

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	1 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	2 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

CONTENIDO

	Pág.
0. LISTA DE VERSIONES	4
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	5
3. GLOSARIO.....	5
4. MARCO NORMATIVO	6
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	7
6. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS	7
7. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	8
7.1. RESEÑA HISTÓRICA	9
7.2. TIPOS DE NEGOCIOS	9
7.3. CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS	10
7.4. OBJETO Y FUNCIONES GENERALES.....	13
8. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	13
8.1. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	14
8.2. DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SIG.....	14
9. ESTRUCTURA ORGANICA	16
9.1. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	17
9.2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	20
10. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	20
10.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	20
10.1.1. Alcance.....	20
10.1.2. Exclusiones.....	21
10.2. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	21
10.2.1. Alcance.....	21
10.2.2. Exclusiones.....	21
10.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	21
10.3.1. Alcance.....	21
10.3.2. Exclusiones.....	22
10.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	22
10.4.1. Alcance.....	22
10.4.2 Exclusiones.....	22
11. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	22
11.1. INTERRELACIÓN DE PROCESOS.....	24
11.2. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS EN LAS OFICINAS REGIONALES.....	24
11.3. LIDERES DE PROCESO.....	26
12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	26

ANEXOS

1. LIDERES DE PROCESO.....	28
2. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	30
Procesos Estratégicos	

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	3 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

Procesos Misionales
 Procesos de Soporte
 Procesos de Evaluación, Seguimiento y Control

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	4 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

0. LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
6	Abr-30-2008	Ampliación del alcance incluyendo la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.
7	04-Jun-2009	Ajuste considerando el informe de Pre auditoría del Sistema de Gestión de la calidad en la Gestión Pública, realizado por nuestro ente certificador.
8	18-May-2010	Inclusión del modelo de gestión de la estrategia.
9	15-Abr-2011	Inclusión lista de versiones. Modificación del objetivo y alcance para involucrar todo el sistema de Gestión Integrado, de acuerdo con las disposiciones contenidas en las normas NTCISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005. Cambio nombre del manual (antes manual de calidad).
10	23-May-2012	Incluir dentro del alcance al Sistema de Gestión Ambiental.
11	23-May-2013	Inclusión de la Norma NTC ISO 27001: 2005 en el alcance del Sistema Integrado de Gestión de Fiduprevisora S.A.
12	25-Abr-2014	Modificación mapa y caracterización de procesos
13	20-Nov-2014	Modificación del objetivo y el alcance para incluir dentro del Sistema Integrado de Gestión el Sistema de Control Interno SCI de acuerdo a los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno actualizado mediante el Decreto 943 de 2014. Actualización capítulo 7 Riesgo Operativo.
14	05/Jun/2015	Modificación de la política del SIG incluyendo el compromiso de cumplir con los requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales. Actualización capítulo 7: Riesgo Operativo
15	17/05/2017	Revisión, modificación y actualización Mapa de Procesos, Normas Técnicas, Política SIG, eliminación capítulo de riesgos, revisión y ajuste en el alcance, marco normativo y vinculación de nuevos documentos. Vinculación del SG-SST.
16	25 MAYO 2018	Clasificación de roles y responsabilidades del SIG por nivel de cargo, ajuste al "Alcance y Exclusiones" de cada uno de los sistemas de Gestión, actualización direccionamiento estratégico y objetivos del SIG, partes interesadas del SIG y cambio de la denominación del proceso Sistema de Control Interno por Evaluación Independiente.

1. OBJETIVO

El objetivo del manual es presentar el Sistema Integrado de Gestión de Fiduprevisora S.A., el cual se encuentra estructurado bajo las disposiciones de las normas técnicas NTC-ISO 9001:2015, NTC-GP 1000:2009, NTC-ISO 14001:2015 y NTC-ISO 27001:2013.

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	5 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

2. ALCANCE

El Sistema Integrado de Gestión de Fiduprevisora S.A., aplica a todos los procesos de la Entidad: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación seguimiento y control, los cuales son desarrollados en la Oficina Principal (Bogotá) y en las Oficinas Regionales (Barranquilla, Cartagena, Medellín y Manizales).

Comprende el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Es de resaltar que el SGSI tiene alcance limitado a dos procesos de la organización (ver capítulo Alcance y exclusiones del SIG de este documento).

3. GLOSARIO

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. (NTC-ISO 9000:2015)

Ejemplo: Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. (NTCGP 1000:2009)

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados (NTC-ISO 9000:2015)

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (NTC-ISO 9000:2015).

Enfoque basado en procesos: Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado. (NTCGP 1000:2009)

Modelo Estándar de Control Interno (MECI): Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, fundamentado en tres principios: Autocontrol, Autogestión y Autorregulación.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (NTC-ISO 9000:2015).

Ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que pueda incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

Sistema de Gestión de la Calidad para entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. (NTCGP 1000:2009)

{fiduprevisora}	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	6 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. SGSI: Parte del sistema de gestión global, basada en un enfoque hacia los riesgos globales de un negocio, cuyo fin es establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información. (Norma ISO 27001).

Sistema de Gestión Ambiental. SGA: Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales. (Norma NTC-ISO 14001).

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST: Parte del sistema de gestión de una organización que tiene como objetivos la promoción de la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales, para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Sistema de Control Interno: Se orienta a la configuración de estructuras de control de la planeación, de la gestión, de la evaluación y seguimiento para lograr que las entidades cumplan con los objetivos institucionales propuestos y que se contribuya a la consecución de los fines esenciales del Estado (MECI 2014).

4. MARCO NORMATIVO

- **Decreto 943 de 2014**, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- **Decreto No. 1443 de 2014**, por el cual se dictan disposiciones para la Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- **Decreto No. 1072 de 2015**, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- **Resolución 1111 de 2017** Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para empleadores y contratantes.
- **Circular Externa 014 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia**, Imparte instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI) de las entidades supervisadas
- **Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia**, Modifica la Circular Externa 014 de 2009, relacionada con las instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno (SCI) de las entidades supervisadas
- Norma **NTC-ISO 9001** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- Norma **NTCGP 1000** Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública para el Estado Colombiano.

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	7 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

- Norma **ISO 14001** Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Norma **ISO 27001** Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos.
- **NTC-ISO 19011** Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno - **MECI**
- Demás normas que lo adicionen, sustituyan y/ o modifiquen

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Direccionamiento Estratégico
- **ML-ESC-06-001** - Manual de Políticas Ambientales.
- **ML-ESC-05-001** - Manual de Políticas de Seguridad de la Información.
- **ML-GTH-02-001** - Manual de Políticas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

6. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- a) Todo funcionario debe estar comprometido en mejorar permanentemente el Servicio al Cliente, requerido por la ciudadanía y las partes interesadas de nuestra entidad y ofrecer procesos eficientes, controlados, dinámicos, soportados en un sistema de información integral que permita monitorear y realizar un seguimiento a los resultados.
- b) Los funcionarios participantes en los procesos misionales, deberán conocer las necesidades del cliente externo, descritas en los contratos de Fiducia o prestación de servicios.
- c) La Alta Dirección demuestra su liderazgo a través de la adopción de la política del SIG la cual ha revisado, aprobado, publicado y socializado.
- d) La Alta Gerencia promueve la cultura de calidad, ambiental, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo, control interno y gestión de riesgos conduciendo a que los diferentes equipos de trabajo participen y se comprometan en el logro de los objetivos institucionales.
- e) El Sistema Integrado de Gestión de Fiduprevisora S.A., tendrá entre otras las siguientes premisas:
 - Es un sistema de mejoramiento que se articula con los Sistemas de Administración de Riesgo Operativo (SARO) y de Control Interno (SCI).
 - Manejar un enfoque de procesos y no de áreas.

