVICIOS 16
7.3 MANUAL DEL SIG 16
7.4 CADENA DE VALOR 17
7.5 DOCUMENTOS SOPORTE DE LOS PROCESOS 17
7.6 HOJA DE VIDA INDICADORES 17
7.7 POLÍTICAS OPERACIONALES 17
7.8 REGISTROS DEL SISTEMA 17
7.9 NORMOGRAMA 18
7.10 PLANES DE MEJORAMIENTO 18
7.11 MANUALES DE RIESGOS 18
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 19

8.1 DOCUMENTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS FINAGRO....20
8.2 CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN....20
9. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN....21
10. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL Y PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y DE ACCIÓN....24
10.1 MISIÓN....24
10.2 VISIÓN....24
10.3 PRINCIPIOS Y VALORES....24
10.4 GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS, PROMESA DE VALOR, PRODUCTOS Y SERVICIOS....25
10.4.1 GRUPOS DE VALOR....26
10.4.2 GRUPOS DE INTERÉS....26
10.4.3 PROMESA DE VALOR A GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS....27
10.4.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS....31
10.5 FRECUENCIA ESTRATÉGICA....31
10.6 PERSPECTIVAS DE ACTUACIÓN....31
10.7 MAPA ESTRATÉGICO....32
10.8 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES....34
10.8.1 POLÍTICA DE CALIDAD....34
10.8.2 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA....34
10.8.3 POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN....35
10.8.4 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO....35
10.8.5 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL....38
10.8.6 LINEAMIENTOS DE POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES....38
10.8.7 LINEAMIENTOS DE POLÍTICA DE GÉNERO....39
10.9 CADENA DE VALOR....40
10.9.1 DEFINICIÓN DE MACROPROCESOS....41
10.9.2 RELACIÓN DE PROCESOS....47
10.9.3 INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS....48
10.10 PROCEDIMIENTOS QUE APOYAN LA MEJORA DEL SIG....53
10.10.1 CONTROL DE DOCUMENTOS....53
10.10.2 CONTROL DE REGISTROS....53
10.10.3 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA....53
10.10.4 CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME....54
10.10.5 AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG....54
10.11 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE....54
10.12 MEJORA CONTINUA....55
10.13 GESTIÓN DE CAMBIO ORGANIZACIONAL....56
11. RIESGOS....56
12. MEDICIÓN....57

12.1 REPORTE DE INDICADORES 58
13. CONTROL 58
14. DESEMPEÑO Y CUMPLIMIENTO 59

1. OBJETIVO

Describir el **Sistema Integrado de Gestión - SIG**, establecer su alcance, y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, soportados en la interacción de los procesos que conforman la Cadena de Valor de la Entidad, de cara a la satisfacción de los clientes – canal y clientes – beneficiarios y grupos de interés priorizados.

2. INTRODUCCIÓN

FINAGRO, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por el cual se integran los Sistemas de Gestión, Gestión de la Calidad, y de Desarrollo Administrativo, y con el compromiso de mejorar continuamente la gestión de los productos y servicios que ofrece a sus grupos de valor, y el relacionamiento con sus grupos de interés, tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión – SIG. Dicho sistema se encuentra adecuado a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y efr 1001-1, el Decreto 1072 de 2015 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, aspectos requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI del Decreto 943 de 2014 y en el Manual Operativo del Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión, entre otros requisitos de cumplimiento legal para la administración de riesgos, el servicio de atención al consumidor y otros.

2.1 DEFINICIÓN DEL SIG

El SIG es el conjunto de elementos de la gestión de la Entidad que se encuentran relacionados entre sí, con el fin de mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar un servicio que responda a las necesidades y expectativas del campo colombiano, y que permitan llevar a cabo el cumplimiento de la Visión, Misión y Direccionamiento Estratégico, de manera más eficiente, idónea, transparente, ágil y oportuna; basados en los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

El SIG está diseñado sobre la base de las Normas legales vigentes, las políticas sectoriales, las necesidades y expectativas de los grupos de valor y grupos de interés de la Entidad. Para ello identificó sus procesos, su interacción, sus productos y servicios, controles, entre otros parámetros descritos a lo largo de este documento y de los que soportan la gestión de los procesos.

Los subsistemas que integran el SIG se materializan a través de la gestión de los procesos que integran la Cadena de Valor de la Entidad. Los responsables son:

Subsistema	Proceso Responsable
Gestión de Calidad - **SGC**	Gestión de Mejora Contínua
Innovación y del Conocimiento - **SIC**	Gestión de la Innovación y del Conocimiento.
Seguridad y Salud en el Trabajo - **SST**	Gestión del Talento Humano
Empresa Familiarmente Responsable - **EFR**	Gestión del Talento Humano
Contron Interno - **SCI**	Gestión del Control y Promoción del Desarrollo.
Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo **- SARLAFT**	Administración de Riesgos
Gestión Ambiental - **SGA**	Gestión de Mejora Contínua
Seguridad de la Información - **SSI**	Administración de Riesgos
Administración de Riesgos - **SAR**	Administración de Riesgos

Subsistema	Proceso Responsable
Atención al Consumidor Financiero - **SAC**	Gestión Comercial

3. DEFINICIONES

Autocontrol: Capacidad que deben desarrollar todos los Colaboradores de la Entidad, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función.

Autogestión: Capacidad de la Entidad para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

Autorregulación: Capacidad de la Entidad para desarrollar y aplicar en su interior, métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente.

Calidad: Está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

Cliente – Beneficiario: Productores, empresarios y organizaciones de productores que desarrollan actividades agropecuarias y/o rurales que han tomado productos, servicios, o se han beneficiado de los programas administrados por FINAGRO.

Cliente - Canal: Instituciones Financieras a través de las cuales se intermedian los productos y servicios financieros, así como aquellos que canalizan los incentivos para la promoción del aseguramiento rural.

Dueño de Proceso: Cargo responsable (Directores o Coordinadores) de controlar y gestionar la ejecución del proceso, así mismo debe propender por la mejora permanente del proceso.

Facilitador de Proceso: Rol desempeñado por un colaborador del proceso, el cual es responsable de apoyar la gestión de los diferentes elementos que hacen parte del SIG (definición y modificaciones de procesos, establecimiento y seguimiento a planes de acción, reporte de indicadores, riesgos, evaluación de control, entre otros).

Grupos de Valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad (Fuente: MIPG).

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la Entidad. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

Listado maestro de documentos: Listado conformado por el conjunto de documentos soporte del Sistema Integrado de Gestión – SIG, el cual se encuentra en el módulo de procesos del aplicativo de Administración del SIG.

Listado maestro de registros: Conjunto de documentos de salida de los procesos identificados en el SIG, el cual se encuentra en el módulo de procesos del aplicativo de Administración del SIG.

Modelo Estándar de Control Interno – MECI: Conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los colaboradores de la Entidad y le permite estar siempre atenta a las condiciones de satisfacción de los compromisos contraídos con las partes interesadas, garantiza la coordinación de las acciones, la fluidez de la información, la comunicación, anticipa y corrige de manera oportuna las debilidades que se presentan en el quehacer institucional.
Plantea tres fundamentos que lo enmarcan, integran, complementan y desarrollan contribuyendo a dar mayor claridad a los resultados:

- **Autocontrol:** Todos los colaboradores de los procesos.
- **Autorregulación:** Capacidad institucional.
- **Autogestión:** Administración institucional.

Manual SIG: Documento que especifica el Sistema Integrado de Gestión, tanto desde el aspecto de calidad y ambiental de la Entidad, como en lo referente al Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

Objetivos de calidad o estratégicos: Son los objetivos planteados por la Entidad para alcanzar lo establecido en la estrategia y en las políticas de calidad.

Objetivo Ambiental: Objetivo establecido por la Entidad, coherente con su política ambiental.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la Entidad.

Políticas de calidad: Intenciones globales y orientación de la Entidad, relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección.

Política Ambiental: Intenciones y dirección de la Entidad, relacionadas con el desempeño ambiental, como las expresa formalmente la Alta Dirección.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Responsable de Proceso: Cargo responsable (Presidente, Secretario General, Vicepresidente, Gerente, Jefe de Oficina) de planear y definir los recursos necesarios para la ejecución del proceso y su gestión eficaz y eficiente, que permita alcanzar el objetivo propuesto. No necesariamente es la persona que lo ejecuta, ya que la gestión la realiza el equipo de colaboradores asignado.

Sistema de Control Interno: Entendido como un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva, la Alta Dirección y demás colaboradores de la organización para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar la Entidad y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción de los grupos de interés.

Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo: Sistema de Gestión que busca anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Sistema de Gestión Sostenible: Modelo de gestión articulado con los objetivos de desarrollo sostenible y que orienta el actuar de la Entidad de forma consciente y firme con el fin de obtener, en la medida de lo posible, a mediano y largo plazo, un balance general positivo de sus acciones en los sectores económico, ambiental y social, tanto desde la perspectiva microeconómica, como del conjunto de la sociedad.

Sistema de Gestión Ambiental: Es parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades.

4. FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO

4.1 PRESENTACIÓN

4.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario - FINAGRO**,** fue creado por la Ley 16 de 1990 y nació de la necesidad del sector agropecuario y rural de contar con un Sistema Nacional de Crédito Agropecuario y tener una entidad autónoma y especializada en el manejo de los recursos de crédito, dispersos en varios organismos que los asignaban como una variante complementaria de la política macroeconómica, de la Junta Monetaria hoy Junta Directiva del Banco de la República.

4.1.2 UBICACIÓN

Dirección:	Carrera. 13 No. 28-17 pisos 2, 3, 4 y 5
Conmutador:	3203377 Fax: 3380197
A.A.	241951 Bogotá, D.C.
E-mail:	finagro@finagro.com.co

Los principales propósitos de la Entidad se encuentran incluidos en la Estrategia Institucional y en el Plan Estratégico de la Entidad, contenido en el numeral 10 del presente Manual.

5. ORGANIZACIÓN DEL FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Entidad la establece la Junta Directiva y se considera adecuada por las siguientes razones:

- Se encuentra alineada con la estrategia y la cadena de valor, facilitando alcanzar el objeto de la Entidad y establecer claramente las responsabilidades de cada área y los cargos asignados para su operación.
- Tiene relación directa con la jerarquía de cargos, la planta de personal aprobada, las funciones, competencias, niveles de responsabilidad y autoridad de la Entidad.
- Contribuye a que haya una clara separación entre los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, con una clara definición de los roles y responsabilidades de cada una de las partes, permitiendo que existan los pesos y contrapesos necesarios entre las diferentes áreas.
- Propicia el control interno de la Entidad, mediante la existencia de la Oficina de Control y Promoción del Desarrollo y las revisiones por el Comité Directivo - SIG.
- Contribuye a que las actividades se realicen con independencia operativa y autonomía presupuestal, en el marco de la normatividad aplicable.
- Es concordante con la *arquitectura empresarial* de la Entidad, y se presenta en forma esquemática en el organigrama y en el documento MCO-DOC-004 Detalle Estructura Organizacional, igualmente se cuenta con la Descripción de Perfil de Cargos para los diferentes niveles jerárquicos establecidos en la estructura organizacional, en la que se precisan los requisitos, competencias, responsabilidades y las funciones respectivas a cada cargo definidos en las jerarquías establecidas en el citado documento. En la caracterización de los procesos que hacen parte del SIG**,** se encuentran los cargos requeridos para cumplir con los subprocesos o procedimientos que le corresponden. El conjunto de esta documentación se constituye para FINAGRO como el marco regulatorio de la estructura organizacional, cargos y sus perfiles, y la planta de personal, constituyéndose en el Manual de Funciones de la Entidad.

