

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SIG / MIPG**

**PROCESO: GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
2.1 DEFINICIÓN DEL SIG .....	4
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>6</b>
<b>4. FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO .....</b>	<b>9</b>
4.1 PRESENTACIÓN.....	9
4.1.1 RESEÑA HISTÓRICA .....	9
4.1.2 UBICACIÓN.....	9
<b>5. ORGANIZACIÓN DEL FONDO PARA EL FINANCIAMIENTO DEL SECTOR AGROPECUARIO.....</b>	<b>10</b>
5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	10
5.2 INFRAESTRUCTURA .....	11
<b>6. ESTRUCTURA, ALCANCE Y CONTROL DEL MANUAL DEL SIG / MIPG .</b>	<b>12</b>
6.1 RESPONSABILIDAD .....	12
6.2 CONTROL DE CAMBIOS .....	12
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 LA ENERGÍA.....	14
6.4.5 APLICABILIDAD, LÍMITES Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	15
<b>7. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN.....</b>	<b>15</b>
7.1 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL .....	16
7.2 MANUAL DE SERVICIOS.....	17
7.3 MANUAL DEL SIG .....	17
7.4 MAPA DE PROCESOS.....	17
7.5 DOCUMENTOS SOPORTE DE LOS PROCESOS.....	17
7.6 HOJA DE VIDA INDICADORES .....	17
7.7 POLÍTICAS OPERACIONALES .....	18
7.8 REGISTROS DEL SISTEMA .....	18
7.9 NORMOGRAMA .....	18

7.10	PLANES DE MEJORAMIENTO .....	18
7.11	MANUALES DE RIESGOS .....	19
<b>8.</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>19</b>
8.1	DOCUMENTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS FINAGRO.....	21
8.2	CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	22
<b>9.</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>10.</b>	<b>ESTRATEGIA INSTITUCIONAL Y PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y DE ACCIÓN .....</b>	<b>26</b>
10.1	MISIÓN .....	26
10.2	VISIÓN.....	26
10.3	PRINCIPIOS Y VALORES .....	26
10.4	PARTES INTERESADAS, PROMESA DE VALOR, PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	27
10.4.1	GRUPOS DE VALOR.....	27
10.4.2	GRUPOS DE INTERÉS.....	27
10.4.3	PROMESA DE VALOR A GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS.....	28
10.4.4	PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	32
10.5	FRECUENCIA ESTRATÉGICA.....	33
10.6	PERSPECTIVAS DE ACTUACIÓN.....	33
10.7	MAPA ESTRATÉGICO .....	33
10.8	POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.....	34
10.8.1	POLÍTICA DE CALIDAD.....	34
10.8.2	POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	35
10.8.3	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	35
10.8.4	POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL .....	37
10.8.5	LINEAMIENTOS DE POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES.....	37
10.8.6	LINEAMIENTOS DE POLÍTICA DE GÉNERO .....	38
10.8.7	POLITICA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA.....	39
10.9	MAPA DE PROCESOS.....	39
10.9.1	RELACIÓN DE PROCESOS .....	40
10.9.2	INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS .....	41
10.10	PROCEDIMIENTOS QUE APOYAN LA MEJORA DEL SIG.....	41
10.10.1	CONTROL DE DOCUMENTOS .....	42
10.10.2	CONTROL DE REGISTROS .....	42
10.10.3	GESTIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL SIG .....	42
10.10.4	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA.....	43
10.10.5	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES.....	43
10.10.6	GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN.....	43
10.10.7	AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG.....	43

10.11 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....	43
10.12 MEJORA CONTINUA.....	45
10.13 GESTIÓN DE CAMBIO ORGANIZACIONAL .....	45
<b>11. RIESGOS.....</b>	<b>45</b>
<b>12. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO.....</b>	<b>46</b>
<b>13. CONTROL .....</b>	<b>47</b>

## 1. OBJETIVO

Describir el **Sistema Integrado de Gestión - SIG**, establecer su alcance, y el cumplimiento de los requisitos legales, internos y de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, el Sistema de Control Interno -SCI para entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG soportados en la interacción de los procesos que conforman el Mapa de Procesos de la Entidad, de cara a la satisfacción de las Partes Interesadas.