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	8 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

- Buscar más prevención que detección.
- Fomentar la revisión continua de los procesos, definiendo acciones correctivas y preventivas.
- Promover la comunicación efectiva entre usuarios, proveedores, clientes y demás partes interesadas.
- Impulsar el uso eficiente de los recursos en todas las actividades desarrolladas.
- Asegurar controles de seguridad suficiente y proporcional que protejan los activos de información y brinden confianza a las partes interesadas.
- Proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores, mediante la mejora continua del SG-SST.

7. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Fiduprevisora S.A es una sociedad anónima, de servicios financieros, de economía mixta, del sector descentralizado del orden nacional vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, constituida mediante escritura pública No. 25 del 29 de marzo de 1985 de la notaría 33 del Círculo Notarial de Bogotá, transformada en sociedad anónima, mediante escritura pública No. 0462 del 24 de enero de 1994, de la notaría 29 del círculo de Bogotá.

Se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia y con control fiscal reglamentado por la Contraloría General de la República. Además, cuenta con una firma de Revisoría Fiscal. El representante legal de la Fiduciaria es agente del Presidente de la República, de su libre nombramiento y remoción.

La sociedad tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Distrito Capital, en la República de Colombia, con oficinas regionales en las ciudades Barranquilla, Cartagena, Medellín y Manizales

Oficina Bogotá

Calle 72 No. 10 - 03 Pisos 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 8º y 9º.

Calle 73 No. 10 – 83 Torre C Piso 6º

Tel: (57+1) 5945111 Fax: (57+1) 5945111 Ext. 1555

Oficina Barranquilla

Director Oficina Barranquilla

Carrera 51B No. 76 – 136 Of. 101

Tel: (57 + 5) 356 27 33 – 368 01 19

Fax: (57 + 5) 358 86 95

Oficina Cartagena

Director Oficina Cartagena

Calle Larga No. 9ª-45 con Callejón San Antonio Esq.

Tel: (57 + 5) 660 17 96 / 97

Fax: (57 + 5) 660 17 96 Ext. 101

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	9 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

Oficina de Medellín

Director Oficina Medellín

Carrera 43 b no. 14 – 59 local 104, Sector Manila, El Poblado

Tel: 094-5819988 / 5820088

Oficina de Manizales

Jefe Oficina de Manizales

Calle 58 No. 23-74 Local 1

Tel: 096-8858015 / 80858016

7.1. RESEÑA HISTÓRICA

Fiduprevisora S.A. se constituyó como respuesta a diferentes calamidades ocurridas en el país. El Gobierno Nacional a través del Decreto Extraordinario 1547 de Junio 21 de 1984 creó el Fondo Nacional de Calamidades y dictó normas para su organización y funcionamiento, autorizando a la Previsora S.A. Compañía de Seguros y a otras entidades públicas cuyos estatutos y normas orgánicas tuviesen relación con el objeto del Fondo, para constituir una sociedad fiduciaria, que se encargara en primer lugar del manejo y la administración de los recursos del Fondo, y en segundo lugar, de la celebración de nuevos contratos fiduciarios.

Por lo anterior La Previsora S.A. Compañía de Seguros y la Caja Nacional de Previsión manifestaron la voluntad de constituir Fiduciaria La Previsora Ltda., a través de Escritura Pública No. 25 de marzo 29 de 1985 de la notaría No. 33. Sin embargo, es por medio del Decreto 1708 de junio 25 de 1985 que se aprobaron los estatutos de la Fiduciaria y se autorizó legalmente la constitución de la Fiduciaria La Previsora Ltda.

De acuerdo con el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Superintendencia Bancaria, hoy Superintendencia Financiera de Colombia, en el Artículo 53 estableció que las entidades contempladas en este Estatuto sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia, se deben constituir bajo la forma de sociedades anónimas mercantiles. De esta manera, el 26 de noviembre de 1993 la Junta de Socios aprobó la reforma estatutaria de la empresa transformándola de Sociedad Limitada a Sociedad Anónima. Esta reforma fue aprobada por el Decreto 2659 del 29 de diciembre de 1993. Por último, el contenido de los estatutos se elevó a Escritura Pública No. 0462 del 24 de enero de 1994 de la notaría No. 29 y se inscribió en la Cámara de Comercio el 2 de febrero de 1994.

7.2. TIPOS DE NEGOCIOS

Fiduprevisora S.A. desarrolla los siguientes tipos de negocios (productos), acorde con lo dispuesto en la Circular Externa No. 046 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia:

▪ FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

- Abierto Efectivo a la Vista
- Abierto Efectivo a Plazos

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	10 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

- Abierto de Alta Liquidez

▪ ADMINISTRACIÓN Y PAGOS

- Administración de Anticipos
- Administración y Fuente de Pago
- Administración, recaudo y pagos
- Patrimonio autónomo de remanentes

▪ ADMINISTRACIÓN Y PAGOS – RECURSOS PENSIONALES

- Inversión
- Liquidación de Nómina de Pensionados y Pago de Pensionados
- Pago a Pensionados

▪ FIDUCIA DE INVERSIÓN

▪ FIDUCIA INMOBILIARIA

▪ LIQUIDACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS

Para efectos de estrategia comercial, en la Fiduciaria, se han establecido los siguientes mercados objetivos, clasificados así:

- a) Salud y Protección Social
- b) Infraestructura
- c) Educación y Cultura
- d) Minas y Energía
- e) Agropecuario
- f) Inclusión Social y Reconciliación

7.3. CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

Los principales clientes y demás partes interesadas de Fiduprevisora S.A son los Fideicomitentes, los beneficiarios de los servicios prestados, los accionistas, los colaboradores, los ciudadanos, las entidades de vigilancia y control y todas las personas o grupos que tienen interés o se encuentran afectados por el desempeño de los sistemas de gestión de Fiduciaria.

Las partes interesadas específicamente para los productos de Fiduprevisora S.A. son clientes nacionales, principalmente empresas del sector público y entidades territoriales; no obstante, contamos con clientes del sector privado tanto personas naturales como jurídicas, cubriendo un amplio rango de población a nivel nacional, en cuanto beneficiarios y usuarios de los fideicomisos. Dentro de la labor comercial, la empresa ha buscado ampliar su participación en el sector privado. De acuerdo a los lineamientos de la planeación estratégica y las políticas de servicio al cliente de la entidad, se realiza la medición del nivel de satisfacción de nuestros clientes por medio de un estudio con un proveedor externo especializado; este estudio permite conocer el nivel de satisfacción, las

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	11 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

expectativas del servicio y el posicionamiento de la marca Fiduprevisora, dirigido a clientes actuales y potenciales.