  Consulta de la Estructura:
  https://finagro.sharepoint.com/Paginas/estructura.aspx

5.2 INFRAESTRUCTURA

El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario – FINAGRO, cuenta con la infraestructura necesaria para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, y el cumplimiento de sus objetivos. Esta infraestructura se divide en:

a) Instalaciones Físicas: Cuenta con oficinas idóneas para el desarrollo de la Gestión.

b) Software y comunicaciones: Cuenta con software para su operatividad y sistemas de comunicación orientados al buen desarrollo de los procesos y la interacción con los clientes (canal y beneficiarios), proveedores y los colaboradores. La Dirección de Operaciones Tecnológicas administra las redes de comunicación, los equipos y el software, que constituyen la plataforma tecnológica, supervisando los contratos referentes a tecnología, coordinando el mantenimiento de equipos y software y brindando soporte a la operación de los mismos.
c) Hardware entendido como los equipos que se tienen para la prestación de los servicios. La Dirección de Operaciones Tecnológicas administra los equipos que hacen parte de la plataforma tecnológica, supervisando los contratos referentes a tecnología, coordinando el mantenimiento de equipos y brindando soporte a la operación de éstos.

6. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DEL SIG

6.1 RESPONSABILIDAD

Para la emisión, modificación, distribución y control se siguen los lineamientos establecidos en el Procedimiento de MCO-PRO-002 Control de Documentos.

- El Administrador del Sistema, es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización. El Administrador del Sistema es el Gerente de Planeación y le corresponde, monitorear su adecuada operatividad acorde con la visión, misión, imperativos y políticas estratégicas de la Entidad, estableciendo estrategias para su divulgación, entendimiento y apropiación por todos los Colaboradores de FINAGRO, principalmente en los siguientes aspectos del SIG: coordinar, ejecutar, evaluar y hacer seguimiento a la Estrategia Institucional y al Plan Estratégico de la Entidad; coordinar y velar por que se haga seguimiento a los indicadores estratégicos; coordinar, ejecutar, evaluar y hacer seguimiento al Sistema Integrado de Gestión.

6.2 CONTROL DE CAMBIOS

En la opción de “Control de cambios del Aplicativo de Administración del SIG, se describen las modificaciones realizadas al Manual del SIG del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario. El control y registro actualizado es mantenido por el Administrador del Sistema.

6.3 DISTRIBUCIÓN

La distribución del Manual del SIG se efectúa de acuerdo con el Procedimiento de MCO-PRO-002 Control de Documentos, ubicado en el proceso de Gestión de Mejora Continua, en el aplicativo de Administración del SIG.

6.4 ALCANCE

6.4.1 ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente Manual aplica para todos los manuales, códigos, reglamentos, políticas, protocolos, procesos, procedimientos, fichas técnicas y registros del Sistema Integrado de Gestión del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, FINAGRO, los cuales se encuentran asociados a cada proceso en la documentación del SIG.

Así mismo, ha considerado la integración de los Sistemas mencionados en el numeral 2.1. del presente documento.

Este manual describe los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y de Control Interno. El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se describe en el Manual del SST (THU-DOC-010) y los sistemas de administración de riesgos están descritos en los manuales establecidos para cada uno de los tipos de riesgos administrados, igualmente se encuentran en documentos específicos como el Código de Buen de Gobierno, el Código de Ética y Conducta, y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para propósitos de auditorías internas y procesos de certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental, el presente documento facilita su programación y ejecución.

De acuerdo con lo anterior, son objeto del contenido de este manual los procesos referenciados en el mapa de procesos, los productos y servicios de la Entidad, los programas administrados, los clientes y beneficiarios identificados en cumplimiento del objetivo de la Entidad y de su misión: “Somos el aliado estratégico para el desarrollo sostenible del Sector Agropecuario y Rural Colombiano, mediante la oferta de productos y servicios financieros para su fortalecimiento y competitividad, con énfasis en pequeños productores y/o en la producción primaria agropecuaria”.

6.4.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Financiación de las actividades de producción y comercialización del sector agropecuario y rural.

6.4.3 APLICABILIDAD, LÍMITES Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Aplicabilidad

FINAGRO, como fondo para la financiación de las actividades de producción y comercialización del sector agropecuario y rural, implementa y mantiene el Sistema de Gestión Ambiental conforme a los requisitos de la NTC-ISO 14001:2015.

FINAGRO, establece las actividades y acciones para el desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental y ha identificado entre otros aspectos, los siguientes:

a) Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que puedan afectar a la capacidad para lograr los resultados previstos.
b) Los requisitos legales ambientales aplicables y otros requisitos como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
c) Los procesos y responsables para un desarrollo eficaz del Sistema de Gestión Ambiental.
d) Los aspectos ambientales significativos de las actividades y servicios de la Entidad.
e) La capacidad de autoridad e influencia en el Sistema de Gestión Ambiental a partir de la definición de responsabilidades en los diferentes niveles de la Entidad.

Límites

El Sistema de gestión ambiental de FINAGRO está delimitado para las instalaciones ubicadas en la carrera 13 Nº 28-17 piso 2, 3, 4 y 5, edificio Palma Real - Bogotá.

Alcance

Gestión de las actividades para el Financiamiento del Sector Agropecuario y Rural, que son desarrolladas con criterios de Ecoeficiencia en las instalaciones de FINAGRO.

6.4.4 APLICABILIDAD, LÍMITES Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Aplicabilidad

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) aplica a todos los colaboradores de FINAGRO, vinculados independientemente de su modalidad de contratación, de acuerdo con la normatividad vigente y conforme a los requisitos de la ISO 45001:2018.

FINAGRO, establece los siguientes objetivos generales y específicos para el desarrollo del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo:

Objetivo General

Gestionar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de FINAGRO, de acuerdo con los requisitos establecidos por el Decreto 1072 de 2015 y de la Norma ISO 45001:2018, definiendo los planes de trabajo requeridos para controlar y prevenir la presentación de accidentes de trabajo, enfermedades laborales e incidentes de trabajo, a través de la realización de actividades de promoción y prevención y de la identificación, evaluación y control de los peligros laborales, con el fin de garantizar condiciones y ambientes de trabajo seguros y saludables, que permitan el desarrollo de las diferentes tareas que realizan los colaboradores de la Entidad.

Objetivos específicos:

a) Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las cuestiones externas e internas que son pertinentes y que puedan afectar a la capacidad para lograr los resultados previstos.
b) Dar cumplimiento a la legislación vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia y promover las normas internas en esta materia, para facilitar el desarrollo y control de las actividades del SG-SST.
c) Identificar los peligros y evaluar y valorar los factores de riesgo presentes en la entidad, e implementar los sistemas de control requeridos, para evitar efectos nocivos sobre los colaboradores, las instalaciones, la comunidad y el medio ambiente.
d) Desarrollar actividades, planes y programas destinados a la prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo a todo nivel.
e) Gestionar los procesos para el desarrollo eficaz del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

f) Planear, organizar y desarrollar eventos de formación y capacitación, que sirvan como herramientas de formación integral en el trabajo y fomenten la participación activa de los colaboradores
g) Fomentar programas de promoción de estilos de vida y trabajo saludables en los colaboradores de la Entidad, generando costumbres sanas, disminuyendo ausentismo por enfermedad común u otras causas diferentes al trabajo
h) Promulgar y promover el SG-SST adoptado por la Entidad, la mejora continua y la implementación de todas las actividades planteadas en el mismo, con el fin de incentivar el desarrollo de una cultura orientada hacia el cumplimiento de las metas del SG-SST.
i) La capacidad de autoridad e influencia en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. a partir de la definición de responsabilidades en los diferentes niveles de la Entidad.

Límites

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de FINAGRO está delimitado para las instalaciones ubicadas en la carrera 13 Nº 28-17 piso 2, 3, 4 y 5, Edificio Palma Real – Bogotá, así como en los lugares en donde los colaboradores realizan sus funciones bajo las modalidades de teletrabajo, de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.

Alcance

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) aplica a todos los colaboradores de FINAGRO vinculados directamente o a través de contratos temporales de trabajo o por medio de contratos de aprendizaje y aquellos otros que la Ley establezca.

7. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del Sistema Integrado de Gestión del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario - FINAGRO, se encuentra disponible para la consulta de todos los colaboradores, en el aplicativo de Administración de SIG y está desarrollada y soportada en la estructura jerárquica y definiciones establecidas en el documento MCO-DOC-002 Metodología de Gestión y Documentación de Procesos, del proceso de Gestión de Mejora Continua.

El medio de consulta, así como el mecanismo de administración de la documentación del Sistema incluyendo, los documentos externos y los obsoletos, se encuentra determinado en el procedimiento MCO-PRO-002 Control de Documentos.

Lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento a cabalidad del numeral 7.5 de Información Documentada de las normas ISO 9001, ISO 1400, ISO 45001 en la organización y claridad de los documentos que soportan la trazabilidad de los procesos.

A continuación, se hace una breve descripción de la documentación que compone el Sistema.

7.1 ESTRATEGIA INSTITUCIONAL Y PLAN ESTRATÉGICO Y DE ACCIÓN

La Estrategia Institucional se encuentra definida en el arco del largo plazo por: la visión, la imagen objetivo, y los imperativos u objetivos estratégicos o de calidad; en el arco de mediano plazo por la misión, los objetivos específicos del Plan Estratégico Institucional - PEI y las estrategias asociadas a los mismos; y en el corto plazo por los planes de acción establecidos para implementar y cumplir los objetivos específicos del PEI.

La Estrategia Institucional es la herramienta programática que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos, estableciendo metas a través de la batería de indicadores estratégicos, y para los planes de acción metas mediante índices de cumplimiento y son la base para el seguimiento y evaluación de la gestión de la Entidad.

7.2 MANUAL DE SERVICIOS

Determina las características de los productos, servicios y programas administrados que entregan los procesos misionales de: Gestión de Carteras de Segundo Piso, Gestión de Garantías, Gestión de Seguimiento y Control y Gestión de Instrumentos de Riesgos Agropecuarios a los clientes de la Entidad y partes interesadas. Este manual es la base de estructuración y diseño de los productos de crédito de banca de segundo piso, garantías del fondo agropecuario de garantías, incentivos asociados al crédito y los incentivos para el aseguramiento de las actividades agropecuarias, y permite determinar su nivel de conformidad con los requisitos establecidos.

7.3 MANUAL DEL SIG

Es el documento que específica el Sistema Integrado de Gestión del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, en éste se detalla el alcance del Sistema,

los procedimientos documentados establecidos o referencia a los mismos, así como la descripción de la interacción entre sus procesos. En el documento se específica lo referente al Modelo Estándar de Control Interno.

7.4 CADENA DE VALOR

En la cadena de valor se identifican los macroprocesos y procesos de la Entidad y se definen sus interacciones; ésta se encuentra publicada en el aplicativo de Administración del SIG.

7.5 DOCUMENTOS SOPORTE DE LOS PROCESOS

Los documentos que soportan el desarrollo de los procesos (caracterizaciones, manuales, políticas, procedimientos, protocolos, instructivos, entre otros) se encuentran definidos en la Metodología de Gestión y Documentación de Procesos (MCO-DOC-002).

7.6 HOJA DE VIDA INDICADORES

Ofrecen una referencia a los clientes, beneficiarios, colaboradores y demás partes interesadas involucradas en el proceso, sobre la forma en que se realiza seguimiento a la ejecución de éste.

7.7 POLÍTICAS OPERACIONALES

Constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes del Direccionamiento Estratégico, establecen las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la Entidad y definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades. Las políticas operacionales se encuentran en los procedimientos del SIG, en el punto “5. Condiciones Generales”, así mismo se encuentran en los manuales, reglamentos, protocolos y políticas relacionados con los procesos.

7.8 REGISTROS DEL SISTEMA

Conjunto de evidencias que se generan una vez se han adelantado las diferentes actividades del proceso. Estos deben gestionarse a partir del procedimiento para el GDO-PRO-005 Control de Registros, del proceso de Gestión Documental.

7.9 NORMOGRAMA

En cumplimiento del principio de autorregulación del Modelo Estándar de Control Interno, la Entidad cuenta con un instrumento denominado Normograma que relaciona las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario, internas y externas, que son aplicables al Sistema Integrado de Gestión y sus procesos, controlado a través del aplicativo de Administración del SIG, módulo MECI.