## 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 partes interesadas, 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, ISO 50001 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 SCI y el MIPG 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 productos y servicios que respondan 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 se identificaron 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 el Mapa de Procesos de la Entidad. A continuación se relacionan los procesos responsables de cada subsistema:

Subsistema	Proceso Responsable
Gestión de Calidad – <b>SGC</b>	Gestión de Mejora Continua
Seguridad y Salud en el Trabajo – <b>SST</b>	Gestión de Talento Humano
Empresa Familiarmente Responsable – <b>EFR</b>	Gestión de Talento Humano
.Control Interno – <b>SCI</b>	Gestión de Mejora Continua Control Integral de la Gestión Institucional
Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo – <b>SARLAFT</b>	Administración de Riesgos
Gestión Ambiental – <b>SGA</b>	Gestión de Sostenibilidad
Gestión de la Energía - <b>SGE</b>	Gestión de Sostenibilidad
Seguridad de la Información - <b>SSI</b>	Administración de Riesgos

Subsistema	Proceso Responsable
Administración de Riesgos - <b>SAR</b>	Administración de Riesgos
Atención al Consumidor Financiero - <b>SAC</b>	Gestión Comercial

Es importante aclarar que los subsistemas de gestión de calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo al estar certificados por un ente externo, en las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, respectivamente, deberán cumplir con los requisitos establecidos en dichas normas, según aplicabilidad para la Entidad. Los demás subsistemas deberán cumplir con los requisitos internos y/o externos, de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.

### 3. DEFINICIONES

**Aplicativo de Cartera:** Sistema de información de cartera de segundo piso y administración de subsidios, en el cual se registran las operaciones de cartera de redescuento, sustituta y agropecuaria, sobre las cuales se administran eventos extraordinarios de abonos y cancelación anticipada, así como la proyección de subsidios para el tipo de operación que lo requiera.

**Aplicativo de Administración del SIG:** Herramienta de software a través de la cual se controlan de manera organizada y efectiva las diferentes actividades que forman parte del Sistema Integrado de Gestión – SIG, como son los procesos y la mejora continua de los mismos.

**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 (Vicepresidente, Gerente, Director o Coordinador) 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.

**Manual SIG:** Documento que especifica el Sistema Integrado de Gestión, tanto desde el aspecto de calidad, ambiental, gestión de la energía y de seguridad y salud en el trabajo de la Entidad, como en lo referente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

**Mapa de Procesos:** Esquema que identifica la interrelación de los procesos que se desarrollan en la Entidad, para el cumplimiento de su misión.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:** Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de las partes interesadas.

**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, Vicepresidente, Gerente) 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 de la Energía - SGE:** Sistema de gestión orientado a optimizar el uso y consumo de la energía, con el fin de mejorar la eficiencia energética en las instalaciones de la Entidad, dando cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable a este sistema.

**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](mailto:finagro@finagro.com.co)

Los principales propósitos de la Entidad se encuentran incluidos en el Plan Estratégico institucional -PEI.

## **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:

- Responde al Plan Estratégico Institucional - PEI, a los mandatos del Plan Nacional de Desarrollo, a los Planes Estratégicos Sectoriales de los Ministerios de Agricultura y Desarrollo Rural y de Hacienda y Crédito Público y a la Estrategia del Grupo Bicentenario.
- Se encuentra alineada con la estrategia y el Mapa de Procesos, 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 de seguimiento y control, 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 Gerencia de Control Interno y las revisiones por el Comité Directivo.
- Contribuye a que las actividades se realicen con independencia operativa y autonomía presupuestal, en el marco de la normatividad aplicable.
- Integra la gestión misional enfocada en el concepto de cadena de valor generando eficiencia en la operación de los procesos.
- Es concordante con la arquitectura empresarial de la Entidad, y se presenta en forma esquemática en el organigrama y en el documento Detalle Estructura Organizacional - MCO-DOC-004, 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 de cada cargo. 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.

La Estructura Organizacional puede ser consultada en el link:

<https://www.finagro.com.co/transparencia-acceso-informacion-publica/informacion-entidad/estructura-organica-organigrama/organigrama>

## 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 las partes interesadas. La Gerencia de Tecnologías de la Información 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 Gerencia de Tecnologías de la Información 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 / MIPG**

### **6.1 RESPONSABILIDAD**

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

- 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 Estratégica y le corresponde, monitorear su adecuada operatividad acorde con la visión, misión y objetivos estratégicos 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 / MIPG. 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, demás documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario, FINAGRO, los cuales se encuentran asociados a cada proceso.

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, de Gestión de la Energía 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 – JUR-DOC-001, el Código de Ética y Conducta – ARI-DOC-007, y el Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés – ARI-DOC-002.

Para propósitos de auditorías internas y procesos de certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, 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 (Numeral 10.1 del presente manual).

#### **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:

- 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.
- Los requisitos legales ambientales aplicables y otros requisitos como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Los procesos y responsables para un desarrollo eficaz del Sistema de Gestión Ambiental.
- Los aspectos ambientales significativos de las actividades y servicios de la Entidad.
- 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 N° 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 LA ENERGÍA**

### **Aplicabilidad**

FINAGRO, como fondo de financiamiento del sector agropecuario y rural, implementa y mantiene su Sistema de Gestión de la Energía conforme con los requisitos de la norma ISO 50001:2018, por lo que establece procesos y acciones para su desarrollo, alineándose con lo establecido en el Artículo 237 del Plan Nacional de Desarrollo.