A continuación, se describen las necesidades y expectativas de las partes interesadas para el SIG:

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	SISTEMA DE GESTIÓN			
		SGC	SGA	SGSI	SG-SST
CLIENTES (Fideicomitentes, adherentes, usuarios y beneficiarios de fideicomisos y de los servicios que ofrece la organización)	Cumplimiento de las cláusulas contractuales	x		x	
	Servicio especializado y personalizado	x			
	Satisfacción del Cliente	x		x	
	Protección de los recursos	x		x	
	Oportunidad en el servicio prestado	x		x	
	Atención oportuna de requerimientos	x		x	
	Confianza en la protección y aseguramiento de su información	x		x	
	Funcionarios competentes en la administración del negocio			x	
	Facilidad de comunicación	x			
	Ampliación puntos de atención al usuario	x		x	
	Gentileza y buen trato en la prestación del servicio	x			
	Racionalización de trámites	x			
	Cumplimiento normativo	x	x	x	
	Acompañamiento en actividades ambientales		x		
	Cumplimiento de requisitos ambientales del cliente		x		
	Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información			x	
	Garantizar la continuidad de los procesos del negocio			x	
ENTES DE VIGILANCIA Y CONTROL (Externos e Internos)	Cumplimiento de las disposiciones normativas	x		x	x
	Cumplimiento Planes de Mejoramiento	x		x	x
	Atención oportuna de informes	x		x	x
	Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información			x	
	Garantizar la continuidad de los procesos del negocio			x	
GOBIERNO	Cumplimiento de las políticas y disposiciones legales	x		x	x
	Implementar Sistemas de Gestión	x		x	x
	Atención oportuna de informes	x		x	x
	Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información			x	

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	12 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	SISTEMA DE GESTIÓN			
		SGC	SGA	SGSI	SG-SSI
	Garantizar la continuidad de los procesos del negocio			X	
CONTRATISTAS PROVEEDORES	Claridad en las especificaciones y criterios para la contratación de bienes y servicios	X		X	X
	Información permanente de la evaluación del bien o servicio prestado	X		X	X
	Suscripción acuerdos de servicio	X		X	
	Cumplimiento de pagos	X		X	X
	Apoyo de la organización en la ejecución del contrato	X		X	X
	Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información			X	
	Garantizar la continuidad de los procesos del negocio			X	
COLABORADORES / FUNCIONARIOS	Información estratégica y operativa para el desarrollo de su labor	X		X	X
	Desarrollo profesional y personal	X		X	X
	Cumplimiento Normativo		X		
	Ejecución de los programas ambientales del SGA		X		
	Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información			X	
	Garantizar la continuidad de los procesos del negocio			X	
ACCIONISTAS JUNTA DIRECTIVA	Mantenimiento de la rentabilidad	X			
	Información permanente, confiable y real	X		X	X
	Propuesta de estrategias alineadas al objeto social de la organización	X		X	
	Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información			X	
	Garantizar la continuidad de los procesos del negocio			X	
COMUNIDAD	Publicación periódica sobre la gestión de la organización	X			
	Conocimiento del informe Rendición de cuentas	X			
	Ejecutar actividades de responsabilidad social		X		
	Cumplimiento de directrices ambientales de la comunidad		X		
	Cumplimiento Normativo		X		

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	13 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	SISTEMA DE GESTIÓN			
		SGC	SGA	SGSI	SG-SST
	Apoyo en temas ambientales		x		
	Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información			x	
	Garantizar la continuidad de los procesos del negocio			x	
ORGANIZACIONES AMBIENTALES DE CONVENIO	Participación en los programas ambientales del SGA		x		
	Cumplimiento Normativo		x		
	Apoyo en temas ambientales		x		

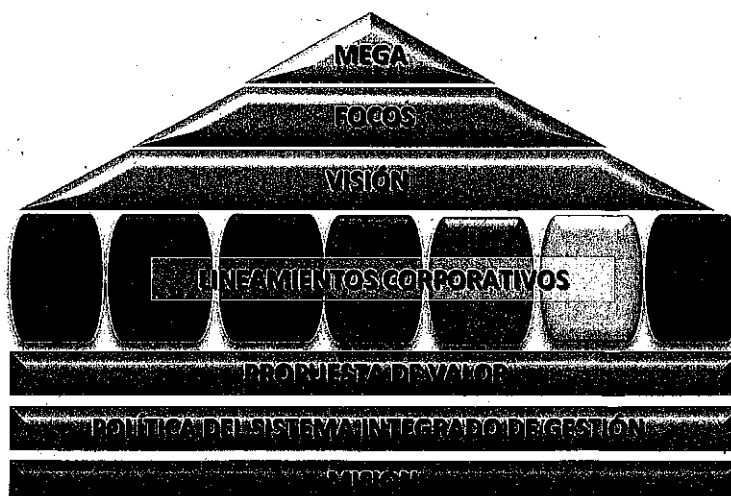
7.4. OBJETO Y FUNCIONES GENERALES

El objeto exclusivo de la sociedad es la celebración, realización y ejecución de todas las operaciones autorizadas a las sociedades Fiduciarias, por normas generales, y a la presente sociedad, por normas especiales, esto es, la realización de los negocios fiduciarios, tipificados en el Código de Comercio y previstos tanto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero como en el Estatuto de Contratación de la Administración Pública.

Para el desarrollo de su objeto la sociedad está realizando todas las operaciones relacionadas con el ejercicio y cumplimiento de obligaciones legales y contractuales y con la ejecución de su objeto social.

8. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Direccionamiento Estratégico es el camino a través del cual la Fiduciaria revisa su razón de ser, define cuál va a ser su visión de futuro, cuáles deben ser sus principales objetivos, convirtiéndose en el marco de referencia para la toma de decisiones y la ejecución de planes y actividades.



{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	14 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

Este direccionamiento es revisado anualmente a partir de un ejercicio estratégico que permite modelar la proyección de la entidad a corto, mediano y largo plazo, considerando para el efecto los requerimientos, expectativas, necesidades y prioridades de las partes interesadas, así como el presupuesto de la Fiduprevisora S.A. El ejercicio estratégico es realizado por la Alta Gerencia, formando un equipo interdisciplinario y partiendo de un análisis DOFA hasta materializarse en iniciativas estratégicas formalizada a través de Resolución Interna (**Direccionamiento Estratégico**).

El seguimiento es realizado en las Reuniones de Análisis Estratégico, donde se analiza, discute y toman decisiones sobre la estrategia de la empresa (Ver **IN-PLA-01-002** Reunión de Análisis Estratégico - RAE, **MP-PLA-01-003** Seguimiento, Medición y Análisis de la Gestión y los Procesos, **MP-PLA-01-001** Planeación Estratégica y **ML-PLA-01-003** - Manual del Sistema de Monitoreo).