7.10 PLANES DE MEJORAMIENTO

En cumplimiento del principio de calidad y ambiental hacia la Mejora Continua, FINAGRO ha establecido instrumentos para planificar y ejecutar planes de mejoramiento, estos instrumentos relacionan las actividades que se deben adelantar con el propósito de eliminar las brechas detectadas a nivel de cada colaborador, de cada procedimiento, de cada proceso y a nivel institucional. Se han establecido tres instrumentos así:

- Plan de Mejoramiento Individual, a cargo del proceso de Gestión de Talento Humano, resultado de la evaluación de desempeño que establece el plan de formación.
- Plan de Mejoramiento por Proceso, a cargo de los Responsables, Dueños y Facilitadores de procesos, mediante la aplicación del procedimiento MCO-PRO-005 Acciones Correctivas y de Mejora del proceso de Gestión de Mejora Continua.
- Plan de Mejoramiento Institucional, suscrito con la Contraloría General de la República, cuya ejecución está a cargo de los Responsables de Proceso, y el seguimiento y reporte a cargo de la Oficina de Control y Promoción del Desarrollo.
- Programas del Sistema de Gestión Ambiental descritos en el Manual de Ecoeficiencia (SSU-DOC-004).
- Plan de formación del proceso de Gestión del Talento Humano.
- Programa de bienestar laboral en cumplimiento de los subsitemas de Salud y Seguridad en el Trabajo y EFR.

7.11 MANUALES DE RIESGOS

Entendiendo el riesgo como la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la Entidad y le impidan el logro de sus objetivos, se han establecido las metodologías para la identificación,

calificación y valoración de los riesgos de la Entidad en cumplimiento de sus actividades y se encuentran descritas en los manuales de riesgos desde el contexto estratégico hasta cada uno de los procesos.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1753 de 2015 - artículo 133, por el cual se integran los Sistemas de Gestión, Gestión de la Calidad, y de Desarrollo Administrativo.
- Norma ISO 9001 - Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- Norma ISO 14001 - Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso.
- Norma ISO 45001 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos con orientación para uso.
- Norma ISO 19011 - Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión.
- Decreto 1083 de 2015 - Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 1071 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural.
- Decreto 1072 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, en el Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.
- 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.
- Decreto 1076 de 2015 - Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Decreto 3450 de 2008 - Por el cual se dictan medidas tendientes al uso racional y eficiente de la energía.
- Ley 373 de 1997 - Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.
- Resolución 1511 de 2010 - Por la cual se establecen los sistemas de recolección selectiva y gestión ambiental de residuos de bombillas y se adoptan otras disposiciones.
- Resolución 1512 de 2010 - Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Computadores y/o Periféricos y se adoptan otras disposiciones.

- Decreto 2811 de 1974 - Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio.
- Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

8.1 DOCUMENTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS FINAGRO

La normatividad aplicable a las actividades, productos y servicios de FINAGRO, son originadas por: Congreso de la República (Constitución Nacional, Leyes, Decretos), Presidencia de la República, Ministerios, Entes de Control y Vigilancia, DNP (políticas, planes, programas, decretos, resoluciones, circulares), Banco de la República (resoluciones), la cual es controlada por el proceso de Gestión del Sistema Normativo, y entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Leyes: 16 de 1990; 69 y 101 de 1993; 139 y 160 de 1994; 262 y 302 de 1996; 590 de 2000, 731 de 2002, 811 de 2003, 905 de 2004, 1328 de 2009; 1450,1474 y 1504 de 2011; 1694 de 2013, 1712 y 1731 de 2014, 1753 de 2015, Ley 1955 de 2018.
- Decretos: 312 de 1991; 626 y 1824 de 1994; 892 de 1995; 1447 de 1999; 967 de 2000; 1395 de 2002; 2172 de 2007; 1484 de 2008, 3610 de 2009, 4579 de 2010, 4580 de 2010, 4828 de 2010, 126, 780 y 2860 de 2011, 053, 2448 y 2482 de 2012; 355 de 2014; 103, 1071, 1076, 1449, 2179, 2370 y 2371 de 2015; 1333 y 1499 de 2017; 691 de 2018.
- Resoluciones Junta Directiva del Banco de la República: 3 de 2000; 2, 17, y 21 de 2007; 6, 8 y 14 de 2008, 15 de 2012, 7 de 2014, 19 de 2015.
- Circulares Externas Superintendencia Financiera de Colombia: 007 de 1996 Básica Jurídica; 100 de 1995 Básica Contable; 48 de 2006; 41 de 2007; 26 de 2008; 14 y 38 de 2009; 051 de 2010; 047 de 2011; 038 de 2013; 035 de 2017; Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- Resoluciones de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario.

8.2 CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En caso de modificación de la documentación legal y reglamentaria aplicable a las actividades, productos y servicios de FINAGRO, y que en consecuencia se requiera realizar cambios al Sistema Integrado de Gestión - SIG, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. La Secretaría General de FINAGRO a través del proceso de Gestión del Sistema Normativo, evaluará las modificaciones legales o reglamentarias y su aplicación a FINAGRO, y si es del caso propondrá las modificaciones respectivas precisando el alcance de éstas.
2. De acuerdo con las modificaciones propuestas, la Gerencia de Planeación definirá los cambios al SIG y los presentará ante el Comité Directivo - SIG, para su aprobación.
3. La Presidencia de FINAGRO presentará a la Junta Directiva, si es de su competencia, las modificaciones al SIG para su información y si se requiere su aprobación.
4. La Gerencia de Planeación implementará las modificaciones aprobadas y las divulgará a todos los colaboradores de FINAGRO y si es del caso a los clientes y grupos de interés.

9. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión y del Modelo Estándar de Control Interno, la Alta Dirección del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, encabezada por su Presidente, comunica a toda la institución la importancia de cumplir con los requisitos establecidos para los servicios que son prestados por la institución.

La Alta Dirección dispone de las herramientas necesarias para el fortalecimiento y mejoramiento de su Sistema Integrado de Gestión y MECI.

Con la participación de todos los colaboradores de la Entidad y con la aprobación de la Junta Directiva se ha definido y socializado el ARI-DOC-007 Código de Ética y Conducta, como documento que recoge los valores institucionales y que cada funcionario debe aplicar en desarrollo de sus actividades.

De la misma forma la Alta Dirección ha definido y divulgado el SNO-DOC-001 Código de Buen Gobierno que manifiesta a través de políticas institucionales, cuál debe ser la posición de la Entidad y sus colaboradores frente a las partes interesadas, así como el ARI-DOC-002 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que establece los lineamientos generales en el actuar de FINAGRO enmarcado en las políticas de cero tolerancia a la corrupción, trasparencia en la entrega de la información de los recursos administrados y la rendición de cuentas y la atención al

ciudadano. Estos mecanismos de autorregulación buscan definir parámetros de comportamiento al interior de la Entidad para garantizar un ambiente de control.

Así mismo, ha determinado las políticas de calidad, ambiental y social considerando como marco de su formulación la estrategia institucional, la visión y la misión de la Entidad e incluyendo un compromiso de cumplir con los requisitos establecidos y mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.

En el marco de la política estratégica o de calidad, se formularon los imperativos estratégicos u objetivos de calidad o estratégicos, como los mandatos que la Alta Dirección ha definido para cumplir la misión y alcanzar la visión, y sobre los cuales se construye el PEI y se definen indicadores y metas para el seguimiento y cumplimiento de estas políticas.

Para velar por el desempeño del Sistema Integrado de Gestión - SIG y del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, la Presidencia ha designado como su Representante al Gerente de Planeación quien desarrolla estrategias para la divulgación, entendimiento y apropiación del SIG, por parte de cada uno de los colaboradores que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema, principalmente en los siguientes aspectos: ejecución, evaluación y seguimiento al Plan Estratégico de la Entidad; velar por el reporte y evaluación a los indicadores estratégicos para medir la gestión de la Entidad en cumplimiento de la estrategia institucional; y ejecutar, evaluar y hacer seguimiento al Sistema Integrado de Gestión.

Cualquier cambio que afecte la operación del Sistema Integrado de Gestión - SIG, se realizará de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.2 del presente Manual.

Se cuenta con la Descripción de Perfil de Cargos para cada proceso, cuya información reúne aspectos como: educación, experiencia, conocimientos, disponibilidad, competencias, grado en la entidad, responsabilidades del cargo, y funciones. Los perfiles de cargo hacen parte del proceso de Gestión del Talento Humano, siendo su responsabilidad la actualización permanente de los mismos y se encuentran publicados en el mencionado proceso en el aplicativo de Administración del SIG, como tipo documental de Perfil de Cargo.

El Presidente de FINAGRO, como máximo ordenador de la Entidad, mediante su Representante del SIG se asegura que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SIG, que se informa a la Alta Dirección sobre su

desempeño y de cualquier necesidad de mejora, y que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la Institución.

La revisión del Sistema Integrado de Gestión - MECI, se realiza por parte del Comité Directivo, por lo menos una vez al año, teniendo como objetivo asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, para lo cual tiene en cuenta los resultados de auditorías, retroalimentación de las partes interesadas (incluyendo expectativas, quejas, reclamos y requisitos legales), desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio (en lo referente al SGA, incluye los aspectos ambientales significativos y el cumplimiento de los requisitos legales y en lo referente al SG-SST incluye la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, emisión de controles y el cumplimiento de requisitos legales), estado de las acciones correctivas, acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, los cambios que podrían afectar el SIG, recomendaciones para la mejora y los riesgos actualizados e identificados para la Entidad. Este Comité se conforma por los colaboradores de FINAGRO que integran el Comité Directivo establecido en el CDP-DOC-001 Manual de Comités Institucionales y es presidido por el Presidente de FINAGRO y en la parte correspondiente a temas propios del SIG actúa como Secretario el Gerente de Planeación.

Es responsabilidad de la Dirección:

a) Velar por el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión - MECI.
b) Contar con un equipo humano competente con base en educación, formación, habilidades y experiencia, para lo cual en el proceso Gestión de Talento Humano se tiene establecido el perfil y requisitos básicos de los colaboradores.
c) Mantener el equipo humano motivado y en permanente desarrollo de acuerdo con las necesidades del entorno del negocio, con los cambios tecnológicos y con los requisitos de cada proceso. Este compromiso se logra a través del programa de desarrollo del talento humano que es actualizado anualmente, teniendo en cuenta las necesidades manifiestas por los Responsables de Proceso, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Formación Empresarial (THU-PRO-003) del Proceso de Gestión de Talento Humano.

Como evidencia de esta responsabilidad se encuentra:

a) Plan Estratégico Institucional y de Acción, su seguimiento y evaluación.
b) Actas de Comité Directivo – SIG.
c) Registros de participación de los Colaboradores a divulgaciones del sistema.

d) Resultados de la medición y análisis de datos de los procesos.
e) Resultados de encuestas de satisfacción.
f) Resultados de la evaluación de desempeño.
g) Planes y programas de Mejoramiento.
h) Código de Ética y Conducta.
i) Código de Buen Gobierno.
j) Manual SARLAFT.
k) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

10. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL Y PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y DE ACCIÓN

10.1 MISIÓN

Trabajamos por un campo incluyente, equitativo y sostenible, para generar mejor calidad de vida y bienestar a la población rural colombiana.

10.2 VISIÓN

Consolidarnos como la Entidad Financiera de Desarrollo del Sector Agropecuario y Rural Colombiano.

10.3 PRINCIPIOS Y VALORES

Los Principios y Valores Corporativos del Fondo Para El Financiamiento del Sector Agropecuario, FINAGRO, hacen parte del Código de Ética y conducta (ARI-DOC-007), y se enfocan al compromiso social asumido por sus accionistas, directores y colaboradores para cumplir con el objetivo de la ley que lo creo.

PRINCIPIOS:

- LEALTAD: Ser fieles a los intereses de FINAGRO y los asumimos como propios.
- TRANSPARENCIA: Obrar con integridad y revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones, actividades y manejo de los recursos de FINAGRO y los que nos han sido entregados para su administración.
- HONESTIDAD: Actuar con rectitud, honradez y equidad, asumiendo nuestra responsabilidad.