### **Límites**

El Sistema de Gestión de la Energía de FINAGRO está delimitado a las actividades administrativas que se desarrollan en los pisos 2, 3, 4 y 5 del Edificio Palma Real, ubicado en la Carrera 13 N° 28-17 - Bogotá. Este sistema aplica únicamente a estas instalaciones, donde se realizará el monitoreo, control y mejora continua del uso de la energía.

## **Alcance**

Gestión de las actividades para el financiamiento del sector agropecuario y rural, que son desarrolladas con criterios de eficiencia energética en las instalaciones de FINAGRO.

### **6.4.5 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:

#### **Límites**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de FINAGRO está delimitado para las instalaciones ubicadas en la carrera 13 N° 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 independientemente de su modalidad de contratación, contratistas y visitantes, de acuerdo con la normatividad vigente y conforme con los requisitos de la ISO 45001:2018.

## **7. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN**

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de 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 la Metodología de Gestión y Documentación de Procesos - MCO-DOC-002, del proceso de Gestión de Mejora Continua.

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

Lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento a cabalidad del numeral 7.5 de Información Documentada de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 en la Entidad 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 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**

La Estrategia Institucional se encuentra definida en el marco de la vigencia del Plan Nacional de Desarrollo, los Planes Estratégicos Sectoriales de los Ministerios de Agricultura y Desarrollo Rural y de Hacienda y Crédito Público y la Estrategia del Grupo Bicentenario. Los elementos que conforman el Direccionamiento Estratégico, tales como la visión, las partes interesadas y la propuesta de valor, se definen para el mediano plazo de acuerdo con la misión y los objetivos de la Entidad, estos últimos son desarrollados en el corto plazo por los planes de acción establecidos para implementar y cumplir las metas del Plan Estratégico Institucional - 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.

El Plan Estratégico Institucional establece la línea organizacional a través de la cual se define el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI, en el que se definen los principales proyectos tecnológicos e iniciativas de modernización en materia de tecnología, que apalancan el cumplimiento de los objetivos propuestos en el PEI.

## **7.2 MANUAL DE SERVICIOS**

Determina las características de los productos, servicios y programas administrados que entrega el proceso de Gestión Operativa a las 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 especifica el Sistema Integrado de Gestión de FINAGRO, 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 especifica lo referente al MIPG.

## **7.4 MAPA DE PROCESOS**

En el Mapa de Procesos se identifican los macroprocesos y procesos de la Entidad y se definen sus interacciones; éste se encuentra publicado 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 y se encuentran documentadas en el Aplicativo de Administración del SIG.

## 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 de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Creación o Actualización de Instrumentos Archivísticos - GDO-PRO-006, del proceso de Gestión Documental.

## 7.9 NORMOGRAMA

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 de 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 proceso de Gestión de Talento Humano.
- Plan de Mejoramiento por Proceso, a cargo de los Responsables, Dueños y Facilitadores de procesos, mediante la aplicación del procedimiento Gestión de

Acciones Correctivas y de Mejora - MCO-PRO-005 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 Gerencia de Control Interno.
- Programas de los Sistemas de Gestión Ambiental y Gestión de la Energía descritos en el Manual de Ecoeficiencia - GSO-DOC-002.
- Plan de formación del proceso de Gestión de Talento Humano.
- Programa de bienestar laboral en cumplimiento de los subsistemas 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, los cuales hacen parte del proceso de Administración de Riesgos.

## 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.

Exclusiones:

No es aplicable a **FINAGRO**, el siguiente requisito de la norma ISO 9001:2015:

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios: dadas las características de los servicios incluidos en el sistema de gestión, los cuales obedecen a las normas legales, al diseño y desarrollo de las políticas sectoriales establecidas por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y del Plan Nacional de Desarrollo, y que éstos se encuentran regulados por la

Superintendencia Financiera de Colombia, la Junta Directiva del Banco de la República y la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario, se excluye este numeral de las actividades del proceso.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: FINAGRO en la prestación de sus servicios y en la entrega de sus productos, no requiere del empleo o uso de medios de medición que requieran ser administrados para garantizar el nivel de confianza en sus mediciones mediante su continua verificación y calibración.

Nota: El requisito 9.1.1. de las normas ISO 14001 e ISO 45001, aplica para los Sistemas de Gestión Ambiental y de Salud y Seguridad en el Trabajo.

- 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.
- Norma ISO 50001 – Sistema de Gestión de la Energía – Requisitos con orientación para su uso.
- 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.
- Ley 2294 de 2023 – Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”.
- 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, 008 de 2023 (SCI), 018 de 2021 (SIAR I), 025 de 2022 (SIAR II)
- 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 Vicepresidencia Jurídica de FINAGRO a través del proceso de Gestión Jurídica, 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 Estratégica definirá los cambios al SIG y los presentará ante el Comité Directivo, 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 Estratégica 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 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la Alta Dirección de FINAGRO, encabezada por su Presidente, comunica a toda la Entidad, la importancia de cumplir con los requisitos establecidos para los servicios que son prestados.