8.1. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La política del Sistema Integrado de Gestión contiene las directrices y los objetivos de la organización con respecto a Calidad, Seguridad de la Información, Medio Ambiente y Protección de los Trabajadores, expresados de manera formal por la alta gerencia. Esta política es un elemento del Direccionamiento Estratégico y está enfocada en ofrecer servicios fiduciarios y de asesoría financiera de alta calidad y rentabilidad que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes, apoyen el desarrollo sostenible del país, soportados en un alto sentido de responsabilidad social y en tecnologías innovadoras y adecuadas al negocio.

Para ello, en Fiduprevisora S.A. se cuenta con un equipo de trabajo competente, especializado y comprometido con:

- El mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión.
- El cumplimiento de la legislación y otros requisitos de partes interesadas aplicables a nuestras actividades, productos y servicios.
- El uso racional de los recursos naturales y la prevención de la contaminación.
- La salud y seguridad de nuestros trabajadores previniendo los riesgos psicosociales y ergonómicos.
- La preservación de la información orientando sus esfuerzos a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad, contando para ello con la identificación adecuada de sus activos y el tratamiento de riesgos.
- El aseguramiento de la continuidad de las operaciones críticas del negocio.

8.2. DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SIG

La política del Sistema Integrado de Gestión es un componente del Direccionamiento Estratégico y se encuentra alineada tanto con los objetivos estratégicos como con los objetivos del SIG.

A continuación, se muestra el despliegue de la Política del SIG y sus objetivos:

{fiduprevisora}	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	15 30
		FECHA 25 MAYO 2017	VERSIÓN No. 16	

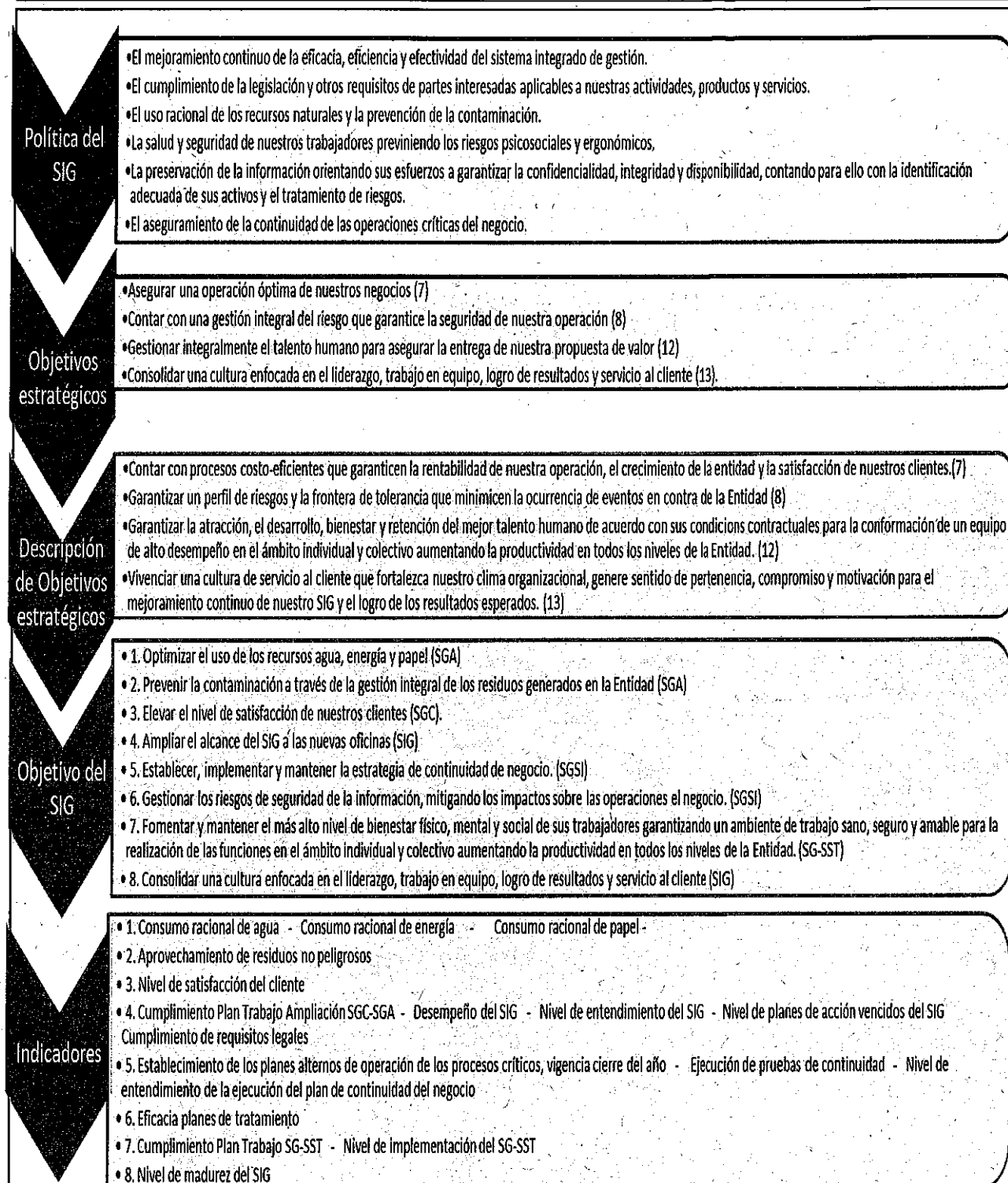
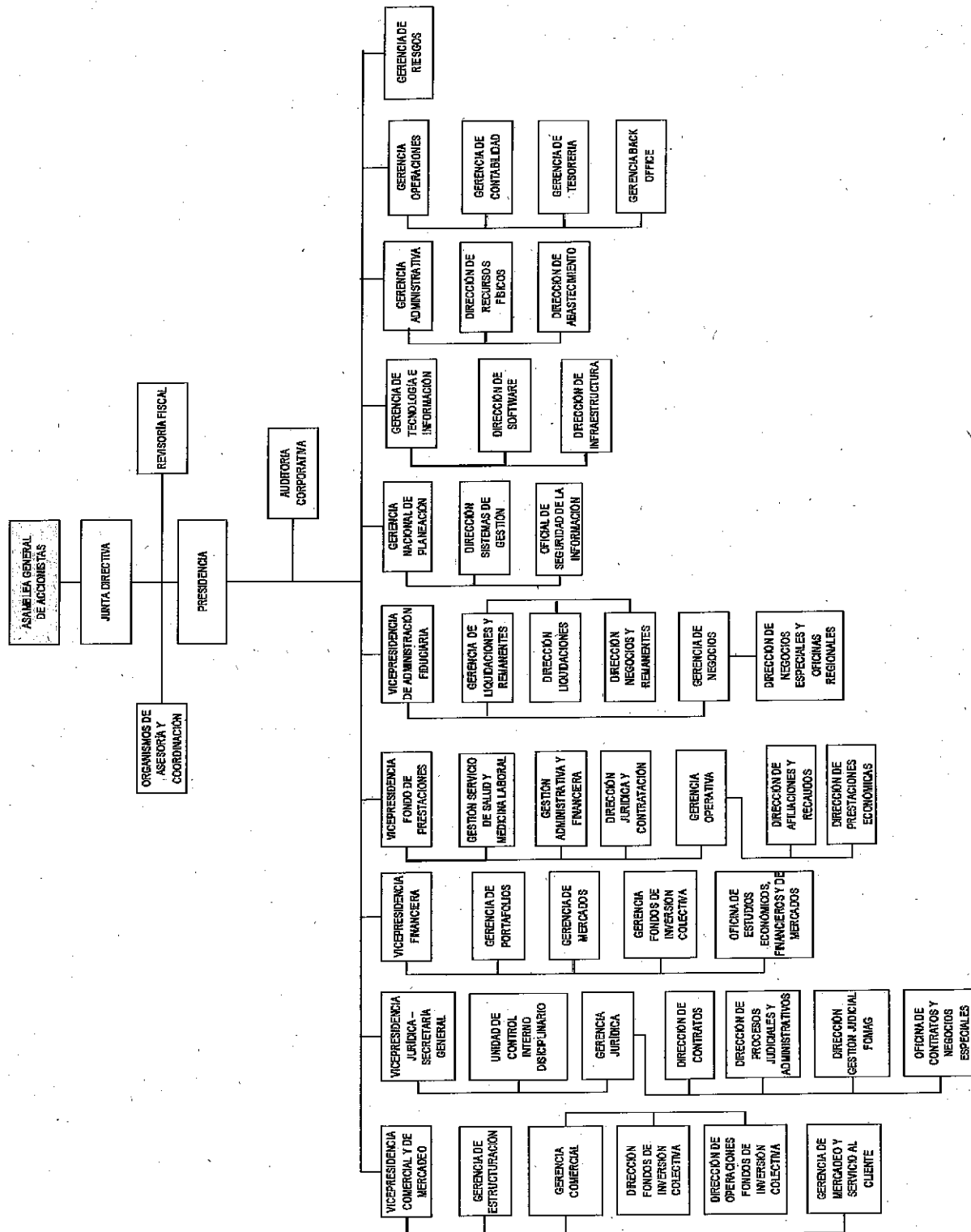