- DEBIDA DILIGENCIA: Actuar en desarrollo y cumplimiento de las normas externas e internas que rigen la actividad de la entidad para identificar, prevenir y mitigar los daños que se causen, salvaguardando a FINAGRO del riesgo moral.
- CONFIDENCIALIDAD: Guardar con cautela y sigilo la información a la cual tengamos acceso manteniendo la reserva de la misma tanto a nivel interno como externo, evitando que, con su divulgación, se utilice en beneficio propio o de terceros.
- IMPARCIALIDAD: Proporcionar un trato igualitario a todos los clientes, beneficiarios, proveedores y en general todas las personas vinculadas con productos y servicios de Finagro.
- OBLIGATORIEDAD: Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, disciplinarias, contractuales y reglamentarias que dicten las autoridades y la entidad y, en particular, a observar las normas de administración del riesgo en todos sus componentes.

VALORES:

- RESPETO: Reconocer y valorar la diversidad de pensamiento, creencias y actitudes.
- RESPONSABILIDAD: Comprometerse y responder con alto sentido del deber en todas las situaciones asociadas al giro del negocio y con la sociedad en general, para impactar positivamente el sector agropecuario y rural. Con fundamento en este principio, se debe atender la Constitución Política, la ley y demás reglamentación aplicable.
- COMPROMISO: Dar todo para cumplir la oferta de valor consignada en nuestra imagen objetivo.
- SOSTENIBILIDAD: Fortalecer las capacidades para desarrollar, implementar y operar el giro del negocio de forma perdurable, atendiendo los criterios de responsabilidad ambiental, social y generación de valor económico frente a los grupos de interés.
- INTEGRIDAD. Obrar con rectitud, lealtad, objetividad, honestidad y apego a los principios institucionales.

10.4 GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS, PROMESA DE VALOR, PRODUCTOS Y SERVICIOS

10.4.1 GRUPOS DE VALOR

El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, ha identificado como sus Grupos de Valor los siguientes:

GRUPOS DE VALOR	DEFINICIÓN
CLIENTES Intermediarios Financieros	Instituciones Financieras vigiladas y no vigiladas, (bancos, cooperativas, instituciones microfinancieras, aseguradoras, inversionistas, entre otros) a través de las cuales se intermedian los productos y servicios financieros, así como aquellos que canalizan los incentivos para la promoción del aseguramiento rural.
BENEFICIARIOS Productores, gremios y asociaciones de productores	Productores, empresarios, gremios, federaciones y asociaciones de productores que desarrollan actividades agropecuarias y/o rurales que han tomado productos, servicios o se han beneficiado de los programas administrados por FINAGRO.

10.4.2 GRUPOS DE INTERÉS

El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, ha identificado como sus Grupos de Interés los siguientes:

GRUPOS DE INTERÉS	DEFINICIÓN
COLABORADORES	Personas que ponen sus conocimientos y capacidad de trabajo a favor de FINAGRO, en aras de lograr la estrategia organizacional y que se encuentran amparados por las normas laborales colombianas.
ACCIONISTAS	Organizaciones de carácter público y/o privado que poseen titularidad sobre una o más acciones de FINAGRO y a quienes se les confieren los derechos de participación reconocidos por la Ley y los estatutos de la organización.

GRUPOS DE INTERÉS	DEFINICIÓN
GOBIERNO NACIONAL, REGIONAL Y SECTORIAL –MADR	Organizaciones públicas del orden nacional o regional, encargadas de promover, regular y vigilar tanto el sector financiero como el sector agropecuario y rural.
COMUNIDAD	Población colombiana impactada de manera directa o indirecta por los productos, servicios o programas ofrecidos por FINAGRO.
ALIADOS	Todas aquellas personas, entidades, instituciones u organizaciones que, desde su quehacer, están en la capacidad de promover y apoyar la consecución efectiva de lineamientos estratégicos de FINAGRO.
ENTIDADES MULTILATERALES Y DE COOPERACIÓN	Organizaciones de orden supranacional o internacional, encargadas de apoyar la labor de FINAGRO brindando cooperación técnica y provisión de fondos, así como aquellas que apoyan el desarrollo integral del sector agropecuario y rural.

10.4.3 PROMESA DE VALOR A GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	PROMESA DE VALOR	NECESIDAD / EXPECTATIVA
CLIENTES Intermediarios Financieros	• Liquidez. • Agilidad y simplicidad. • Estabilidad regulatoria de los productos. • Beneficio económico. • Ejecución de actividades con enfoque de protección al medio ambiente.	Necesidad: • Contar con acompañamiento oportuno e información clara de los productos y servicios de FINAGRO. Expectativa: • Tener relaciones comerciales con una entidad responsable con el medio ambiente.
BENEFICIARIOS Productores, gremios y asociaciones de productores	• Acceso a instrumentos de financiamiento para el desarrollo y gestión de riesgos: – Suficiente. – Oportuno. – Adecuado. – Fácil de usar.	Necesidad: • Acceder con facilidad y en condiciones favorables a los productos y servicios ofrecidos por FINAGRO, contando con información clara y veraz. Así mismo, contar con diversidad de

GRUPOS DE INTERÉS	PROMESA DE VALOR	NECESIDAD / EXPECTATIVA
	• Ejecución de actividades con enfoque de protección al medio ambiente.	productos y un comportamiento ético por parte de la organización. Expectativa: • Responsabilidad ambiental por parte de Finagro.
COLABORADORES	• Esquemas de motivación, incentivos y reconocimiento. • Igualdad de oportunidades. • Respeto y buen trato. • Aplicación de consecuencias negativas / positivas. • Dialogo y escucha. • Enfoque de género. • Identificación, mitigación y reducción de los impactos ambientales. • Identificación, evaluación e intervención de los diferentes factores de riesgo y peligros significativos para la salud de los colaboradores, con el fin de disminuir la presentación de accidentes, incidentes y enfermedades laborales. • Capacitaciones constantes en materia ambiental, de salud y seguridad, entre otros temas transversales.	Necesidad: • Ser tenidos en cuenta en la toma de decisiones, abriendo un espacio para crecimiento profesional y personal que garantice un equilibrio adecuado entre la vida laboral y familiar, bajo el cumplimiento de las normas legales vigentes. • Contar con espacios y ambientes de trabajo que garanticen su seguridad y salud. Expectativas: • Contar con un entorno sano, seguro y responsable con el medio ambiente. • Contar con un ambiente de trabajo adecuado. • Recibir información y capacitaciones oportunas sobre temas de interés que impactan el entorno laboral como: la salud, la seguridad, el medio ambiente y cómo actuar frente a estos temas en la vida diaria. • Mejorar las competencias y formación laboral y en materia ambiental y otras que mejoren los puestos de trabajo.
ACCIONISTAS	• Reputación organizacional. • Sostenibilidad de la organización. • Posicionamiento de la Entidad. • Rentabilidad y ahorro en el negocio, con la adopción de prácticas ambientales responsables. • Rentabilidad y ahorro en el	Necesidad: • Contar con eficiencia y transparencia en la gestión y en la información de la Entidad, a través del cumplimiento de los lineamientos estratégicos y regulatorios.

GRUPOS DE INTERÉS	PROMESA DE VALOR	NECESIDAD / EXPECTATIVA
	negocio, con la implementación de medidas de seguridad y salud en el trabajo, para disminuir ausentismos e incapacidades.	Expectativas: • Tener alianza con una entidad responsable con el medio ambiente. • Maximizar los beneficios de la Entidad, manteniendo la responsabilidad y cumplimiento normativo.
GOBIERNO NACIONAL – MADR - REGIONAL - SECTORIAL	• Articulación de políticas. • Productos y Servicios que potencien el sector agropecuario y rural. • Ejecución efectiva de las políticas de financiamiento y aseguramiento. • Transparencia activa en la ejecución de recursos. • Fuente de información confiable. • Mejora continua en la gestión ambiental y definición de parámetros de operación responsables, cuidando los intereses públicos. • Oferta de productos con enfoque sostenible. • Oferta de empleos que cumplan con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.	Necesidades: • Contar con un portafolio de productos y servicios que permitan la superación de los obstáculos actuales del sector agropecuario, al igual que el cumplimiento de las normas que regulan tanto al sector financiero como agropecuario. • Contar con compromisos ajustados a las condiciones de operación de la Entidad y el cuidado de sus colaboradores, y del medio ambiente. Expectativas: • Que Finagro cumpla con la normatividad, requerimientos y lineamientos definidos. • Qué FINAGRO contribuya con sus programas al cumplimiento de metas ambientales del sector agropecuario y del país.
COMUNIDAD	• Rendición de cuentas permanente. • Disponibilidad de la información de productos y servicios financieros y programas administrados en plataformas tecnológicas de fácil acceso. • Compromiso con la sostenibilidad del sector rural y de la Entidad. • Transparencia en todo el actuar de la Entidad. • Divulgación del Informe de Gestión Sostenible, con descripción del desempeño ambiental de la Entidad.	Necesidad: • Necesidad: Contar con un aliado cercano a sus realidades, necesidades y retos, capaz de entablar un diálogo directo con ellos. Expectativas: • Contar con información disponible sobre las acciones realizadas por FINAGRO para prevenir sus impactos ambientales. • Contar con información disponible sobre las acciones realizadas por

GRUPOS DE INTERÉS	PROMESA DE VALOR	NECESIDAD / EXPECTATIVA
	• Divulgación del Informe de Gestión Sostenible, con descripción del desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Entidad.	FINAGRO, para evitar accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades laborales. • Que FINAGRO sea un referente en materia de responsabilidad ambiental.
ALIADOS	• Disposición permanente de FINAGRO para facilitar y apoyar su quehacer. • Reconocimiento como actores claves en la gestión y el desarrollo del sector agropecuario y rural. • Ejecución de actividades con enfoque de protección al medio ambiente. • Establecimiento de alianzas estratégicas formalizadas con convenios, contratos, entre otros. • Ejecución de actividades que protejan la seguridad y salud de todas las partes interesadas.	Necesidad: • Desarrollar vínculos a largo plazo basados en relaciones equitativas y justas que permitan el crecimiento de las partes. Expectativas • Tener alianza con una entidad responsable con el medio ambiente y la seguridad y salud de sus trabajadores. • Contribuir a que FINAGRO fortalezca sus capacidades en aspectos como finanzas verdes, política y enfoque de género, enfoque climático, entre otros. • Contribuir a que FINAGRO fortalezca las competencias en temas de seguridad y salud en el trabajo.
ENTIDADES MULTILATERALES Y DE COOPERACIÓN	• Disposición permanente de FINAGRO para facilitar y apoyar su quehacer. • Compartir información y conocimiento de sus productos, servicios y programas administrados y del sector agropecuario y rural. • Transparencia en la ejecución de recursos. • Divulgación del Informe de Gestión Sostenible, con descripción del desempeño ambiental de la Entidad. • Divulgación del Informe de Gestión Sostenible, con descripción del desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Necesidad: • Lograr la articulación de las capacidades organizacionales en la ejecución de proyectos conjuntos. Expectativas: • Que Finagro actúe con responsabilidad ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y que sea ejemplo para otras entidades en esta materia. • Lograr establecer alianzas con FINAGRO para el financiamiento climático, sostenible, verde entre otros.

GRUPOS DE INTERÉS	PROMESA DE VALOR	NECESIDAD / EXPECTATIVA
	de la Entidad.	

10.4.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los Productos y Servicios de FINAGRO, son: i. Crédito segundo piso (redescuento, sustitutiva, otra agropecuaria); ii. Sistema de garantías (FAG); iii. Recursos financieros para fondos de inversión o fondos de capital; iv. Recursos para fondos especiales de financiación -Fondo de Microfinanzas; v. Administración de programas MADR, incentivos, subsidios o alivios: ICR, LEC, CIF, ISA, FONSA, PRAN; vi. Información de datos abiertos de sus productos, servicios y programas administrados (SIGRA, AGROS, estadísticas FINAGRO); vii. Información sectorial.