La Alta Dirección dispone de las herramientas necesarias para el fortalecimiento y mejoramiento de su Sistema Integrado de Gestión y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

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

De la misma forma la Alta Dirección ha definido y divulgado el Código de Buen Gobierno - JUR-DOC-001 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 Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés - ARI-DOC-002, que establece los lineamientos generales en el actuar de FINAGRO enmarcado en las políticas de cero tolerancia a la corrupción, transparencia 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, de seguridad y salud en el trabajo 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 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 validar el desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, la Presidencia ha designado como su Representante al Gerente de Planeación Estratégica, 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 Institucional; 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 Entidad.

La revisión del Sistema Integrado de Gestión, 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. La conformación del Comité se establece en el Manual de Comités Institucionales - CIG-DOC-001 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 Estratégica.

Es responsabilidad de la Dirección:

- a) Garantizar el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión - MIPG.
- 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:

- Plan Estratégico Institucional PEI, su seguimiento y evaluación.
- Actas de Comité Directivo – SIG.
- Registros de participación de los Colaboradores a divulgaciones del sistema.
- Resultados de la medición y análisis de datos de los procesos.
- Resultados de encuestas de satisfacción.
- Resultados de la evaluación de desempeño.
- Planes y programas de Mejoramiento.
- Código de Ética y Conducta – ARI-DOC-007.

- Código de Buen Gobierno – JUR-DOC-001.
- Manual SARLAFT – ARI-DOC-006.
- Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés – ARI-DOC-002.

Los responsables de la Revisión por la Dirección para los subsistemas certificados son:

Subsistema	Responsable
Gestión de Calidad	Gerente de Planeación Estratégica
Gestión Ambiental	Director de Servicios Generales
Seguridad y Salud en el Trabajo	Director de Talento Humano

## 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 de 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 creó. Estos pueden ser consultados en el Aplicativo de Administración del SIG.

## 10.4 PARTES INTERESADAS, 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
<p>CLIENTES Intermediarios Financieros</p>	<p>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.</p>
<p>BENEFICIARIOS Y USUARIOS Productores, gremios y asociaciones de productores</p>	<p>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.</p>

### 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
<p>COLABORADORES</p>	<p>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 (Incluye Comités Institucionales: COPASST, Comité de Convivencia Laboral y la Brigada de Emergencia, los cuales están conformados por los colaboradores de la Entidad)</p>
<p>ACCIONISTAS</p>	<p>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.</p>

GRUPOS DE INTERÉS	DEFINICIÓN
GOBIERNO NACIONAL, REGIONAL Y SECTORIAL – MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL – MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO – GRUPO BICENTENARIO - MINISTERIOS DE TRABAJO, SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, AMBIENTAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE, MINAS Y ENERGÍA, TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DEL ORDEN NACIONAL, ADSCRITAS A LOS MINISTERIOS	Organizaciones públicas del orden nacional o regional, encargadas de promover, regular y vigilar tanto el sector financiero como el sector agropecuario y rural, así como la labor administrativa de FINAGRO en cumplimiento de su misión.
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 (Incluye a los proveedores y/o contratistas y a la Administradora de Riesgos Laborales - ARL).
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidez.</li> <li>• Agilidad y simplicidad.</li> <li>• Estabilidad regulatoria de los productos.</li> <li>• Beneficio económico.</li> <li>• Ejecución de actividades con enfoque de protección al medio ambiente y a la gestión eficiente de los recursos</li> </ul>	<p>Necesidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con acompañamiento oportuno e información clara de los productos y servicios de FINAGRO.</li> </ul> <p>Expectativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener relaciones comerciales con una entidad responsable con el medio</li> </ul>

GRUPOS DE INTERÉS	PROMESA DE VALOR	NECESIDAD / EXPECTATIVA
	naturales y lucha contra el cambio climático.	ambiente, el uso de los recursos y consiente del cambio climático.
<b>BENEFICIARIOS Y/O USUARIOS</b> Productores, gremios y asociaciones de productores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a instrumentos de financiamiento para el desarrollo y gestión de riesgos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suficiente.</li> <li>- Oportuno.</li> <li>- Adecuado.</li> <li>- Fácil de usar.</li> </ul> </li> <li>• Ejecución de actividades con enfoque de protección al medio ambiente y gestión eficiente de la energía.</li> </ul>	Necesidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 productos y un comportamiento ético por parte de la organización.</li> </ul> Expectativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad ambiental y energética por parte de FINAGRO.</li> </ul>
<b>COLABORADORES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquemas de motivación, incentivos y reconocimiento.</li> <li>• Igualdad de oportunidades.</li> <li>• Respeto y buen trato.</li> <li>• Aplicación de consecuencias negativas / positivas.</li> <li>• Dialogo y escucha.</li> <li>• Enfoque de género.</li> <li>• Identificación, mitigación y reducción de los impactos ambientales.</li> <li>• Establecimiento de las condiciones para la gestión eficiente de los recursos naturales que permitan una operación sostenible de las instalaciones.</li> <li>• 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.</li> <li>• Capacitaciones constantes en materia ambiental, de salud y seguridad, entre otros temas transversales.</li> <li>• Desarrollo y fortalecimiento de las competencias técnicas y blandas requeridas por los colaboradores que conforman los comités institucionales: COPASST, Comité de Convivencia Laboral y Brigada de Emergencia, con el fin de realizar una adecuada gestión</li> </ul>	Necesidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Contar con espacios y ambientes de trabajo que garanticen su seguridad y salud.</li> <li>• Contar con un grupo idóneo que permita dar respuesta a las necesidades en materia de SST y SGA, así como el cumplimiento de la normatividad vigente.</li> </ul> Expectativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un entorno sano, seguro y responsable con el medio ambiente.</li> <li>• Contar con un ambiente de trabajo adecuado.</li> <li>• 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.</li> <li>• Mejorar las competencias y formación laboral y en materia ambiental y otras que mejoren los puestos de trabajo.</li> </ul>