Ilustración 1. Correlación entre la Política del SIG y los Objetivos estratégicos de Fiduprevisora S.A., desde la perspectiva del Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo.

{fiduprevisora}	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	16 30
		FECHA 25 MAYO 2017	VERSIÓN No. 16	

9. ESTRUCTURA ORGANICA



{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	17 30
		FECHA 25 MAYO 2017	VERSIÓN No. 16	

9.1. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Fiduprevisora tiene establecido políticas de gestión del recurso humano para la administración de los Perfiles no persona (Manual de Funciones y Competencias Laborales), persona y estructura organizacional (Posiciones). Estas políticas son un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen la estructura organizacional de la entidad en la cual se definen las posiciones, dependencias directas e indirectas y controla el head count de cada una de esas posiciones y establece los requerimientos exigidos para el desempeño de los mismos (Ver ML-GTH-03-001 Administración de Perfiles y Estructura Organizacional).

Adicionalmente Fiduprevisora S.A., ha establecido responsabilidades frente al Sistema Integrado de Gestión por niveles de cargo:

NIVEL DE CARGO	RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Nivel Directivo	- Garantizar que la política del Sistema Integrado de Gestión sea apropiada al propósito y al contexto de la organización. - Liderar la toma de conciencia de todos los colaboradores respecto a la política del Sistema Integrado de Gestión. - Asegurar que se establezcan los objetivos estratégicos y que los mismos sean acordes a la política del sistema integrado de gestión. - Procurar los recursos necesarios para la implementación y Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión. - Revisar el Sistema Integrado de Gestión a intervalos planificados, para asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y mejora continua. - Asegurar la integración de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos de negocio de la organización. - Liderar la mejora continua en todos los procesos de la organización. - Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización. - Apoyar y liderar el proceso de identificación de activos de información y riesgos de seguridad de la información. - Liderar la gestión de los planes de tratamiento de riesgos, brindando los recursos necesarios para su ejecución. - Liderar el programa corporativo integral para la sostenibilidad del modelo de gestión y cumplimiento en materia de datos personales.

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	18 30
		FECHA 25 MAYO 2017	VERSIÓN No. 16	

NIVEL DE CARGO	RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Nivel Ejecutivo	- Conocer, entender y aplicar la Política del Sistema Integrado de Gestión. - Conocer, entender y aplicar los Objetivos estratégicos y los objetivos del SGC, SGA, SG-SST, y SGSI. - Conocer su contribución a la eficacia del SGC, SGA, SGSI, SG-SST y las implicaciones de no satisfacer los requisitos de los mismos. - Seguir los requisitos y lineamientos definidos en el SGC, SGA, SG-SST y SGSI. - Liderar y participar en la toma de conciencia del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de los requisitos en los procesos de negocio de la organización. - Informar sobre cualquier aspecto, riesgo u oportunidad que identifique sobre el SGA. - Reportar todo incidente, acto y condición insegura relacionada con el SIG. - Cumplir con las políticas, lineamientos y acciones pertinentes para prevenir, controlar y disminuir los riesgos en el desarrollo de las actividades a su cargo. - Realizar las actividades asignadas, de acuerdo a los principios establecidos, buscando satisfacer las necesidades y expectativas los clientes. - Optimizar el uso de los recursos suministrados por la empresa para el cumplimiento del objeto del cargo, los procesos asignados y los objetivos organizacionales. - Planificar, ejecutar y controlar sus actividades en función de la efectividad de los procesos relacionados a su cargo. - Seguir los lineamientos establecidos dentro de los planes de emergencia y de continuidad del negocio, así como participar activamente en su ejecución. - Atender los lineamientos del SGSI frente a la preservación de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información - Conocer y aplicar el Reglamento de trabajo, higiene y seguridad industrial. - Coadyuvar a la ejecución de las actividades del plan corporativo integral para la sostenibilidad del modelo de gestión y cumplimiento en materia de datos personales.

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	19 30
		FECHA 25 MAYO 2017	VERSIÓN No. 16	

NIVEL DE CARGO	RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Nivel Profesional – Técnico - Auxiliar	- Conocer, entender y aplicar la Política del Sistema Integrado de Gestión. - Conocer, entender y aplicar los Objetivos estratégicos y los objetivos del SGC, SGA, SG-SST, y SGSI. - Seguir los requisitos y lineamientos definidos en el SGC, SGA, SG-SST y SGSI. - Participar en la toma de conciencia del Sistema Integrado de Gestión. - Participar en el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos de negocio de la organización. - Informar sobre cualquier aspecto, riesgo u oportunidad que identifique sobre el SGA. - Reportar todo incidente, acto y condición insegura. - Cumplir con las políticas, normas, procedimientos, planes y programas del SIG relacionados con los procesos a su cargo y los de la empresa en general. - Cumplir con las políticas, lineamientos y acciones pertinentes para prevenir, controlar y disminuir los riesgos en el desarrollo de las actividades a su cargo. - Realizar las actividades asignadas, de acuerdo a los principios establecidos, buscando satisfacer las necesidades y expectativas los clientes. - Optimizar el uso de los recursos suministrados por la empresa para el cumplimiento del objeto del cargo, los procesos asignados y los objetivos organizacionales. - Planificar, ejecutar y controlar sus actividades en función de la efectividad de los procesos relacionados a su cargo. - Seguir los lineamientos establecidos dentro de los planes de emergencia y de continuidad del negocio, así como participar activamente en su ejecución. - Atender las disposiciones del SGSI frente a la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información. - Conocer y aplicar el Reglamento de trabajo, higiene y seguridad industrial. - Atender los lineamientos del SGSI frente a la preservación de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información. - Coadyuvar a la ejecución de las actividades del plan corporativo integral para la sostenibilidad del modelo de gestión y cumplimiento en materia de datos personales.