Los productos, servicios y programas administrados se encuentran especificados en el Manual de Servicios, la Cadena de Valor, circulares reglamentarias respectivas que se encuentren vigentes, el reglamento del programa de inversión y capitalización del sector rural, en la política de funcionamiento del fondo de microfinanzas, en los planes operativos suscritos con el MADR para la administración de los diferentes programas y en la página web de FINAGRO.

10.5 FRECUENCIA ESTRATÉGICA

- Innovación: Mejora de la gestión mediante la reforma o creación de nuevos procedimientos, utilización de tecnología, automatización, y nuevas formas de satisfacer al cliente y beneficiario.

- Sostenibilidad: Enfoque del negocio que le permite a FINAGRO de manera responsable, transparente y ética realizar la gestión de sus productos y servicios, evaluando el impacto y mitigando los riesgos económicos, medioambientales y sociales, y crear valor para sus grupos de interés priorizados.

10.6 PERSPECTIVAS DE ACTUACIÓN

- Financiera: Orientada a garantizar la sostenibilidad de la Entidad y el financiamiento del sector agropecuario y rural.

- Clientes y Mercado: Orientada a establecer las estrategias necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y beneficiarios, identificando las propuestas de valor de la Entidad.

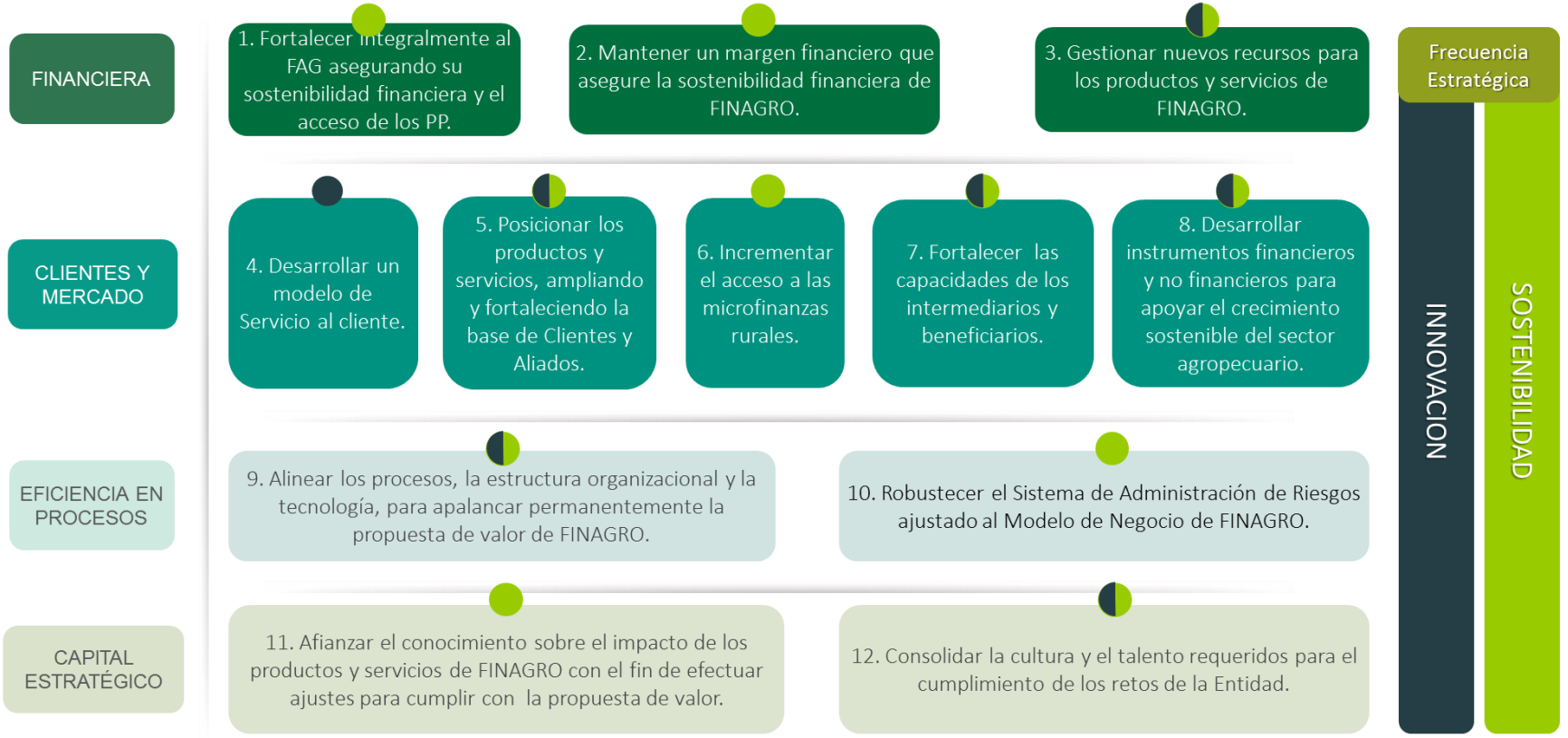
- Eficiencia en Procesos: Orientada a asegurar la ejecución exitosa de los procesos e identificar nuevas oportunidades de mejora del negocio, satisfaciendo las expectativas de valor de los clientes y beneficiarios.

- Capital Estratégico: corresponde al recurso humano, tecnológico y de conocimiento disponible en la organización para soportar la gestión de la entidad.

10.7 MAPA ESTRATÉGICO

Teniendo como marco la frecuencia estratégica y las perspectivas de actuación, el siguiente es el mapa estratégico de FINAGRO, en el cual se enmarca el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2019 – 2022, validado y verificado por la Alta Dirección de FINAGRO (Presidencia y Comité Directivo).

MAPA ESTRATÉGICO



Los planes y programas materializan las estrategias de la Entidad para dar cumplimiento a su misión, visión y objetivos estratégicos o el SIG definidos para un periodo determinado, asegurando los recursos necesarios para el logro de lo planificado. El Plan Estratégico Institucional y de Acción de FINAGRO, se encuentra desplegado en objetivos, estrategias, metas y acciones necesarias para la proyección de la Entidad a corto y mediano plazo y para guiar sus actividades hacia los resultados previstos. El Plan Estratégico y de Acción se encuentra publicado en la intranet de FINAGRO en la siguiente ruta:
https://www.finagro.com.co/qui%C3%A9nes-somos/sig.

10.8 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

10.8.1 POLÍTICA DE CALIDAD

FINAGRO, como el aliado estratégico para el desarrollo sostenible del Sector Agropecuario y Rural del país, a través de productos y servicios financieros que contribuyen a la generación de valor económico, social y ambiental que construyen la competitividad y sostenibilidad del sector, orienta sus acciones bajo las siguientes directrices de política:

- Comunicamos amplia y oportunamente las políticas, utilizando un lenguaje fácil y entendible para nuestros clientes.
- Garantizamos respuestas oportunas a las solicitudes de nuestros productos y servicios, de acuerdo con la normatividad establecida.
- Sustentados en nuestro talento humano, logramos los resultados bajo los principios de transparencia, eficiencia y eficacia.
- Ejecutamos y articulamos eficientemente las orientaciones de la política pública para el sector rural y agropecuario.
- Actuamos con rectitud y apego a nuestros principios y valores.

Nuestro sistema integra la gestión de los procesos con un enfoque basado en riesgos, con el compromiso de cumplir los requisitos legales, normativos e internos, así como mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SIG y de los productos y servicios.

10.8.2 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Consolidada en el documento CMU-DOC-001 Política de Comunicaciones Corporativas que contiene las condiciones, canales y responsables del ejercicio de

comunicación interna y externa de FINAGRO. Los aspectos relevantes de la comunicación corporativa plasmados en dicho documento, buscan entre otros dar a conocer la misión de la Entidad, el cumplimiento de sus objetivos, sus productos y servicios y generar una atmósfera de transparencia e integralidad frente a las partes interesadas y entre los procesos que soportan el Sistema Integrado de Gestión.

El manejo de la comunicación se basa en 5 aspectos fundamentales:

- Función de la Información
- Función de la Divulgación
- Función de la Identidad Corporativa
- Función de las Relaciones Públicas
- Función del Protocolo

10.8.3 POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se consolida en el documento ARI-DOC-014 Política de Seguridad de la Información en el marco del proceso de Administración de Riesgos, en él se establecen las directrices, lineamientos, responsabilidades y conductas que se seguirán sobre los Activos de Información de FINAGRO, velando por que la operación de la entidad se realice bajo las condiciones adecuadas de seguridad.

10.8.3.1 Seguridad de la Información del Sistema Integrado de Gestión – SIG

La seguridad del Sistema Integrado de Gestión –SIG se realiza bajo las características de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad fijados por la política.

Para tal fin la información del SIG se encuentra disponible en un aplicativo que permite su administración y control.

Por disposición en el control documental, los documentos vigentes del SIG pueden ser consultados por todos los colaboradores, sin embargo, su uso y disposición es controlada a través de permisos que se asignan o no, previa autorización del Dueño de Proceso.

10.8.4 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario – FINAGRO, como aliado estratégico del desarrollo agropecuario y rural del país, establece el compromiso

hacia la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el apoyo de todos los niveles de la Entidad, el cual aplica a colaboradores, practicantes universitarios, aprendices, contratistas, subcontratistas, proveedores y visitantes.

Así mismo, manifiesta públicamente su compromiso organizacional y económico con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, lo cual conduce a:

1. Identificar los peligros, evaluar los riesgos y establecer los respectivos controles, manteniendo una adecuada gestión del sistema.
2. Proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores, practicantes universitarios, aprendices, contratistas, subcontratistas, proveedores y visitantes.
3. Generar un ambiente seguro en las instalaciones de la Entidad y/o en el lugar de desempeño de las labores, para todos los colaboradores, practicantes universitarios, aprendices, contratistas, subcontratistas, proveedores y visitantes, a través de una correcta gestión de riesgos.
4. Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
5. Promover la participación en el SG-SST y fomentar el autocuidado por parte de todos colaboradores, practicantes universitarios, aprendices, contratistas, subcontratistas, proveedores y visitantes.

La política del SG-SST será revisada por lo menos una vez al año para actualizarla, de acuerdo con los cambios que en materia de SST puedan presentarse.

10.8.4.1 POLITICA DE INCLUSION Y DIVERSIDAD

El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario – FINAGRO, como aliado estratégico del desarrollo agropecuario y rural del país, establece dentro de sus prioridades del desarrollo de la estrategia de inclusión y diversidad, con el apoyo de todos los niveles de la Entidad.

Así mismo, manifiesta su compromiso organizacional en otorgar los recursos humanos, tecnológicos físicos y financieros para la mejora continua de la estrategia de inclusión lo cual conduce a:

1- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de discapacidad y diversidad.

2- Identificar las barreras (actitudinales, comunicativas, físicas) y realizar los ajustes razonables o ajustes requeridos para llevar a cabo una inclusión exitosa.
3- Establecer una cultura incluyente (garantizar que la inclusión se va a permear en la Entidad).
4- Hacer explícito el respeto a la diversidad humana y adherirse a la política de no discriminación
5- Promover la participación de todos los colaboradores en las diferentes actividades de la estrategia de inclusión y diversidad.
6- Realizar seguimiento a los resultados de la estrategia para continuar con su desarrollo.

Esta política aplica a colaboradores, temporales, aprendices y visitantes.

10.8.4.2 POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL

El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario – FINAGRO, consciente de la importancia de implementar un Plan Estratégico de Seguridad Vial al interior de las operaciones que implican un desplazamiento de sus colaboradores y que den cumplimiento a la Ley 1503 de 2011 o aquellas que lo modifiquen o complementen, se compromete a generar un ambiente de trabajo seguro, estableciendo actividades de prevención de accidentes en la vía que puedan llegar a afectar a los colaboradores en sus diferentes roles viales. De esta forma, se evalúan los niveles de desempeño en seguridad vial durante el desarrollo de estas, sobre condiciones de vehículos, conductores y demás aspectos relacionados con la operación.