GRUPOS DE INTERÉS	PROMESA DE VALOR	NECESIDAD / EXPECTATIVA
	<p>de sus funciones y prestar un servicio efectivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar estrategias al interior de la Entidad para gestionar de manera adecuada los peligros y crear mejores condiciones laborales para los colaboradores.</li> </ul>
<p>ACCIONISTAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reputación organizacional.</li> <li>Sostenibilidad de la organización.</li> <li>Posicionamiento de la Entidad.</li> <li>Rentabilidad y ahorro en el negocio, con la adopción de prácticas ambientales responsables.</li> <li>Rentabilidad y ahorro en el negocio, con la implementación de medidas de seguridad y salud en el trabajo, para disminuir ausentismos e incapacidades.</li> </ul>	<p>Necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Contar con infraestructura que permita el uso eficiente de los recursos naturales.</li> </ul> <p>Expectativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener alianza con una entidad responsable con el medio ambiente.</li> <li>Maximizar los beneficios de la Entidad, manteniendo la responsabilidad y cumplimiento normativo.</li> <li>Contar con adecuaciones locativas y la gestión necesaria para utilizar los recursos de manera sostenible.</li> </ul>
<p>GOBIERNO NACIONAL – REGIONAL – SECTORIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Articulación de políticas.</li> <li>Productos y Servicios que potencien el sector agropecuario y rural.</li> <li>Ejecución efectiva de las políticas de financiamiento y aseguramiento.</li> <li>Transparencia activa en la ejecución de recursos.</li> <li>Fuente de información confiable.</li> <li>Mejora continua en la gestión ambiental y gestión de la Energía y definición de parámetros de operación responsables, cuidando los intereses públicos.</li> <li>Definición de lineamientos en materia de sostenibilidad que permitan la acción contra el cambio climático y el uso eficiente de los recursos.</li> <li>Oferta de productos con enfoque sostenible.</li> </ul>	<p>Necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Contar con compromisos ajustados a las condiciones de operación de la Entidad y el cuidado de sus colaboradores, y del medio ambiente.</li> <li>Contar con procesos y procedimientos que den cumplimiento a la normatividad vigente en SST y SGA, acorde con la naturaleza de la Entidad, con el fin de generar ambientes de trabajo seguros y saludables.</li> <li>Contar con lineamientos en materia ambiental y de sostenibilidad, dando</li> </ul>

GRUPOS DE INTERÉS	PROMESA DE VALOR	NECESIDAD / EXPECTATIVA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de empleos que cumplan con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	<p>cumplimiento a las agendas ambientales del Plan Nacional de Desarrollo.</p> <p>Expectativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que Finagro cumpla con la normatividad, requerimientos y lineamientos definidos.</li> <li>• Qué FINAGRO contribuya con sus programas al cumplimiento de metas ambientales del sector agropecuario y del país.</li> <li>• Que Finagro contribuya con sus actividades de SST, a mejorar la calidad de vida de la población trabajadora.</li> </ul>
COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de cuentas permanente.</li> <li>• Disponibilidad de la información de productos y servicios financieros y programas administrados en plataformas tecnológicas de fácil acceso.</li> <li>• Compromiso con la sostenibilidad del sector rural y de la Entidad.</li> <li>• Transparencia en todo el actuar de la Entidad.</li> <li>• Divulgación del Informe de Gestión Sostenible, con descripción del desempeño ambiental y energético de la Entidad.</li> <li>• Divulgación del Informe de Gestión Sostenible, con descripción del desempeño de los subsistemas de la Entidad.</li> </ul>	<p>Necesidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad: Contar con un aliado cercano a sus realidades, necesidades y retos, capaz de entablar un diálogo directo con ellos.</li> </ul> <p>Expectativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con información disponible sobre las acciones realizadas por FINAGRO para prevenir sus impactos ambientales.</li> <li>• Contar con información disponible sobre las acciones realizadas por FINAGRO, para evitar accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades laborales.</li> <li>• Que FINAGRO sea un referente en materia de responsabilidad ambiental, social y empresarial.</li> </ul>
ALIADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición permanente de FINAGRO para facilitar y apoyar su quehacer.</li> <li>• Reconocimiento como actores claves en la gestión y el desarrollo del sector agropecuario y rural.</li> <li>• Ejecución de actividades con enfoque de protección al medio ambiente.</li> <li>• Establecimiento de alianzas estratégicas formalizadas con convenios, contratos, entre otros.</li> </ul>	<p>Necesidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar vínculos a largo plazo basados en relaciones equitativas y justas que permitan el crecimiento de las partes.</li> <li>• Prestar asesoría y asistencia técnica en la implementación de las actividades SST.</li> </ul> <p>Expectativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener alianza con una entidad responsable con el medio ambiente y</li> </ul>

GRUPOS DE INTERÉS	PROMESA DE VALOR	NECESIDAD / EXPECTATIVA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de actividades que protejan la seguridad y salud de todas las partes interesadas.</li> </ul>	<p>la seguridad y salud de sus trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir a que FINAGRO fortalezca sus capacidades en aspectos como finanzas verdes, política y enfoque de género, enfoque climático, entre otros.</li> <li>Contribuir a que FINAGRO fortalezca las competencias en temas de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>Contar con un aliado estratégico experto que permita realizar la correcta identificación de peligros, apoyar el cumplimiento y/o actualización de la normatividad vigente y realizar una gestión basada en la mejora continua del SG-SST.</li> </ul>
<p>ENTIDADES MULTILATERALES Y DE COOPERACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposición permanente de FINAGRO para facilitar y apoyar su quehacer.</li> <li>Compartir información y conocimiento de sus productos, servicios y programas administrados y del sector agropecuario y rural.</li> <li>Transparencia en la ejecución de recursos.</li> <li>Divulgación del Informe de Gestión Sostenible, con descripción del desempeño ambiental de la Entidad.</li> <li>Divulgación del Informe de Gestión Sostenible, con descripción del desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Entidad.</li> </ul>	<p>Necesidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr la articulación de las capacidades organizacionales en la ejecución de proyectos conjuntos.</li> </ul> <p>Expectativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Que Finagro actúe con responsabilidad ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y que sea ejemplo para otras entidades en esta materia.</li> <li>Lograr establecer alianzas con FINAGRO para el financiamiento climático, sostenible, verde entre otros.</li> </ul>

#### 10.4.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los Productos y Servicios de FINAGRO, son: i. Crédito de 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, Aplicativo de Cartera, estadísticas FINAGRO); vii. Información sectorial.

Los productos, servicios y programas administrados se encuentran especificados en el Manual de Servicios, 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, en el mapa estratégico de FINAGRO se enmarca el Plan Estratégico Institucional para el periodo en que se encuentra vigente el Plan Nacional de Desarrollo. El Plan

Estratégico Institucional se encuentra publicado en la Página Web de la Entidad: <https://www.finagro.com.co/transparencia-acceso-informacion-publica/informacion-entidad/mision-vision-funciones-deberes/informacion-institucional>.

Los planes y programas materializan las estrategias de la Entidad para dar cumplimiento a su misión, visión y objetivos estratégicos o del SIG definidos para un periodo determinado, asegurando los recursos necesarios para el logro de lo planificado. El Plan Estratégico Institucional 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/quienes-somos/informacion-institucional/mapa-estrategico>.

## **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 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Se consolida en el documento Política de Seguridad de la Información - ARI-DOC-014 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.

### **10.8.2.1 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.

## **10.8.3 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, independientemente de su modalidad de contratación, 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, y declara que:

- Identificamos, evaluamos, contralamos y/o eliminamos los peligros laborales, con el fin de prevenir accidentes

- Protegemos y promovemos la seguridad salud en el trabajo generando y garantizando condiciones y ambientes de trabajo seguros y saludables, que permitan el desarrollo de las diferentes tareas que realizan los colaboradores de la entidad.
- Cumplimos con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Promovemos la participación y consulta en el SG-SST y fomentamos el autocuidado.

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.

#### **10.8.3.1 POLÍTICA DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD**

El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario – FINAGRO, establece dentro de sus prioridades el desarrollo de la estrategia de inclusión y diversidad, con el apoyo de todos los niveles y se compromete a:

- Identificar las barreras (actitudinales, comunicativas, físicas) y realizar los ajustes razonables requeridos para llevar a cabo una inclusión exitosa.
- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de discapacidad y diversidad.
- Establecer una cultura incluyente (garantizar que la inclusión se va a permear en la Entidad).
- Promover la participación de todos los colaboradores en las diferentes actividades de la estrategia de inclusión y diversidad.

#### **10.8.3.2 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.

#### **10.8.4 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.

#### **10.8.5 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- Contribuimos a sensibilizar a los Intermediarios Financieros, sobre la importancia de la aplicación de buenas prácticas de análisis de riesgos ambientales y sociales.
- 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.

#### **10.8.6 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:

- 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.
- Promovemos la transversalización de género para lograr la igualdad entre mujeres y hombres y evitar prácticas discriminatorias.
- Fomentamos la inclusión financiera, por medio de la implementación de instrumentos diferenciados y desarrollando acciones que disminuyan la brecha de acceso al financiamiento.
- 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.

- Participamos en las iniciativas que fomentan la igualdad de género y brindamos los canales de comunicación para recibir comentarios sobre nuestras oportunidades de mejora.
- Reportamos los resultados obtenidos, desagregados por sexo para visibilizar la necesidad de seguir tomando acciones que conlleven a la igualdad de género.

### **10.8.7 POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA**

En FINAGRO, en el marco de su Visión, Misión y en cumplimiento de la normatividad aplicable en materia energética:

- Identificamos los aspectos energéticos para prevenir, corregir, mitigar o compensar los impactos negativos, primordialmente los asociados al consumo de energía, logrando establecer, mantener y revisar periódicamente el cumplimiento y adecuación de los objetivos y metas propuestas para evaluar el desempeño de la eficiencia energética, asegurando la disponibilidad de la información y de los recursos necesarios para su gestión.
- Gestionamos los riesgos energéticos asociados a las actividades internas de FINAGRO, estableciendo estrategias para administrar de manera sostenible los recursos energéticos y optimizando el cumplimiento de los objetivos definidos.
- Adelantamos programas de sensibilización y capacitación a nuestros colaboradores y miembros de la Entidad, en temas energéticos.
- Reafirmamos con nuestras partes interesadas, el compromiso con el medio ambiente y el uso eficiente de la energía eléctrica.
- Gestionamos nuestros procesos con un enfoque basado en riesgos, desarrollando actividades de diseño que impacten el desempeño energético y apoyen su mejora, dando cumplimiento a los requisitos legales, normativos e internos y dinamizando la mejora continua del Sistema de Gestión de la Energía.

### **10.9 MAPA DE PROCESOS**

FINAGRO adoptó el Mapa de Procesos en un esquema que integra veintiún (21) procesos, que apoyan el desarrollo y cumplimiento de la Estrategia Institucional y del Plan Estratégico y responden a los requisitos legales, internos y de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

### 10.9.1 RELACIÓN DE PROCESOS

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

#### Procesos Estratégicos

- Direccionamiento Estratégico
- Administración de Riesgos
- Gestión de Comunicaciones
- Gestión de la Información y del Conocimiento
- Gestión de la Sostenibilidad

#### Procesos Misionales

- Diseño de Modelos de Financiamiento
- Fondeo de Recursos
- Estructuración de Programas
- Gestión Operativa
- Gestión de Recursos Monetarios
- Gestión de Control de Operaciones
- Gestión de Canales y Usuarios

#### Procesos de Apoyo

- Gestión de Servicios e Infraestructura TIC
- Gestión de Talento Humano
- Gestión de Contratación y Compras
- Gestión de Mejora Continua
- Gestión de Servicios y Suministros
- Gestión Documental
- Gestión Jurídica
- Gestión Contable y Tributaria

#### Procesos de Seguimiento y Control

- Control Integral de la Gestión Institucional

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

## **10.9.2 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, ISO 50001 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 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.

## **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.
- Creación o Actualización de Instrumentos Archivísticos – GDO-PRO-006.
- Gestión de Instrumentos de Medición del SIG – MCO-PRO-003.
- Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora - MCO-PRO-005.
- Control de Salidas No Conformes - MCO-PRO-004.
- Gestión de la Innovación - MCO-PRO-007.
- Auditorías Internas de Calidad (Planeación Integral de la Auditoría Interna - AI - CIG-PRO-001 y Ejecución de las Auditorías del Sistema Integrado de Gestión - SIG - CIG-PRO-003).

### **10.10.1 CONTROL DE DOCUMENTOS**

El procedimiento Control de Documentos - MCO-PRO-002 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 Vicepresidencia Jurídica, mediante el proceso de Gestión Jurídica.

### **10.10.2 CONTROL DE REGISTROS**

En el procedimiento Creación o Actualización de Instrumentos Archivísticos – GDO-PRO-006 se definen los 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 GESTIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL SIG**

En el procedimiento Gestión de Instrumentos de Medición del SIG – MCO-PRO-003 se define como se establecen, formulan, actualizan los instrumentos de medición del y se realiza su seguimiento, permitiendo contar con herramientas de análisis adecuadas para la toma de decisiones estratégicas, asegurando la conformidad y mejora continua del Sistema.

#### **10.10.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

El procedimiento Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora - MCO-PRO-005 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.

#### **10.10.5 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES**

El procedimiento Control de Salidas No Conformes - MCO-PRO-004 establece los parámetros para la identificación, registro y tratamiento de las salidas 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.

#### **10.10.6 GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN**

En el procedimiento Gestión de la Innovación - MCO-PRO-007 se definen los lineamientos y actividades para generar, analizar, y evaluar e incubar iniciativas de innovación, para el desarrollo de nuevos productos y servicios y cambios en los modelos de negocio y de gestión de la Entidad, con el fin de apoyar en cumplimiento del PEI.

#### **10.10.7 AUDITORÍAS INTERNAS DEL SIG**

Los procedimientos de Planeación Integral de la Auditoría – CIG-PRO-001 y Ejecución de las Auditorías del Sistema Integrado de Gestión - SIG - CIG-PRO-003 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de medios</li> <li>• Administración de videocarteras</li> <li>• Diseño de piezas gráficas y audiovisuales</li> </ul>
Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de conceptos jurídicos</li> <li>• Seguimiento a procesos jurídicos</li> <li>• Representación jurídica de la Entidad</li> </ul>
Gestión de Canales y Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de clientes a través del Call Center</li> </ul>
Gestión de Control de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de visitas de seguimiento y control</li> </ul>
Gestión Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de Proyectos Forestales</li> </ul>
Gestión de Servicios de Infraestructura TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte, mantenimiento y desarrollo de software</li> <li>• Soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica</li> </ul>
Gestión de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de colaboradores temporales</li> <li>• Realización de visitas domiciliarias y/o estudios de seguridad</li> <li>• Evaluación de Gestión de competencias y habilidades de personal</li> <li>• Medición de Clima Organizacional</li> <li>• Medición de Cultura Organizacional</li> <li>• Procesos de formación</li> <li>• Exámenes ocupacionales</li> <li>• Aplicación Batería Riesgo Psicosocial</li> <li>• Visita de Teleinspección</li> <li>• Dotación de botiquines</li> <li>• Calibración de Equipos de consultorio y botiquines</li> </ul>
Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración del archivo central</li> <li>• Servicios de mensajería</li> <li>• Administración de correspondencia</li> </ul>
Gestión de Servicios y Suministros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de insumos y suministros</li> <li>• Mantenimiento de la infraestructura física</li> <li>• Disposición final luminarias</li> <li>• Disposición final tóner</li> <li>• Disposición final biosanitario</li> <li>• Disposición final de aceites usados (vehículos y ascensores)</li> <li>• Disposición final RAEES (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)</li> <li>• Lavado de vehículos y tanques</li> <li>• Lavado de tanques</li> <li>• Fumigación</li> </ul>

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 Manual de Contratación - GCC-DOC-001 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 Compras 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 Institucional, la Gerencia de Planeación Estratégica 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 tiene implementado en el marco del subproceso de Gestión de Proyectos del proceso de Direccionamiento Estratégico, la definición de la estrategia de Gestión de Cambio, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.9 del Manual para la Gestión de Proyectos - DES-DOC-004.

## **11. RIESGOS**

En cumplimiento de las circulares emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia relacionadas con la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR, del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT, y el Plan Anticorrupción, de Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, FINAGRO ha diseñado metodologías apropiadas y documentadas para la implementación de los sistemas mencionados siguiendo las etapas definidas por el MIPG, 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 documentos:

- Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos - ARI-DOC-040.
- Manual SARLAFT - ARI-DOC-006.
- Manual de Administración de Riesgo de Garantías - ARI-DOC-028.
- Metodología para el Marco de Apetito de Riesgo - ARI-DOC-041.
- Metodología para el Cálculo de Límites de Exposición de FINAGRO - ARI-DOC-042.
- Metodología Evaluación del Riesgo de Contraparte Modelos Rating - ARI-DOC-043.
- Metodología para la Gestión de Riesgo Operacional - ARI-DOC-045.

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 Y SEGUIMIENTO**

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. Los indicadores se encuentran publicados en el Aplicativo de Administración del SIG y desde allí se realiza su seguimiento.

En el Plan Estratégico Institucional 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.

La definición, reporte y seguimiento tanto de los indicadores estratégicos como de los indicadores de gestión, se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Gestión de Instrumentos de Medición del SIG - MCO-PRO-003.

Así mismo, en cumplimiento de los requisitos internos, se evalúa el desempeño de los colaboradores de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Evaluación de Desempeño y Competencias – THU-PRO-002 del proceso de Gestión de Talento Humano.

### **13. CONTROL**

En cumplimiento de las exigencias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, FINAGRO ha definido mecanismos de auto evaluación, para garantizar el cumplimiento de los principios de autocontrol y autogestión y 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 del Control Integral de la Gestión Institucional 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.
- El desempeño general de la Entidad a través de los indicadores definidos para los objetivos estratégicos.
- 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 a las salidas no conformes en los procesos misionales.
- La verificación de la conciencia que tienen los colaboradores, respecto de la pertinencia de sus actividades de autocontrol y autogestión.

---

<sup>i</sup> Para los contratistas, proveedores, visitantes y otros vinculados aplica mientras se encuentren en las instalaciones de la Entidad.