Los roles, responsabilidades y autoridades frente al Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO y Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT, se encuentran relacionadas en los manuales de política ML-GRI-02-002 y ML-GRI-03-001 respectivamente.

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	20 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

9.2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Fiduprevisora ha identificado las necesidades de conocimiento requeridas para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio fiduciario, a través de los siguientes mecanismos:

- Plan Institucional de capacitación (PIC).
- Mapa de procesos y sus caracterizaciones.
- La documentación de sus procesos, la cual se encuentra disponible para toda la organización y permanentemente se actualiza con la participación de los responsables.
- Los comités de seguimiento y control de la gestión, manteniendo las memorias de las decisiones tomadas.

10. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Para el Sistema Integrado de Gestión por las características del negocio Fiduciario y en especial por la población que se atiende, es necesario que constantemente se ajusten los servicios que se brindan, siempre y cuando estén cobijados por el marco jurídico y los costos de incrementar servicios se compensen con el valor que percibe la Fiduciaria por concepto de comisiones.

Las obligaciones de la fiduciaria se encuentran explícitas de manera particular en cada contrato, cuyas características generales se enfocan en las obligaciones relativas a la recepción, manejo y pago de los activos entregados en administración. Los requisitos implícitos se enfocan en la oportuna atención de requerimientos.

10.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

10.1.1. Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Fiduprevisora S.A tiene el siguiente alcance, certificado con las normas NTC ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009:

Prestación de servicios de estructuración, administración y gestión de negocios fiduciarios con el sector público y privado, a través de los productos de administración y pagos, inversión, inmobiliario, carteras colectivas, fideicomisos de reserva y pago pensional. Fideicomisos de administración de prestaciones sociales y representación legal de tenedores de títulos.

El Sistema de Gestión de Calidad de Fiduprevisora S.A. aplica a la Oficina Principal, una subse de Bogotá, las oficinas regionales ubicadas en Barranquilla, Cartagena y Manizales.

Provision of the services of structuring, administration and management of fiduciary businesses with the public and private sector, through the products of administration and payments, investment, real estate, collective portfolios, reserve trusts and pension payments. Trusts for the administration of social benefits and legal representation of bondholders.

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	21 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

10.1.2. Exclusiones

El Sistema de Gestión de la Calidad de Fiduprevisora S.A. contempla todos los numerales de la norma ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009 y excluye los siguientes numerales:

- **(8.3) Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios / (7.3) Diseño y Desarrollo,** respectivamente.
- **(7.1.5.2) Trazabilidad de las Mediciones / (7.6) Control de los equipos de seguimiento y de medición.** Durante la realización del producto/servicio en Fiduprevisora S.A. no se requiere hacer mediciones que impliquen la utilización de instrumentos / equipos de medición para los cuales se requiera demostrar la trazabilidad con patrones trazables nacional o internacionalmente.

10.2. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

10.2.1. Alcance

El Sistema de Gestión Ambiental de la Fiduprevisora S.A. tiene el siguiente alcance, certificado con la norma NTC ISO 14001:2015:

Prestación de servicios de estructuración, administración y gestión de negocios fiduciarios, con el sector público y privado, a través de los productos de administración y pagos, inversión, inmobiliario, carteras colectivas, fideicomisos de reserva y pago pensional. Fideicomisos de administración de prestaciones sociales y representación legal de tenedores de títulos.

El Sistema de Gestión Ambiental de Fiduprevisora S.A. aplica a la Oficina Principal, una subse de Bogotá, las oficinas regionales ubicadas en Barranquilla, Cartagena y Manizales.

Provision of the services of structuring, administration and management of fiduciary businesses with the public and private sector, through the products of administration and payments, investment, real estate, collective portfolios, reserve trusts and pension payments. Trusts for the administration of social benefits and legal representation of bondholders. The Environmental Management System of Fiduprevisora S.A. Applies to the Main Office, a branch of Bogotá and the regional offices located in Barranquilla, Cartagena and Manizales.

10.2.2. Exclusiones

El Sistema de Gestión Ambiental de la Fiduprevisora S.A. contempla todos los numerales de la norma ISO 14001:2015 sin ningún tipo de exclusión.

10.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

10.3.1. Alcance

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	22 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Fiduprevisora S.A tiene el siguiente alcance, orientado en la norma NTC – ISO/IEC 27001:2013:

Operaciones de inversión (Front, Middle y Back Office) realizadas por Fiduprevisora a través de los siguientes procesos: Inversiones y Riesgo de Inversión. Declaración de aplicabilidad FR-ESC-05-024 V3 de 15/05/2017.

Investment operations (Front, Middle and Back Office) are made by Fiduprevisora through the following procesas: Investment and Investment Risk. Statement of applicability FR-ESC-05-024 V3 dated 15/05/2017.

10.3.2. Exclusiones

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Fiduprevisora S.A. contempla todos los numerales de la norma NTC - ISO/IEC 27001:2013 y según la declaración de aplicabilidad excluye los siguientes controles:

- **(A 6.2.2) Teletrabajo.** No aplica toda vez que, de acuerdo a la legislación nacional de teletrabajo, este se define en tres modalidades que no se configuran en FIDUPREVISORA adicionalmente ningún empleado de FIDUPREVISORA tiene acuerdos o anexos del contrato referentes a teletrabajo firmados, que configuren esta modalidad.
- **(A.14.1.2) Seguridad de servicios de las aplicaciones en redes públicas.** Las aplicaciones que forman parte del alcance del SGSI no operan sobre redes públicas.

10.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

10.4.1. Alcance

El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de Fiduprevisora S.A. cubre a todos los colaboradores a nivel nacional.