Por lo anterior y a través de la identificación de peligros y oportunidades en los procesos y en el personal expuesto al riesgo vial, la Entidad desarrolla mecanismos para su mitigación a través de la mejora continua.

De esta manera, FINAGRO se compromete a implementar los lineamientos necesarios para el Plan Estratégico de Seguridad Vial, de acuerdo con la normatividad vigente, con el fin de dar cumplimiento a su propósito mencionado:

- Regulación de horas de conducción y descanso.
- Regulación de la velocidad.
- Uso de cinturón de seguridad.
- No uso de equipos de comunicación móviles mientras se conduce.
- Socialización y actualización de información.

Así mismo, es obligación de los colaboradores dar cumplimiento a los lineamientos definidos en seguridad vial y participar en las actividades que desarrolla FINAGRO, a fin de minimizar la probabilidad de ocurrencia de accidentes, que puedan afectar la

integridad física, mental y social de los colaboradores, propiedad privada y el ambiente.

10.8.5 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

En el marco de nuestra Visión, Misión y en cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable, en FINAGRO:

1. Identificamos los aspectos ambientales para prevenir, corregir, mitigar o compensar los impactos negativos, primordialmente los asociados a la generación de residuos, consumo de agua y energía. Estableciendo estrategias para administrar de manera sostenible los recursos naturales para la prevención de la contaminación, y potencializando los impactos positivos.
2. Gestionamos los riesgos ambientales asociados a las actividades internas de FINAGRO, mitigando el impacto de éstos.
3. Reafirmamos con nuestros grupos de interés el compromiso con el medio ambiente.
4. Adelantamos programas de sensibilización y capacitación a nuestros colaboradores y miembros de la organización en temas ambientales.
5. Gestionamos nuestros procesos con un enfoque basado en riesgos, con el compromiso de cumplir los requisitos legales, normativos e internos, así como la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, la eficacia y eficiencia de los productos y servicios de FINAGRO.

10.8.6 LINEAMIENTOS DE POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

En el marco de nuestra visión, misión y en el cumplimiento de las normas en materia ambiental y social, en Finagro:

1. Fomentamos el cumplimiento de los compromisos asumidos por Colombia en el marco del Acuerdo de París y de los demás tratados y convenios internacionales en materia ambiental y social, por medio de la implementación de instrumentos diferenciados, y desarrollando acciones que promuevan el financiamiento de los mismos.
2. Buscamos mitigar los posibles impactos negativos ambientales y sociales que puedan generar las operaciones de crédito agropecuario y rural, colocadas por los Intermediarios Financieros a través del análisis de los riesgos ambientales y sociales.

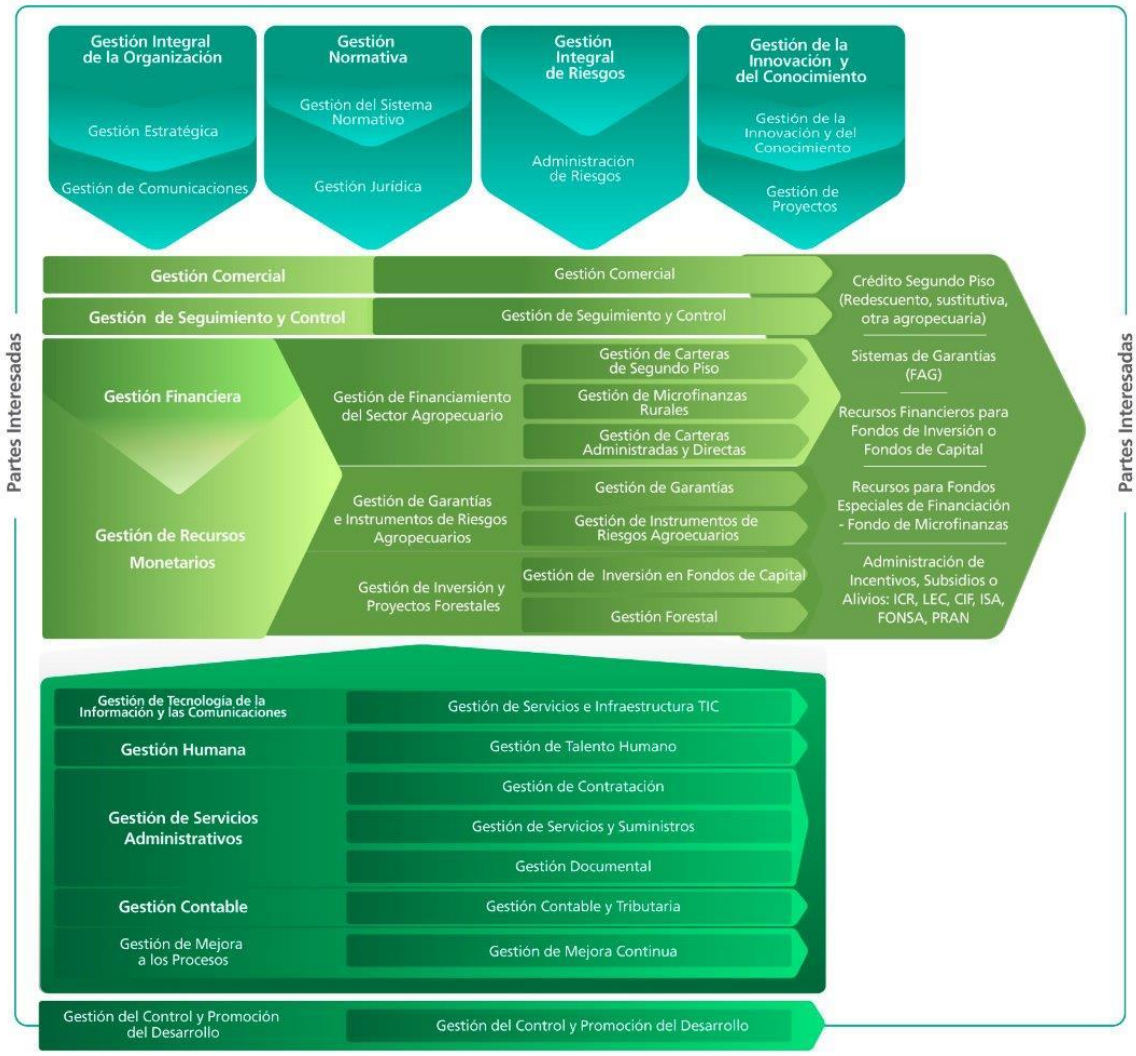
3. Exigimos el cumplimiento de las normas colombianas en materia ambiental y social y reconocemos las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional -IFC, como el estándar en temas ambientales y sociales.
4. Contribuimos a sensibilizar a los Intermediarios Financieros, sobre la importancia de la aplicación de buenas prácticas de análisis de riesgos ambientales y sociales.
5. Promovemos la comunicación con nuestras Partes Interesadas, para atender las quejas y reclamos con relación a afectaciones ambientales y sociales que hayan podido generar las operaciones que registramos.

10.8.7 LINEAMIENTOS DE POLÍTICA DE GÉNERO

En el marco de nuestra visión, misión y en el cumplimiento de las normas en materia de género, en FINAGRO:

1. Estamos comprometidos desde el más alto nivel con la igualdad de género, desde nuestra cultura organizacional, hasta el acceso a nuestros instrumentos por medio de los Intermediarios Financieros.
2. Promovemos la transversalización de género para lograr la igualdad entre mujeres y hombres y evitar prácticas discriminatorias.
3. Fomentamos la inclusión financiera, por medio de la implementación de instrumentos diferenciados y desarrollando acciones que disminuyan la brecha de acceso al financiamiento.
4. Promovemos el desarrollo de las capacidades y sensibilización en materia de género de los colaboradores y facilitamos los recursos técnicos, financieros y humanos, necesarios para la implementación del enfoque de género al interior de la Entidad.
5. Participamos en las iniciativas que fomentan la igualdad de género y brindamos los canales de comunicación para recibir comentarios sobre nuestras oportunidades de mejora.
6. Reportamos los resultados obtenidos, desagregados por sexo para visibilizar la necesidad de seguir tomando acciones que conlleven a la igualdad de género.

10.9 CADENA DE VALOR



El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, adoptó la “CADENA DE VALOR” en un esquema que integra dieciséis (16) macroprocesos y *veinticinco (25)* procesos, que apoyan el desarrollo y cumplimiento de la Estrategia Institucional y del Plan Estratégico y responden a los requisitos de la ISO 9001, ISO 14001, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, circular SARO, modelo SARLAFT.

10.9.1 DEFINICIÓN DE MACROPROCESOS

10.9.1.1 Macroproceso – Gestión Integral de la Organización

Responsable: Presidencia
Objetivo: Articular el direccionamiento estratégico con las políticas del Gobierno Nacional para el financiamiento y desarrollo del sector agropecuario y rural, cumpliendo con la normatividad legal vigente aplicable a la Entidad, y posicionarla como la institución financiera líder en la gestión del desarrollo agropecuario y rural colombiano con criterios de sostenibilidad.

Alcance: Desde la definición, revisión y ajustes de la estrategia, articulándola con las políticas y planes de desarrollo del Gobierno Nacional y la alineación de la estructura con la estrategia, hasta el seguimiento y evaluación en el cumplimiento de las metas del Sistema de Gestión, y los mecanismos de comunicación corporativa.

Procesos que lo conforman: Gestión Estratégica y Gestión de Comunicaciones.

10.9.1.2 Macroproceso – Gestión Normativa

Responsable: Secretaría General

Objetivo: Asesorar y apoyar a toda la organización para el cumplimiento de la normatividad legal aplicable en el desarrollo de su gestión, contribuyendo a la definición de políticas, el establecimiento de procedimientos y la expedición de la normatividad para los productos, servicios y programas administrados, garantizando la trazabilidad de la información.

Alcance: Desde la revisión, interpretación y aplicación de las normas legales en todas las actuaciones de la entidad, convenios, contratos, las definiciones de políticas para los productos y servicios y su aprobación por las instancias pertinentes, hasta su expedición, vigencia, aplicación, y la trazabilidad de la información histórica.

Procesos que lo conforman: Gestión del Sistema Normativo y Gestión Jurídica.

10.9.1.3 Macroproceso – Gestión Integral de Riesgos

Responsable: Gerencia de Riesgos

Objetivo: Administrar los riesgos propios de la Entidad, desde su identificación, medición, seguimiento y control, hasta el establecimiento de los niveles aceptables, la efectividad de los controles y tratamientos, para el efectivo funcionamiento de la Entidad.

Alcance: Desde la identificación de los riesgos corporativos, financieros, operacionales y de corrupción, la medición, seguimiento, valoración de los controles y tratamientos y de los planes de acción para su mitigación, hasta las políticas para la continuidad del negocio y la seguridad de la información.

Procesos que lo conforman: Administración de Riesgos.

10.9.1.4 Macroproceso – Gestión de la Innovación y del Conocimiento

Responsable: Gerencia de Planeación

Objetivo: Apoyar la generación de conocimiento y fomentar la generación e implementación de ideas para cambios en el modelo de negocio, desarrollo de nuevos procesos, productos y servicios, o generar innovaciones sobre los ya existentes.

Alcance: Desde la creación del conocimiento y la generación de retos e ideas, hasta la ejecución y cierre de los proyectos.

Procesos que lo conforman: Gestión de la Innovación y del Conocimiento y Gestión de Proyectos.

10.9.1.5 Macroproceso – Gestión Comercial

Responsable: Vicepresidencia Comercial

Objetivo: Administrar la estrategia de divulgación, comercialización y promoción de los productos, servicios de la Entidad y programas administrados, así como los de asesoría y acompañamiento a los Grupos de Interés y las relaciones con la institucionalidad nacional y territorial.
Alcance: Desde la identificación de necesidades sectoriales para el diseño o rediseño de productos y servicios de FINAGRO, la promoción de los mismos, el acompañamiento a Grupos de Interés y la participación en eventos institucionales y sectoriales.

Procesos que lo conforman: Gestión Comercial.

10.9.1.6 Macroproceso – Gestión de Seguimiento y Control

Responsable: Vicepresidencia de Operaciones

Objetivo: Realizar el seguimiento a los proyectos financiados con los productos, servicios de la Entidad y los programas administrados, con el fin de revisar el cumplimiento de la normatividad legal aplicable.

Alcance: Desde el seguimiento al control de inversión desarrollado por los Intermediarios Financieros, la realización de controles aleatorios ejecutados directamente por FINAGRO, hasta la retroalimentación a los Intermediarios Financieros y a la Alta Dirección.

Procesos que lo conforman: Gestión de Seguimiento y Control.

10.9.1.7 Macroproceso – Gestión Financiera

Responsable: Vicepresidencia Financiera, Vicepresidencia de Operaciones

Objetivo: Administrar los recursos financieros de FINAGRO provenientes de la inversión obligatoria y de otras fuentes de captación o capitalización y los recursos de programas dados en administración a FINAGRO.

Alcance: Desde la estimación y ajustes de la inversión obligatoria, el pago de los rendimientos financieros, el fondeo de las operaciones de redescuento y su repago, hasta la administración y pago de los recursos recibidos de programas en administración.

Procesos que lo conforman: Gestión de Recursos Monetarios.

10.9.1.8 Macroproceso – Gestión del Financiamiento del Sector Agropecuario

Responsable: Vicepresidencia Financiera, Vicepresidencia de Operaciones

Objetivo: Administrar los productos y servicios relacionados con el financiamiento del sector agropecuario, su seguimiento y evaluación, así como los programas de

incentivos y subsidios asociados al crédito, y los programas de normalización mediante la compraventa de carteras agropecuarias.

Alcance: Desde el registro de las solicitudes y operaciones, la asignación y pago de los incentivos y subsidios asociados al crédito y la compra y administración de carteras agropecuarias, hasta el cierre de las operaciones.

Procesos que lo conforman: Gestión de Carteras de Segundo Piso, Gestión de Microfinanzas Rurales y Gestión de Carteras Administradas y Directas.

10.9.1.9 Macroproceso – Gestión de Garantías e Instrumentos de Riesgos Agropecuarios

Responsable: Vicepresidencia de Garantías y Riesgos Agropecuarios

Objetivo: Administrar las garantías del Fondo Agropecuario de Garantías y los instrumentos de aseguramiento de la actividad agropecuaria a los riesgos climáticos, biológicos y la cobertura de precios.

Alcance: Desde el otorgamiento de las garantías y su renovación, los siniestros y sus pagos hasta la recuperación y saneamiento de la cartera derivada del pago de siniestros y el reconocimiento de subsidios a las primas de seguros agropecuarios y de coberturas de precios.

Procesos que lo conforman: Gestión de Garantías y Gestión de Instrumentos de Riesgos Agropecuarios.

10.9.1.10 Macroproceso – Gestión de Inversión y Proyectos Forestales

Responsable: Vicepresidencia de Inversiones

Objetivo: Administrar los fondos de inversiones y de capital, así como los proyectos forestales, con el fin de promover el desarrollo del sector rural agropecuario.
Alcance: Desde la consecución de recursos para inversión y la administración de recursos para el desarrollo de proyectos forestales, hasta su seguimiento y cierre respectivo.

Procesos que lo conforman: Gestión de Inversión en Fondos de Capital y Gestión Forestal.

10.9.1.11 Macroproceso – Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Responsable: Gerencia de Tecnología

Objetivo: Administrar la plataforma tecnológica de la Entidad, los aplicativos, y demás componentes informáticos y de comunicaciones, sus mejoras y actualización, con el fin de soportar la gestión de los procesos.

Alcance: Desde la definición e implementación del Sistema de Información, herramientas tecnológicas y de comunicaciones hasta su actualización y/o mejoramiento.

Procesos que lo conforman: Gestión de Servicios e Infraestructura TIC.

10.9.1.12 Macroproceso – Gestión Humana

Responsable: Gerencia Administrativa

Objetivo: Administrar la planta de personal, el desarrollo de competencias del talento humano y la definición e implementación de las políticas de bienestar y salud y seguridad en el trabajo.

Alcance: Desde la selección, capacitación y promoción del recurso humano, hasta la ejecución de las políticas de bienestar y salud ocupacional.

Procesos que lo conforman: Gestión de Talento Humano.

10.9.1.13 Macroproceso – Gestión de Servicios Administrativos

Responsable: Secretaría General, Gerencia Administrativa

Objetivo: Gestionar la adquisición de bienes y servicios y administrar los recursos físicos y de información de la Entidad, requeridos para su funcionamiento.

Alcance: Desde la planeación de adquisiciones y mantenimiento de recursos físicos y bienes recibidos en dación en pago, hasta la administración de los recursos físicos y de información.

Procesos que lo conforman: Gestión de Contratación, Gestión de Servicios y Suministros y Gestión Documental.

10.9.1.14 Macroproceso – Gestión Contable

Responsable: Vicepresidencia Financiera

Objetivo: Administrar la información contable y tributaria de la Entidad, asesorando a los procesos en su recolección y construcción oportuna, de acuerdo con la normatividad aplicable.

Alcance: Desde la asesoría a las áreas y procesos en la normatividad contable, hasta el acopio de la información y la generación oportuna de la información contable, tributaria y financiera de la Entidad, y su presentación ante las entidades respectivas.

Procesos que lo conforman: Gestión Contable y Tributaria.

10.9.1.15 Macroproceso – Gestión de Mejora a los Procesos

Responsable: Gerencia de Planeación

Objetivo: Apoyar la sostenibilidad y funcionalidad de la Entidad, dinamizando los procesos, a través de la mejora continua.

Alcance: Desde la definición de los procesos que soporten la cadena de valor de la Entidad, hasta su seguimiento y mejora.

Procesos que lo conforman: Gestión de Mejora Continua.

10.9.1.16 Macroproceso – Gestión del Control y Promoción del Desarrollo

Responsable: Oficina de Control y Promoción del Desarrollo

Objetivo: Apoyar la gestión de la Entidad, mediante la evaluación y el control al cumplimiento del objetivo de los procesos, promoviendo su fortalecimiento y la evolución institucional.

Alcance: Desde la identificación de actividades que requieran fortalecimiento, el desarrollo de actividades de auditoría y control, hasta el seguimiento a los planes de mejoramiento.

Procesos que lo conforman: Gestión del Control y Promoción del Desarrollo.

10.9.2 RELACIÓN DE PROCESOS

Los procesos que se encuentran incluidos en el Sistema Integrado de Gestión son:

Procesos Estratégicos

- Gestión Estratégica
- Gestión de Comunicaciones
- Gestión del Sistema Normativo
- Gestión Jurídica
- Administración de Riesgos
- Gestión de la Innovación y del Conocimiento
- Gestión de Proyectos

Procesos Misionales

- Gestión Comercial
- Gestión de Seguimiento y Control
- Gestión de Recursos Monetarios
- Gestión de Carteras de Segundo Piso
- Gestión de Microfinanzas Rurales
- Gestión de Carteras Administradas y Directas
- Gestión de Garantías
- Gestión de Instrumentos de Riesgos Agropecuarios
- Gestión de Inversión en Fondos de Capital
- Gestión Forestal

Procesos de Apoyo

- Gestión de Servicios e Infraestructura TIC
- Gestión de Talento Humano

- Gestión de Contratación
- Gestión de Servicios y Suministros
- Gestión Documental
- Gestión Contable y Tributaria
- Gestión de Mejora Continua

Procesos de Evaluación Independiente

- Gestión del Control y Promoción del Desarrollo

Los numerales de la norma que aplican a los procesos de **FINAGRO**, se encuentran relacionados en la caracterización de cada proceso.

10.9.3 INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS

En atención a lo dispuesto en las Leyes 489 de 1998 y 1753 de 2015, el Decreto 1499 de 2015, Decreto 1072 de 2015, las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y a las observaciones de las veedurías y grupos de control social, FINAGRO cuenta con el SIG en el que se indica para cada uno de los procesos la forma en que se obtiene y entrega la información y la interacción entre los mismos, además la forma como se divulga e interactúa al interior de la Entidad, con los ciudadanos y partes interesadas, mediante resultados de la gestión y retroalimentación del sistema sobre rendición de cuentas y la percepción que tienen las partes interesadas sobre los productos y servicios que presta.

Los objetivos de los procesos, se encuentran descritos en cada una de las caracterizaciones de los mismos, las cuales hacen parte del Sistema Integrado de Gestión y están publicadas en el aplicativo de Administración del SIG en la ruta: https://lysithea/finagro/isodoc/consultas.nsf/ListadoMaestro?OpenFrameSet.

En las caracterizaciones de los procesos se encuentran establecidas las interacciones que existen entre los procesos de FINAGRO y de éstos con los entes externos de acuerdo con la siguiente correspondencia:

a) Entradas del proceso, en este aparte de la caracterización se establecen los proveedores y entradas, las cuales corresponden a los insumos del proceso, tales como información, documentos, solicitudes, materiales, etc. que se van a transformar o consumir en la ejecución del proceso.

b) Salidas del proceso, en este aparte de la caracterización se establecen los resultados del proceso, destinados al cliente interno o externo. Es habitual que la salida de un proceso sea la entrada del siguiente.

Las **Caracterizaciones de Procesos** son complemento del presente manual.

En la tabla siguiente, se establecen las interrelaciones de los procesos misionales con los procesos estratégicos, de apoyo y evaluación.

	SALIDA DEL PROCESO	PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESOS MISIONALES	PROCESOS DE APOYO	PROCESOS DE EVALUACIÓN
	PROCESOS ESTRATÉGICOS				
1	**GESTIÓN ESTRATÉGICA**				
	✦ Direccionamiento y planeación estratégica	X	X	X	X
2	**GESTIÓN DE COMUNICACIONES**	X	X	X	X
	✦ Políticas y directrices para el desarrollo de la comunicación interna y externa	X	X	X	X
3	**GESTIÓN DEL SISTEMA NORMATIVO**	X	X	X	X
4	**GESTIÓN JURÍDICA**	X	X	X	X
	✦ Conceptos jurídicos	X	X	X	X
	✦ Lineamientos o directrices de actuación	X	X	X	X
5	**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**				
	✦ Políticas y límites de manejo de riesgos	X	X	X	X
	✦ Herramientas de control de riesgos operativos	X	X	X	X
	✦ Herramientas de control para otros procesos	X	X	X	X
6	**GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO**	X	X	X	X
7	**GESTIÓN DE PROYECTOS**	X	X	X	X
	PROCESOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE				
8	**GESTIÓN DE CONTROL Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO**				
	✦ Resultados de evaluación interna y seguimientos	X	X	X	X
	PROCESOS DE APOYO				

	SALIDA DEL PROCESO	PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESOS MISIONALES	PROCESOS DE APOYO	PROCESOS DE EVALUACIÓN
9	**GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TIC**				
	✦ Elementos de Hardware y software	X	X	X	X
	✦ Mantenimiento de Hardware y Software	X	X	X	X
	✦ Servicios de comunicaciones	X	X	X	X
	✦ Soporte tecnológico interno	X	X	X	X
	✦ Disponibilidad de servicios tecnológicos	X	X	X	X
	Backup's de información	X	X	X	X
10	**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**				
	✦ Personal competente	X	X	X	X
	✦ Programas de bienestar y seguridad y salud en el trabajo	X	X	X	X
	✦ Planes de capacitación y formación ejecutados	X	X	X	X
11	**GESTIÓN DE CONTRATACIÓN**				
	✦ Contratos	X	X	X	X
	✦ Convenios y acuerdos de programas administrados		X		
12	**GESTIÓN DE SERVICIOS Y SUMINISTROS**				
	✦ Gestión de los programas ambientales, según aspectos ambientales significativos	X	X	X	X
	✦ Implementos de Oficina y de Bienestar	X	X	X	X
	✦ Instalaciones adecuadas	X	X	X	X
13	**GESTIÓN DOCUMENTAL**				
	✦ Archivo y conservación de documentos	X	X	X	X
	✦ Radicación, traslado y entrega de	X	X	X	X

	SALIDA DEL PROCESO	PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESOS MISIONALES	PROCESOS DE APOYO	PROCESOS DE EVALUACIÓN
	documentos				
14	**GESTIÓN CONTABLE Y TRIBUTARIA**				
	✦ Estados financieros	X	X	X	X
	✦ Acompañamiento Contable, Tributario, Financiero y Operacional	X	X	X	X
15	**GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA**				
	✦ Acciones correctivas y de mejora eficaces para los procesos	X	X	X	X
	✦ Mantenimiento del Sistema Integrado	X	X	X	X
	✦ Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales	X	X	X	X

10.10 PROCEDIMIENTOS QUE APOYAN LA MEJORA DEL SIG

Con el fin de garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, FINAGRO cuenta con los siguientes procedimientos:

- Control de Documentos MCO-PRO-002).
- Control de Registros - GDO-PRO-005.
- Acciones Correctivas y de Mejora - MCO-PRO-005.
- Control de Producto y/o Servicio No Conforme - MCO-PRO-004.
- Auditorías Internas de Calidad (Planeación Integral de la Evaluación - CPD-PRO-001 y Ejecución de las Auditorías Internas - CPD-PRO-003)

10.10.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

Este procedimiento describe la metodología adoptada para la elaboración, revisión, aprobación, distribución y control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión - SIG, para garantizar que dicha documentación se encuentre actualizada, disponible y se conserve la memoria institucional de FINAGRO.

El control, custodia, vigencia y distribución de los documentos legales y reglamentarios de origen externo aplicables a las actividades, productos y servicios de FINAGRO, corresponde a la Secretaría General de FINAGRO, mediante el proceso de Gestión del Sistema Normativo.

10.10.2 CONTROL DE REGISTROS

Este procedimiento define las políticas y lineamientos para identificar, almacenar, recuperar, proteger y controlar tiempos de retención y disposición final de los registros del Sistema Integrado de Gestión, para facilitar su utilización y conservación.

10.10.3 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Este procedimiento describe las actividades que se deben desarrollar para tomar acciones que conduzcan a eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales en el desarrollo de todas las actividades de la Entidad y prevenir que vuelvan a ocurrir, así como para evaluar los aspectos que permitan desarrollar actividades de mejora en cada uno de los procesos.

10.10.4 CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Este procedimiento establece los parámetros para la identificación, registro y tratamiento de los productos y/o servicios no conformes que resulten de no cumplir los requisitos establecidos para los mismos en las entradas del proceso, la documentación asociada al proceso, los requisitos legales del proceso y el incumplimiento del desarrollo de las actividades establecidas en sus procedimientos.

10.10.5 AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG

Los procedimientos de Planeación Integral de la Evaluación y Ejecución de las Auditorías Internas describen el sistema utilizado para el desarrollo constructivo de las auditorías internas del SIG que verifican el correcto cumplimiento con las normas ISO 9001 y 14001, 45001, los documentos del SIG, la reglamentación vigente y aplicable a la Entidad y en general la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

10.11 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

A continuación, se relacionan los procesos para los cuales existen actividades y/o entregables que cumplen con lo establecido en el numeral 8.4.1 de la ISO 9001:2015, 8.1 de la ISO 14001:2015 u 8.1.4.3 de la ISO 45001:

Proceso	Actividades desarrolladas por terceros
Gestión de Comunicaciones	• Monitoreo de medios • Administración de videocarteleras • Diseño de piezas gráficas y audiovisuales
Gestión Jurídica	• Generación de conceptos jurídicos • Seguimiento a procesos jurídicos • Representación jurídica de la Entidad
Gestión Comercial	• Atención de clientes a través del Call Center
Gestión de Seguimiento y Control	• Ejecución de visitas de seguimiento y control
Gestión Forestal	• Validación y verificación de viabilidad y ejecución de las actividades indicadas en el Plan de Mantenimiento y Manejo Forestal de los proyectos forestales
Gestión de Servicios de Infraestructura TIC	• Soporte, mantenimiento y desarrollo de software • Soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica

Proceso	Actividades desarrolladas por terceros
Gestión de Talento Humano	• Contratación de colaboradores temporales • Realización de visitas domiciliarias y/o estudios de seguridad • Evaluación de Gestión de competencias y habilidades de personal • Exámenes ocupacionales • Aplicación Batería Riesgo Psicosocial
Gestión Documental	• Administración del archivo central • Servicios de mensajería
Gestión de Servicios y Suministros	• Adquisición de insumos y suministros • Mantenimiento de la infraestructura física • Disposición final luminarias • Disposición final tóner • Disposición final biosanitario • Disposición final de aceites usados (vehículos y ascensores) • Disposición final RAEES (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) • Lavado de vehículos y tanques • Lavado de tanques • Fumigación

Con el fin de asegurar que las actividades y/o entregables relacionados anteriormente son suministrados conforme con los requisitos, FINAGRO controla a los terceros a través de los contratos establecidos con éstos, en los cuales se relaciona el objeto y alcance del contrato, las especificaciones técnicas, las obligaciones de las partes, así como las garantías requeridas y las sanciones en caso de incumplimientos. Adicionalmente, existe en la Entidad el rol de supervisor definido en el CNT-DOC-001 Manual de Contratación y en el cual se encuentran relacionadas sus funciones, tales como la vigilancia y control de la correcta e idónea ejecución del contrato asignado.

Los controles aplicados a las actividades realizadas por terceros se encuentran establecidos en el proceso de Gestión de Contratación y los documentos que lo componen.

10.12 MEJORA CONTINUA

Con el fin de apoyar el cumplimiento de la Estrategia Institucional y del Plan Estratégico y de Acción, la Gerencia de Planeación desarrolla periódicamente, capacitaciones, seminarios o talleres en mejora continua y refuerzos sobre los procesos y la razón de ser de las áreas, dirigidos a Dueños de Proceso, Facilitadores, Auditores y demás

Colaboradores de la Entidad, de acuerdo con las necesidades, apoyando así el desarrollo del ciclo de mejora continua.

10.13 GESTIÓN DE CAMBIO ORGANIZACIONAL

Con el fin de implementar exitosamente los cambios derivados de la ejecución de la estrategia organizacional, FINAGRO en el desarrollo de los proyectos incluye una etapa de socialización en la cual se da a conocer el impacto de los cambios y se sensibiliza a los colaboradores, generando compromiso por parte de éstos.

11. RIESGOS

En cumplimiento de las circulares emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Operacionales - SARO, del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT, y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, FINAGRO ha diseñado metodologías apropiadas y documentadas para la implementación de los sistemas mencionados siguiendo las etapas definidas por el Modelo Estándar de Control Interno en el componente de Administración de Riesgos.

Las metodologías, mapas de riesgos y políticas de administración de riesgos se encuentran en la caracterización del proceso de Administración de Riesgos y en los siguientes manuales:

- ARI-DOC-010 Manual de Riesgo Operativo SARO
- ARI-DOC-006 Manual SARLAFT
- ARI-DOC-005 Manual de Riesgo de Liquidez SARL
- ARI-DOC-004 Manual del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio
- ARI-DOC-012 Manual de Límites
- ARI-DOC-013 Manual de SARM Sistema de Administración de Riesgo de Mercado
- Manual de Administración de Riesgo de Garantías - ARI-DOC-028

Adicionalmente, los riesgos de la Entidad se administran mediante un aplicativo, herramienta que facilita la identificación, registro y medición de los eventos que atentan contra el propósito de la Entidad y sus respectivos controles, los cuales son el conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto

de dichos eventos, apoyando así, la adecuada ejecución de los procesos y estrategias de FINAGRO en desarrollo de sus actividades.

En FINAGRO los controles tienen un enfoque preventivo, buscan que se logren los propósitos de cada proceso y conducen a reducir los riesgos. Estos controles se encuentran identificados en los mapas de riesgos de los diferentes procesos, en la ruta de la Intranet: https://finagro.sharepoint.com/sites/Riesgos/Paginas/contenidosSaro.aspx.

12. MEDICIÓN

El SIG se monitorea y mide a través de una batería compuesta por tres tipos de indicadores: de eficacia, eficiencia y efectividad. Para verificar el enfoque del sistema con respecto a los lineamientos estratégicos se ha construido un tablero de mando que permite establecer la cohesión de los procesos del SIG con los objetivos estratégicos y de calidad, el cumplimiento de las metas y si es del caso las acciones previstas para alcanzarlas o replantearlas.

El Tablero de mando de los indicadores se encuentra publicado en la intranet de FINAGRO como parte del aplicativo de administración de indicadores de gestión de FINAGRO EASYINDICATORS. La ruta es:
http://finagro.app/easyindicators/index.aspx.

De igual forma, el proceso de Gestión Comercial se encarga de medir de acuerdo con su plan de acción la percepción de los Clientes (canal y beneficiario), estas mediciones se complementan en lo pertinente a la satisfacción de los beneficiarios con la Encuesta de Opinión Empresarial Agropecuaria - EOEA, realizada con la periodicidad que define el Comité Técnico de la Encuesta cada año. Los resultados de estas mediciones, incluyendo los de la EOEA son presentados y valorados por el Comité Directivo - SIG y en la Revisión por la Dirección.

En el Plan Estratégico y de Acción se establecen metas para la evaluación de las actividades propias de cada estrategia, las cuales se monitorean en las sesiones de seguimiento que realiza la Alta Dirección y las correspondientes a los cierres semestrales se llevan de manera informativa a la Junta Directiva.

En cumplimiento de la normatividad establecida, el personal es evaluado en términos de competencias una vez al año y con base en los resultados se establece el correspondiente plan base para el plan de mejoramiento individual.

12.1 REPORTE DE INDICADORES

Los Dueños o Facilitadores de cada proceso deberán reportar los indicadores a más tardar el día 10 del mes siguiente a la generación del reporte (mensual, semestral, anual), de acuerdo con el mecanismo establecido para tal fin y con la periodicidad definida para cada indicador en particular. Los reportes que se deben realizar en la hoja de vida del indicador deben contener el análisis de resultado de los datos.

13. CONTROL

En cumplimiento de las exigencias del Modelo Estándar de Control Interno, FINAGRO ha definido mecanismos de auto evaluación, para garantizar el cumplimento de los principios de autocontrol y autogestión, la Alta Dirección ha definido los instrumentos pertinentes para detectar el cumplimiento de estos principios.

Estos instrumentos se constituyen en insumos, para que el proceso de Gestión del Control y Promoción del Desarrollo de manera independiente verifique la coherencia y aplicación de los colaboradores y Responsables de Proceso mediante su evaluación independiente al Sistema de Control Interno.

Los mecanismos adoptados de autocontrol y autogestión son:

- El seguimiento a las Quejas y Reclamos de los grupos de interés.
- Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y de Acción.
- El desempeño general de la Entidad a través de los indicadores definidos para los objetivos estratégicos o del SIG.
- El desempeño de los procesos a través de sus indicadores de gestión.
- La revisión y actualización de los riesgos por procesos.
- La ejecución de los controles.
- El establecimiento y seguimiento a los planes de mejoramiento Institucional, por procesos e individual.
- El tratamiento al producto no conforme en los procesos misionales.

- La verificación de la conciencia que tienen los colaboradores respecto de la pertinencia de sus actividades de autocontrol y autogestión.

14. DESEMPEÑO Y CUMPLIMIENTO

Según lo establecido en el Decreto 943 de 2014 y el Manual Técnico del MECI, en el marco del Sistema Integrado de Gestión – SIG, la Entidad aprueba el cumplimiento del modelo a través de la definición de roles y responsabilidades del Representante de la Dirección y del Equipo MECI mediante acta número 379 del 1° de Julio de 2015.