10.4.2 Exclusiones

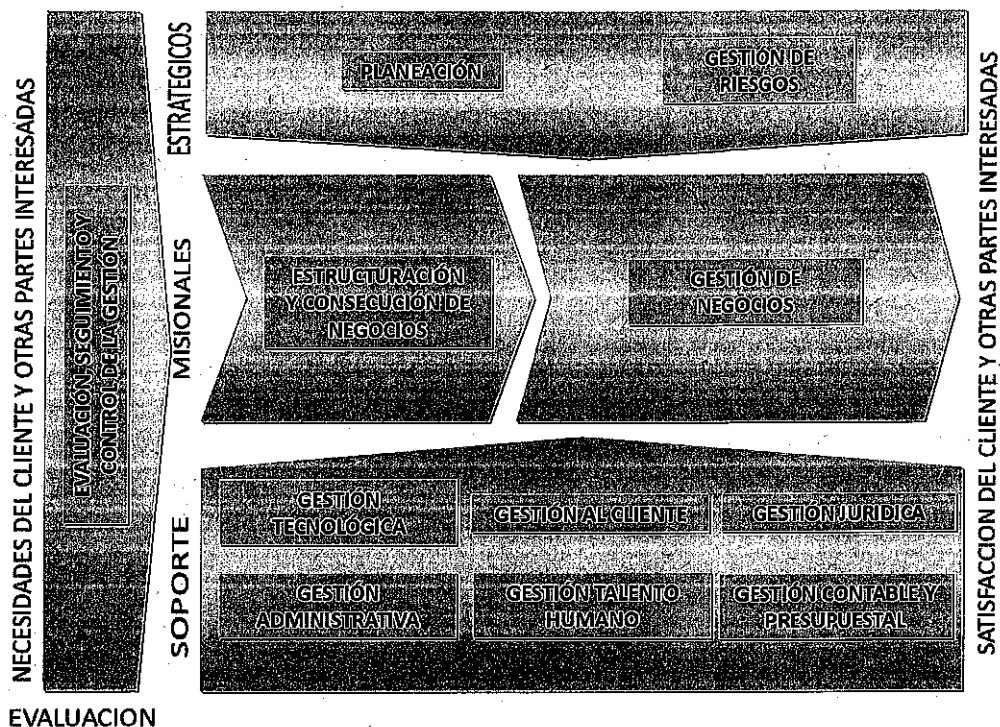
El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo no contempla exclusiones.

11. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

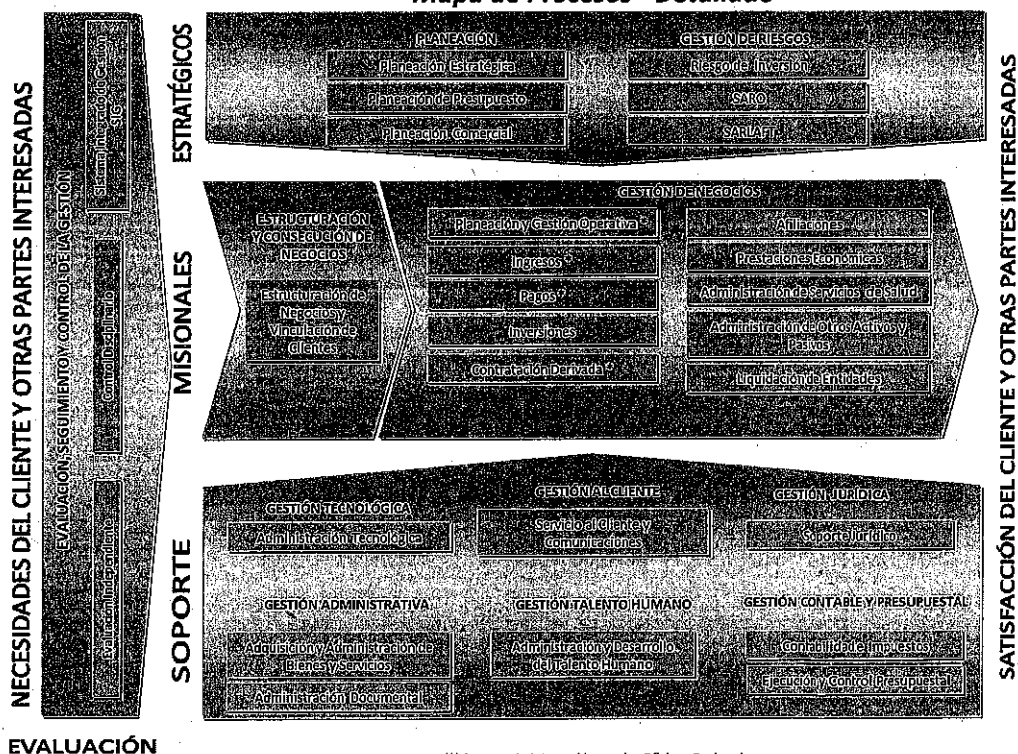
Fiduprevisora S.A. aplica el modelo de operación por procesos el cual le permite cumplir la misión que se le ha asignado, mejorar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas, prevenir la contaminación, hacer uso eficiente de los recursos e implementar y operar controles para manejar los riesgos de seguridad de la información. La representación gráfica se encuentra en el **Mapa de Procesos**, donde se observan los niveles: estratégico, misional, soporte y evaluación, seguimiento y control:

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	23 30
		FECHA 25 MAYO 2017	VERSIÓN No. 16	

Mapa de Procesos



Mapa de Procesos - Detallado



(**) Proceso de interacción con las Oficinas Regionales

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE 24 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16

11.1. INTERRELACIÓN DE PROCESOS

La interrelación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Fiduprevisora S.A., se establecen en las **caracterizaciones (ver Anexo No.3)**, donde se expone de manera detallada los vínculos entre ellos, objeto, alcance, proveedores internos y externos que entregan insumos y las partes interesadas que reciben su producto o servicio; permitiendo dar un entendimiento general de cada proceso.

11.2. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS EN LAS OFICINAS REGIONALES

Todos los procesos establecidos en el Mapa de Procesos de Fiduprevisora S.A son aplicables en la Oficina Principal, Bogotá. En las Oficinas Regionales se ejecutan directamente 4 procesos misionales (ver Mapa de Procesos Detallado), los demás no aplican debido a los tipos de negocio actualmente administrados. Igualmente ocurre con los procesos estratégicos, de soporte y evaluación cuya participación es indirecta, dada principalmente por el cumplimiento de políticas y normas establecidas en la compañía.

A continuación, se describe la participación de las Oficinas Regionales en cada uno de ellos:

MACROPROCESO	PROCESO	OFICINA REGIONAL
PLANEACIÓN	Planeación Estratégica	Da cumplimiento al direccionamiento estratégico de la Compañía
	Planeación de Presupuesto	Elabora y somete a aprobación el anteproyecto de presupuesto de la Oficina
	Planeación Comercial	Ejecuta y da cumplimiento a las estrategias comerciales.
GESTIÓN DE RIESGOS	Riesgo de Inversión	N/A
	Riesgo Operativo	Aplica y da cumplimiento a políticas establecidas.
	SARLAFT	Aplica y da cumplimiento a políticas establecidas.
ESTRUCTURACIÓN Y CONSECUCIÓN DE NEGOCIOS	Estructuración de Negocios y Vinculación de Clientes	Consecución de nuevos negocios y vinculación de clientes.
GESTIÓN DE NEGOCIOS	Planeación y Gestión Operativa	Realiza la planeación de la gestión operativa de los negocios a cargo de la oficina y opera el negocio de acuerdo a las obligaciones contractuales.
	Ingresos	Aplicación directa de todo el proceso.
	Pagos	Aplicación directa de todo el proceso (Barranquilla y Cartagena. Aplicación parcial del proceso, (Manizales).
	Inversiones	N/A

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	25 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

MACROPROCESO	PROCESO	OFICINA REGIONAL
GESTIÓN DE NEGOCIOS	Contratación Derivada	Aplicación directa y parcial del proceso (recepción, revisión y remisión de documentos a la Oficina Principal para el trámite contractual). Seguimiento a la legalización por las partes y a la ejecución de la contratación derivada.
	Afiliaciones	N/A
	Administración de Servicios de Salud	N/A
	Prestaciones Económicas	N/A
	Liquidación de Entidades	N/A
	Administración de otros activos y Pasivos	N/A
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Administración y Desarrollo del Talento Humano	Solicitud requisición y cumplimiento de los lineamientos dados por la oficina Principal. Ejecución de actividades específicas de acuerdo con los planes definidos en la compañía.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Adquisición y Administración de bienes y servicios	Solicitud según presupuesto aprobado y aplicación de políticas.
	Administración Documental	Administración de comunicaciones oficiales y aplicación de TRD.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Administración Tecnológica	Solicitud, según necesidades.
GESTIÓN AL CLIENTE	Servicio al Cliente y comunicaciones	Gestiona e interactúa con el cliente, dando cumplimiento a políticas y protocolos
GESTIÓN JURÍDICA	Soporte Jurídico	Identificación de trámites o conceptos jurídicos, recibiendo el soporte directamente de la Oficina Principal
GESTIÓN CONTABLE Y EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	Contabilidad e Impuestos	Participación y aplicación de políticas, normas y procedimientos establecidos.
	Ejecución y control Presupuestal	Participación y aplicación de políticas, normas y procedimientos establecidos.
EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Evaluación Independiente	Participación y aplicación de políticas, normas y procedimientos establecidos.
	Sistema Integrado de Gestión - SIG	Participación y aplicación de políticas, normas y procedimientos establecidos.
	Control Disciplinario	Proporciona información.

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	26 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 16	

11.3. LIDERES DE PROCESO

Cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Fiduprevisora cuenta con un líder, vinculado al cargo (ver **Anexo No. 1** Líderes de Proceso) para asegurar la continuidad de su gestión, quien forma parte importante en el mejoramiento de los diferentes sistemas de gestión, a través de las responsabilidades asignadas, mencionadas a continuación:

- Desarrollar la gestión y seguimiento de No Conformidades del sistema y del proceso
- Coordinar y soportar la planeación y ejecución de las decisiones del proceso que se den en las diferentes áreas participantes.
- Realizar la medición y análisis de los indicadores de gestión. Así como plantear de acuerdo a los resultados acciones correctivas y preventivas según corresponda.
- Identificar y administrar los riesgos en el proceso.
- Garantizar la aplicación e impacto de la normatividad interna y externa del proceso.
- Revisar, ajustar y ejecutar las políticas de operación del proceso.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los aplicativos utilizados en el proceso.
- Revisar periódicamente la aplicabilidad de los documentos del sistema, así como su actualización.
- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información creada y utilizada en el proceso.

12. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Fiduprevisora S.A., mantiene la información documentada del Sistema Integrado de Gestión a través del aplicativo Isolución, facilitando la consulta permanente a sus colaboradores.

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	27 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 15	

FIRMA: <u>[Signature]</u> NOMBRE: JEANNYS MEJÍA OROZCO FECHA: 11 MAYO 2018	FIRMA: <u>[Signature]</u> NOMBRE: ELSA FERRO CHACÓN FECHA: 18 MAYO 2018
PROFESIONAL ELABORÓ	DIRECTOR SISTEMAS DE GESTIÓN REVISÓ
FIRMA: <u>[Signature]</u> NOMBRE: JUAN JAVIER GONZALEZ ABELLA FECHA: 18 MAYO 2018	FIRMA: <u>[Signature]</u> NOMBRE: CESAR AUGUSTO PORTILLA MOYA FECHA: 18 MAYO 2018
DIRECTOR DEL TALENTO HUMANO REVISÓ	OFICIAL SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN REVISÓ
FIRMA: <u>[Signature]</u> NOMBRE: ADRIANA TORRES CALLEJAS FECHA: 18 MAYO 2018	FIRMA: <u>[Signature]</u> NOMBRE: ANDREA JULIANA MENDEZ MONSALVE FECHA: 25 MAYO 2018
PROFESIONAL REVISÓ	GERENTE ADMINISTRATIVO APROBÓ
FIRMA: <u>[Signature]</u> NOMBRE: LAURA MERCEDES PEÑA RODRIGUEZ FECHA: 25 MAYO 2018	
GERENTE NACIONAL DE PLANEACIÓN APROBÓ	

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	28 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 14	

**ANEXO No. 1
LIDERES DE PROCESO**

PLANEACIÓN	Planeación Estratégica	Gerente Nacional de Planeación
	Planeación de Presupuesto	
	Planeación Comercial	Vicepresidente Comercial y de Mercadeo
GESTIÓN DE RIESGOS	Riesgo de Inversión	Gerente de Riesgos
	SARO	
	SARLAFT	
ESTRUCTURACIÓN Y CONSECUCIÓN DE NEGOCIOS	Estructuración de Negocios y Vinculación de Clientes	Vicepresidente Comercial y de Mercadeo
GESTIÓN DE NEGOCIOS	Planeación y Gestión Operativa	Gerente de Negocios
	Ingresos	Gerente de Negocios Director de Tesorería Director de Afiliaciones y Recaudos Directores Oficinas Regionales Director FIC
	Pagos	Gerente de Negocios Gerente de Tesorería Director de Afiliaciones y Recaudos Directores Oficinas Regionales Director Operativo FIC
	Inversiones	Vicepresidente Financiero
	Contratación Derivada	Gerente Jurídico Gerente Servicios de Salud Gerente de Negocios
	Afiliaciones	Director de Afiliaciones y Recaudos
	Prestaciones Económicas	Director de Prestaciones Económicas
	Administración de Servicios de Salud	Gerente Servicios de Salud
	Administración de Otros Activos y Pasivos	Gerente de Liquidaciones y Remanentes
	Liquidación de Entidades	Gerente de Liquidaciones y Remanentes
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Administración Tecnológica	Gerente de Tecnología e Información
GESTIÓN AL CLIENTE	Servicio al Cliente y Comunicaciones	Director de Mercadeo y Servicio al Cliente
GESTIÓN JURÍDICA	Soporte Jurídico	Gerente Jurídico
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Adquisición y Administración de Bienes y Servicios	Gerente Administrativo; Director de Abastecimiento - Director de Recursos Físicos

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	29 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 14	

		Administración Documental	Gerente Administrativo: Director Recursos Físicos
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Administración y Desarrollo del Talento Humano	Gerente Administrativo: Director de Recursos Humanos
	GESTIÓN CONTABLE Y EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	Contabilidad e Impuestos	Gerente de Contabilidad
		Ejecución y Control Presupuestal	Gerente Administrativo
	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	Evaluación Independiente	Auditor Corporativo
		Control Disciplinario	Vicepresidente Jurídico: Director Unidad de Control Interno Disciplinario
		Sistema Integrado de Gestión SIG	Gerente Nacional de Planeación: Representante de la Dirección - SGC y SGA (Director Sistemas de Gestión). - SGSI (Oficial de Seguridad de la Información). - SG-SST (Gerente Administrativo: Director de Recursos Humanos)

{fiduprevisora)	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	MC-ESC-01 CÓDIGO	HOJA DE	30 30
		FECHA 25 MAYO 2018	VERSIÓN No. 14	

ANEXO No.2
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS