

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



PROCESO

ADMINISTRACIÓN

DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

M-E-SIG-02

Versión 4

09/11/2015

TABLA DE CONTENIDO

1	ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA DEL MINISTERIO	4
1.1	MARCO ESTRATEGICO	4
1.1.1	MISION:	4
1.1.2	VISION 2020:	4
1.1.3	VALORES ETICOS:	4
2	USUARIOS:	5
3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	5
4	EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN EL MINISTERIO	6
4.1	DEFINICION	6
5	ESTRUCTURA ORGANICA DEL GRUPO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	7
5.1	PRINCIPALES MODELOS QUE ORIENTAN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	7
6	ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	9
6.1	ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL:	9
6.2	EXCLUSIONES DE LOS MODELOS NTC ISO 9001 Y GP 1000:	9
6.3	ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ISO 27001:	10
6.4	EXCLUSIONES DEL MODELO ISO 27001	10
7	POLITICA Y OBJETIVOS DEL SIG	10
7.1	POLITICA DEL SIG:	10
7.2	OBJETIVOS DEL SIG:	11
7.3	OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	11
8	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	12
8.1	RESPONSABILIDADES EN EL SIG	12
9	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	13
9.1	ASPECTOS AMBIENTALES	13
9.2	REQUISITOS LEGALES Y OTROS	14
10	COMUNICACIONES	14
11	CONTROLES OPERACIONALES DEL SGA	15
12	EVALUACION Y MEJORA CONTINUA DEL SIG.	15
12.1	MECANISMOS DE AUTOEVALUACION:	16
12.2	MECANISMOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE – INTERNA	17
12.3	MECANISMOS DE EVALUACION EXTERNA:	18
13	EL MEJORAMIENTO CONTINUO	19
14	SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SIG	20
15	SERVICIOS DEL MINISTERIO	20
15.1	CARACTERIZACION DE SERVICIOS	21

16	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	22
17	TRÁMITES DEL MINISTERIO	23
18	PROCESOS DEL SIG	24
18.1	MAPA DE PROCESOS	24
18.2	CARACTERIZACION DE PROCESOS	25
19	RELACION DE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	26
20	CORRESPONDENCIA ENTRE PROCESOS Y REQUISITOS DE LOS MODELOS REFERENCIALES.....	26

COPIA NO CONTROLADA

1 ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA DEL MINISTERIO

1.1 MARCO ESTRATEGICO

El marco para la modernización del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible inició con la formulación y adopción de los elementos de **planeación estratégica**: misión, visión, objetivos, valores y compromisos éticos, definición de clientes, proyectos estratégicos y planes de acción. Este marco estratégico se revisa y actualiza, según las necesidades del Ministerio.

1.1.1 MISION:

Ser la entidad pública encargada de definir la política Nacional Ambiental y promover la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, a fin de asegurar el desarrollo sostenible y garantizar el derecho de todos los ciudadanos a gozar y heredar un ambiente sano.

1.1.2 VISION 2020:

A 2020 el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible fomentará el desarrollo sostenible del país, a través de la consolidación de un marco de política y gobernabilidad para el ordenamiento integral del territorio, cambio climático, la conservación y uso sostenible del capital natural, marino y continental y el mejoramiento de la calidad ambiental a partir del fortalecimiento del desempeño ambiental de los sectores productivos, y será líder de la educación ambiental y articulador entre el sector productivo y los diferentes actores para la implementación y seguimiento a las políticas y lineamientos ambientales.

1.1.3 VALORES ETICOS:

Los valores éticos son cualidades otorgadas a formas de ser y de actuar que las hacen deseables como características de todos los servidores públicos del Ministerio, dado que son básicos en la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los derechos humanos.

Estos se encuentran descritos en el documento G-E-SIG-03 Código de ética y buen gobierno

2 USUARIOS:

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Ministerio, ha identificado como usuarios aquellos a quienes dirige los servicios razón de ser de la entidad. Para efectos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Ministerio el término “cliente”, es sinónimo de beneficiario o usuario.

Relación de clientes, beneficiarios y usuarios:

- Entidades del SINA (Corporaciones Autónomas Regionales, Autoridades ambientales, entidades adscritas y vinculadas IDEAM, INVEMAR, SINCHI, IIAP, IAVH, Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, Sistema de Parques Nacionales Naturales)
- DNP, Ministerios y otras entidades del orden nacional, regional y local.
- Sectores productivos y de servicios, sector académico, gremios, ONG's, y centros de investigación.
- Consejos, comisiones y comités consultivos, asesores, reguladores, entre otros.
- Comunidad en general

3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional vigente en el Ministerio, fue aprobada a través del decreto 3570 de 2012. Esta se presenta a continuación:



4 EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN EL MINISTERIO

4.1 DEFINICIÓN

A través de la Resolución 2143 del 03 de Diciembre de 2012, se adoptó el Sistema Integrado de Gestión denominado “Ministerio” compuesto por los subsistemas de gestión de Calidad bajo requisitos de las normas ISO 9001:2008 y GP 1000:2009, del Modelo Estándar de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así mismo mediante la resolución 1978 de 07 de septiembre de 2015 se adoptan oficialmente el Sistema de Gestión Ambiental bajo los requisitos de la norma ISO 14001:2004, el Sistema de Seguridad de la Información bajo los requisitos de la norma ISO 27001:2013 y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando cumplimiento al Decreto único reglamentario del sector trabajo 1072 de 2015 en su ARTÍCULO 2.2.4.6 Sistema de Gestión la Seguridad y Salud el Trabajo.

El Sistema Integrado de Gestión, facilita la armonización de los procesos del Ministerio, los cuales de manera interrelacionada garantizan a través de su planeación, ejecución

y control, el cumplimiento de todos los requisitos externos, internos y legales que aplican a la entidad, logrando permanentemente el mejoramiento del desempeño institucional, demostrado el cumplimiento de los objetivos y en la generación de confianza con el enfoque permanente de la optimización de los servicios y resultados del Ministerio.

5 ESTRUCTURA ORGANICA DEL GRUPO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

5.1 PRINCIPALES MODELOS QUE ORIENTAN EL SISTEMA INTEGRADO DE



GESTION

El SIG, está orientado por los siguientes modelos de mejoramiento institucional:

- **Sistema de Gestión de la Calidad** con base en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública **NTCGP 1000**, establecido en la Ley 872 de 2003, en el Decreto

4485 de 2009 y en el modelo **ISO 9001** Sistemas de Gestión de la Calidad, definidos como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

- **Sistema de Control Interno** con base en el **Modelo Estándar de Control Interno MECI**, establecido en la Ley 87 de 1993 y en el Decreto 943 de 2014, el cual busca unificar criterios y parámetros básicos de Control Interno, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa del Estado.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG** establecido en la ley 489 de 1998 y el Decreto 2482 de 2012, como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.
- **Sistema de Gestión Ambiental- SGA** con base en la norma internacional **ISO 14001**. Este modelo de aplicación voluntaria, está orientado a fortalecer el desempeño ambiental de la entidad, considerando el cumplimiento de requisitos legales y la gestión de los aspectos ambientales significativos que son controlables por la entidad y aquellos sobre los cuales puede tener influencia.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo** basado en el Decreto único reglamentario del sector trabajo 1072 de 2015 en su ARTÍCULO 2.2.4.6 Sistema de Gestión la Seguridad y Salud el Trabajo o la norma que la modifique o sustituye.
- **Sistema de Seguridad de la información**. Con base en la norma internacional ISO 27001, este modelo está orientado a fortalecer el desempeño de seguridad de la información en las organizaciones que lo implementen.

Se constituye en un modelo debido a que el artículo 159 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, señala que para el ejercicio de sus competencias las entidades públicas y los particulares que cumplen con funciones públicas deberán poner a disposición de la Administración Pública, bases de datos de acceso permanente y gratuito con la información que producen y administran. De igual manera, el parágrafo 3 del mismo artículo señala que el Gobierno Nacional debe garantizar, mediante la

implementación de sistemas de gestión para la seguridad de la información, que el acceso a las bases de datos y la utilización de la información sean seguros y confiables para no permitir su uso indebido.

Así mismo, se implementa de manera obligatoria por ser un componente fundamental de los manuales 3.1 y 3.2 de la Estrategia de Gobierno en Línea la cual es producto de la Ley 1341 de 2009 y se reglamenta parcialmente por los decretos 2693 de 2012 y 2573 de 2014 respectivamente. Al igual que en el marco de las estrategias de ciberseguridad nacional CONPES 3108 de 2011 y la política de ciberseguridad nacional CONPES 3854 de 2016 y demás leyes tales como la 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y decretos relacionados 1273 de 2009 "Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones" y decretos relacionados, y la ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" y decretos relacionados en cuanto a lo referente a la gestión de seguridad de la información y en lo referente al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

6 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

6.1 ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL:

El alcance del Sistema de gestión de calidad y ambiental, está determinado fundamentalmente por las líneas de servicio del Ministerio, para las cuales se realizan los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación así:

“Formulación y seguimiento de Políticas Públicas Ambientales, elaboración de instrumentos normativos, acompañamiento en la implementación Políticas Públicas Ambientales e instrumentos normativos.”

Estos procesos se desarrollan en la sede del Ministerio localizada Bogotá en la Calle 37 No. 8 – 40.

6.2 EXCLUSIONES DE LOS MODELOS NTC ISO 9001 Y GP 1000:

Para todas las líneas de servicio del Ministerio, se excluyen los siguientes requisitos de los modelos ISO 9001 y GP 1000:

Numeral 7.6: Control de los dispositivos de seguimiento y de medición: Todas las mediciones que realiza el Ministerio para las características de los servicios, son realizadas a través de monitoreo, evaluación y análisis de datos e indicadores, por lo tanto no se utilizan dispositivos de medición ni de seguimiento.

6.3 ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ISO 27001:

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en aras de proteger los objetivos del Ministerio y de llevar un crecimiento progresivo con un mejoramiento constante ha definido como alcance:

“Protección de los activos de información del proceso “Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas Ambientales” para la Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico y del proceso “Instrumentación Ambiental” para la Oficina Asesora de Negocios Verdes Sostenibles, en la sede de Bogotá, Calle 37 No. 8 – 40, de acuerdo con la versión 3 de la declaración de aplicabilidad.”

6.4 EXCLUSIONES DEL MODELO ISO 27001

No aplican exclusiones para este modelo.

7 POLITICA Y OBJETIVOS DEL SIG

Como una de las manifestaciones del compromiso del equipo directivo frente al SIG, han sido definidos la Política y Objetivos, los cuales orientan toda la gestión del SIG.

7.1 POLITICA DEL SIG:

“En cumplimiento de su objeto misional, la normativa vigente y con estrictos criterios técnicos, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como rector del Sistema Nacional Ambiental, se compromete a garantizar la satisfacción de las partes interesadas, hacer un uso eficiente de sus recursos y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, bajo un enfoque de prevención de riesgos, mejora continua y autocontrol en los procesos y en la prestación de los servicios, con el apoyo de un equipo humano competente y comprometido.”

7.2 OBJETIVOS DEL SIG:

Los 8 objetivos del Ministerio, permiten orientar y hacer seguimiento al cumplimiento de la política, estos son:



Todos los objetivos cuentan con indicadores y metas específicos que permiten monitorear y seguir su cumplimiento, estos se pueden consultar en el MADSIGestión por cada proceso.

7.3 OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Los objetivos y metas del Sistema de Gestión Ambiental se definen con base en los aspectos ambientales significativos, los requisitos legales y otros compromisos ambientales, así como las prioridades internas del Ministerio, incluidos los recursos.

Los objetivos establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental son:

- Promover el uso eficiente de los recursos utilizados en el Ministerio.
- Mejorar la gestión integral de los residuos generados en el Ministerio.
- Promover la estrategia de compras sostenibles de bienes y servicios al interior del Ministerio.

Las metas ambientales asociadas a cada objetivo, los indicadores correspondientes y los programas establecidos para alcanzar estos objetivos y metas, se pueden consultar en el MADSIGestión.

8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

8.1 RESPONSABILIDADES EN EL SIG



La planificación, implementación, autoevaluación y mejoramiento de las actividades del SIG, cuentan con la participación de todos los servidores públicos del Ministerio.

Adicionalmente, se tiene el apoyo de los siguientes equipos o responsabilidades consolidadas, las cuales se encuentran asignadas mediante Resolución 1978 de 2015, por la cual se adoptó el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio:

EQUIPO DIRECTIVO: Conformado por el Ministro, el Viceministro, el Secretario General, los Jefes de Oficinas Asesoras, los Directores de Dependencias y los Jefes de Oficinas. Sus funciones están relacionadas con la Planeación General, la orientación estratégica y con la evaluación periódica del desempeño del SIG.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: El Ministro delegó la responsabilidad de este rol en el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio, el cual entre otras tiene como responsabilidad esencial:

- Implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión Institucional.

GRUPO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-OFICINA DE PLANEACIÓN: Grupo interno de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación creado mediante Resolución 707 de 2015, establecido con el objeto de coordinar el diseño, liderar el diseño, la implementación, el mantenimiento, evaluación, actualización y el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional. Este grupo cuenta con el apoyo de:

- **EQUIPO DE FACILITADORES DEL SIG:** Mediante Resolución 1978 de 2015 se establece las responsabilidades del equipo de facilitadores el cual estará conformado por los funcionarios o colaboradores designados por los Despachos, Direcciones, Subdirecciones y Jefes de Oficina.
- **FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO:** Conformado por los demás funcionarios y contratistas que se benefician y/o tengan responsabilidad en el cumplimiento de los lineamientos de operación establecidos por el Sistema Integrado de Gestión.

Las funciones y responsabilidades para el Sistema de Gestión Ambiental se encuentran descritas en el documento “Roles, Responsabilidad y Competencia para el SGA” código DS-E-SIG-29, el cual se puede consultar en el MADSIGestión.

9 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

9.1 ASPECTOS AMBIENTALES

Para la identificación de los aspectos e impactos ambientales de las actividades, servicios y trámites del Ministerio, así como la determinación de su significancia se estableció el Procedimiento “Identificación de Aspectos Ambientales” P-E-SIG-04. Con el propósito de identificar los diferentes aspectos ambientales reales y potenciales, se han tenido en

cuenta las diferentes condiciones de operación normal, anormal y de emergencia que se pueden presentar en el Ministerio.

En el Anexo de este procedimiento se especifican los criterios para determinar la significancia según el tipo de aspectos e impactos ambientales.

Los aspectos e impactos ambientales identificados se registraron en la “Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales”. Esta información se puede consultar en el MADSiGestión.

9.2 REQUISITOS LEGALES Y OTROS

La identificación de los requisitos legales ambientales y otros compromisos relacionados con los aspectos ambientales del Ministerio, se ha establecido en el procedimiento “Identificación de Requisitos Legales Ambientales y Otros” P-E-SIG-05. En este procedimiento también se establece la responsabilidad de evaluar periódicamente el cumplimiento de requisitos legales ambientales.

Los requisitos legales ambientales y otros compromisos relacionados con los aspectos ambientales del Ministerio se encuentran consignados en la Matriz de Requisitos Legales Ambientales y Otros. Esta información se puede consultar en el MADSiGestión.

10 COMUNICACIONES

Las comunicaciones internas y externas necesarias para el Sistema Integrado de Gestión se realizan bajo los lineamientos establecidos en la Matriz de Medios de Comunicación y la Matriz de Flujos de Información del Proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.

Las comunicaciones de origen externo que reciba el Ministerio se direccionan según el Protocolo de Atención al Ciudadano D-A-ATC-01.

Cuando las comunicaciones de origen externo (ejemplo: Contraloría General de la Nación) estén relacionadas con aspectos ambientales significativos, el profesional de la Oficina Asesora de Planeación responsable del Sistema de Gestión Ambiental, es el encargado de elaborar la respuesta según las condiciones solicitadas.

11 CONTROLES OPERACIONALES DEL SGA

Con el propósito de controlar desviaciones de la política del Sistema Integrado de Gestión y de los objetivos y metas ambientales, se ha definido el manejo ambiental de los aspectos ambientales significativos en la columna titulada “Manejo Ambiental” de la Matriz de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales.

Para controlar los aspectos ambientales significativos derivados de actividades realizadas para el Ministerio por parte de Empresas Contratistas se definen los “Criterios Ambientales” desde la etapa precontractual, los cuales están referenciados en el Manual de Contratación y pueden ser consultados en el aplicativo MADSiGestión. Durante la ejecución de los contratos, se supervisa el cumplimiento de dichos criterios ambientales por parte del Grupo de Servicios Administrativos.

Tantos los funcionarios como los contratistas deben cumplir los lineamientos establecidos en la Guía de Buenas Prácticas Ambientales definida para el Ministerio, la cual se encuentra en el MADSiGestión bajo el proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión.

12 EVALUACION Y MEJORA CONTINUA DEL SIG.

Para la consecución de resultados y servicios que nos orienten al cumplimiento de objetivos institucionales y de los fines sociales, el control se asume como una práctica cotidiana y corriente, fundamentada en los valores y compromisos éticos del Ministerio y de sus servidores, en la organización por procesos y en la necesidad de medición y análisis de la gestión en tiempo real.

Por ello el concepto de CONTROL INTERNO, está inmerso de manera permanente en cada uno de los procesos y servicios que componen el SIG, ya que este es el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por el Ministerio con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección, en atención a las metas y objetivos previstos.

El Control y la evaluación siempre están basados en hechos para la toma de decisiones eficaces, fundamentadas en el análisis de los datos y la información en todos los niveles de la entidad, de manera que se garantice el mejoramiento continuo de la transparencia, la eficacia y la eficiencia institucional.

El ministerio ha adoptado en sus mecanismos el control, considerando los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 2014), los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000 e ISO 9001, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015) y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001. Estos mecanismos aplicados, se han basado en los principios de:

- **Autocontrol:** Que es la capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de forma tal que se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- **Autogestión:** Es la capacidad del Ministerio para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Función Administrativa.
- **Autorregulación:** Es la capacidad institucional del Ministerio para aplicar de manera participativa los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno.

Los mecanismos de evaluación basados en los anteriores principios, están definidos y parametrizados en los procesos de Administración del sistema integrado de gestión y Evaluación independiente. De manera específica contamos con los siguientes mecanismos:

12.1 MECANISMOS DE AUTOEVALUACION:

Las actividades de autocontrol, se aplican en todos los procesos, planes, programas y servicios del Ministerio, directamente por los servidores que realizan cada actividad y adicionalmente, a través de evaluaciones periódicas que son realizadas por las dependencias y lideradas por los responsables:

- **Autocontrol de los procesos:** según los requerimientos establecidos en la base documental para cada uno de ellos, se revisa el cumplimiento de las características de los servicios de acuerdo con los planes de control, los procesos de acuerdo con los parámetros de los procedimientos, los planes de acción, los programas, las tareas y diferentes actividades propias del desarrollo de cada dependencia.

- **Generación y análisis de indicadores:** En el Ministerio, existen indicadores de objetivos estratégicos del SIG y de procesos. De acuerdo con lo establecido en las fichas técnicas y/o hojas de vida de indicadores, cada indicador tiene definidos sus responsables quienes realizan la generación y análisis de los datos correspondientes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los valores de control y proyectar las acciones necesarias para alcanzar los valores meta establecidos para cada caso. Los indicadores globales son consolidados, analizados y monitoreados por la Oficina asesora de Planeación.
- **Actualización y análisis de riesgos:** El Ministerio realiza el análisis de los riesgos, considerando la identificación y actualización de los eventos internos y externos, que afecten o impidan el cumplimiento de los objetivos de la entidad, con el fin de lograr su reducción o eliminación, de acuerdo con las políticas de manejo establecidas. El análisis de riesgos tiene un enfoque preventivo, es realizado por todas las dependencias del Ministerio con la conducción del responsable respectivo y la participación activa de los facilitadores y del personal de la dependencia, según la programación determinada por la Oficina asesora de Planeación, en donde se realiza la consolidación del Mapa de Riesgos Institucional.
- **Evaluación y actualización de matriz legales y de aspectos e impactos ambientales:** Esta evaluación se realiza para garantizar la vigencia y cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la gestión ambiental del Ministerio, de igual forma se revisa y actualiza la matriz de significancia de los aspectos e impactos ambientales, con el fin de determinar los resultados de la aplicación de los programas y el control operacional ambiental, así como las necesidades de fortalecimiento de los mismos.
- **Revisión por la Dirección:** Esta evaluación se realiza para revisar el sistema integrado de gestión de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, ambiental y de seguridad de la información, incluyendo la política y los objetivos del sistema integrado de gestión. Esta evaluación se realiza mínimo una vez al año por parte del Equipo Directivo del Ministerio, reúne los resultados de todos los mecanismos de evaluación establecidos, desde el autocontrol hasta la evaluación externa.

12.2 MECANISMOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE – INTERNA

Los mecanismos de evaluación independiente - internos, son aquellos en los cuales las evaluaciones y/o controles son realizados por personas independientes a quienes las realizan y responden por las diferentes actividades y tareas, presentando una visión imparcial y objetiva de los resultados obtenidos. Dentro de estos tenemos:

- **Evaluación y auditoría interna al Ministerio:** Actividades programadas, sistemáticas y documentadas para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios (parámetros, referenciales, requisitos, normas, tanto internos –como base documental-, como externos, Legislación.) Las auditorías internas al SIG, son realizadas por los auditores internos calificados, quienes son parte del Equipo de Facilitadores del Ministerio, en dependencias diferentes a las cuales pertenecen, de acuerdo con la programación y objetivos establecidos en conjunto por la Oficina asesora de Planeación y de Control Interno. Las auditorías internas al SIG, pueden ser programadas por proceso, servicios, dependencias, modelos referenciales, subprocesos, proyectos o programas según se requiera.
- **Evaluación y auditoría independiente de la OCI.** Evaluación realizada por la Oficina de Control Interno (OCI), sobre aspectos, dependencias, tareas, macroprocesos, procesos, de acuerdo con los criterios determinados por la OCI.
- **Revisión Independiente Seguridad de la Información:** Esta revisión independiente es necesaria para asegurar la conveniencia, la adecuación y la eficacia continuas del enfoque de la organización para gestionar la seguridad de la información. Esta revisión debería incluir la valoración de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el enfoque hacia la seguridad, incluyendo la política y los objetivos de control. Esta revisión la deberían llevar a cabo individuos independientes del área que se revisa, por ejemplo, la función de auditoría interna, un director independiente o una parte externa de la organización que se especializa en estas revisiones. Los individuos que llevan a cabo estas revisiones deberían contar con las habilidades y experiencia apropiadas.

12.3 MECANISMOS DE EVALUACION EXTERNA:

No solo al interior del Ministerio evaluamos nuestra gestión, también damos prioridad e importancia a las evaluaciones realizadas de manera estructurada por las entidades o ciudadanos que son partes interesadas en el desempeño del Ministerio, fortaleciendo las

políticas de democratización de la administración pública y de moralización y transparencia en la administración pública. Dentro de estas evaluaciones se encuentran:

- **Evaluación por los clientes.** Una vez por año, se realizan las encuestas de Satisfacción, las cuales están orientadas a los clientes directos del Ministerio (Autoridades Ambientales) y al ciudadano usuario de los servicios del Ministerio. Estas encuestas miden la percepción de los clientes con respecto a la forma en que satisfacemos sus necesidades a través de las características de los servicios.
- **Evaluación de las Entidades de Control.** Evaluaciones periódicas u ocasionales, que son realizadas por los organismos de control del estado-gobierno incluyendo las autoridades ambientales.
- **Control Social - Evaluación de la comunidad - veedurías.** En el marco del fortalecimiento de la Participación Ciudadana, permanentemente, el Ministerio tiene los canales de comunicación adecuados para que la comunidad realice los monitoreos que considere pertinentes sobre la gestión, atendiendo sus inquietudes y observaciones. Adicionalmente de manera periódica el Ministerio convoca a toda la comunidad en general a los ejercicios de rendición de cuentas a través de las audiencias públicas.

13 EL MEJORAMIENTO CONTINUO

Toda la información resultante de los mecanismos de evaluación presentados anteriormente, se analiza de manera apropiada para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del Ministerio y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su desempeño. La mejora se realiza a través de la definición y aplicación de planes de mejoramiento. Estos planes pueden ser autónomos (cuando son generados por autocontrol), en la medida en que profundizamos en la generación de planes autónomos fortalecemos nuestra capacidad de cumplimiento y obtenemos mejores resultados en la gestión, ya que no es necesario esperar los resultados de las evaluaciones independientes para tomar acciones oportunas.

Cuando los resultados no son los esperados, las acciones que se establecen se denominan CORRECTIVAS, y están orientadas a eliminar la causa que genera los incumplimientos, evitando la recurrencia de las fallas

Cuando los resultados muestran tendencias al incumplimiento, o riesgos de falla, las acciones que se establecen se denominan PREVENTIVAS y están orientadas a eliminar o

neutralizar la posible causa, evitando la ocurrencia de la falla potencial. Desde la perspectiva de Seguridad de la Información y de la norma NTC/ISO 27001:2013, no se requiere documentar acciones preventivas debido a que éstas se asumen dentro de la Gestión de Riesgos, la cual en conjunto con los controles obligatorios exigidos por la norma, son un componente fuerte en cuanto a acciones preventivas.

Cuando los resultados muestran cumplimiento y tendencias de mejoramiento, consolidamos y ratificamos la capacidad de desempeño del Ministerio. Por lo tanto en la medida en que cumplimos permanentemente lo dispuesto, en la planeación, ejecución, autocontrol y evaluación, podemos realimentar positivamente la gestión.

Esto permite iniciar nuevamente el ciclo PHVA, desde la actualización de la planeación institucional a través de los proyectos estratégicos, de los planes de acción, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, de la planeación de rediseño y mejoras en los procesos, los programas, los cuales en todos los casos, proyectan permanentemente la mejora continua de la capacidad y del desempeño institucional, manteniendo al Ministerio a en el camino a la consolidación de su visión y misión.

Todas las correcciones, acciones preventivas y correctivas deben realizarse según el procedimiento de plan de mejoramiento en el formato establecido para tal fin.

14 SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SIG

Para facilitar la administración de la información del Sistema Integrado de Gestión se cuenta con el aplicativo MADSIGestión, mediante el cual se realiza la gestión de la información a través de sus diferentes módulos. Este sistema de información se encuentra disponible en la intranet del Ministerio para la consulta y acceso de todos los servidores de la entidad a través del link <http://intranet.minambiente.gov.co/index.php/home#>.

15 SERVICIOS DEL MINISTERIO

Uno de los principios más importantes en la gestión del Sistema Integrado de Gestión en el Ministerio, es el Enfoque hacia el cliente, la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que todos los servidores del Ministerio, comprendamos cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumplamos con sus requisitos y que nos esforcemos por aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

Nuestros clientes, son las entidades y personas que reciben nuestros servicios. Nos enfocamos de manera directa a las Autoridades ambientales-Academia-Gremios económicos, empresarios y comunidad en general; todos estos clientes, son el enfoque principal de los procesos en el modelo de Gestión Ministerio.

Teniendo en cuenta las necesidades de estos clientes, el Ministerio, dando cumplimiento de sus funciones otorgadas a través del Decreto 3570 de 2011 *“Por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se integra el Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible”*, ha definido tres servicios esenciales: Formulación y seguimiento de políticas públicas ambientales, Generación de instrumentos Normativos, Acompañamiento en la implementación de las políticas e instrumentos normativos.

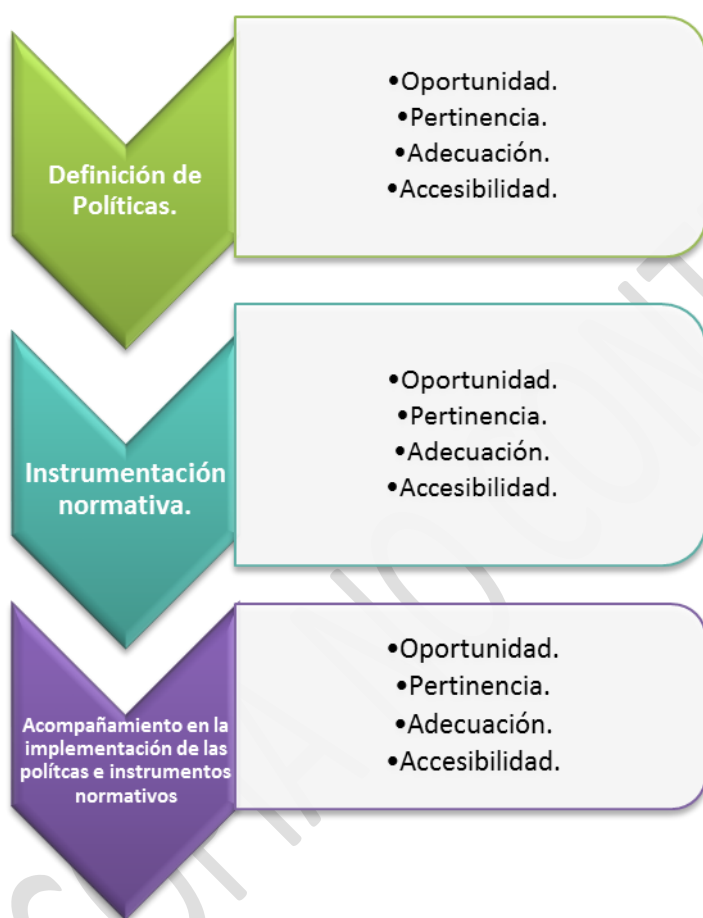


15.1 CARACTERIZACION DE SERVICIOS

El Ministerio ha establecido para los Servicios, la información que identifica las propuestas de valor hacia los clientes, las cuales se reflejan en las características propias de cada servicio, contienen información clave para el adecuado desarrollo y prestación de los servicios, garantizando que a través del control de las características, se satisfacen apropiadamente las necesidades de los clientes y que en los casos eventuales en que se tengan inconvenientes para el cumplimiento, se puedan aplicar disposiciones oportunas, reflejadas en el Tratamiento de Servicios no Conformes. Para lo anterior, se adoptan el

procedimiento P-E-SIG-02 Control de Servicio no Conforme y el documento soporte DS-E-SIG-21 Planificación y Caracterización del Servicio.

16 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS



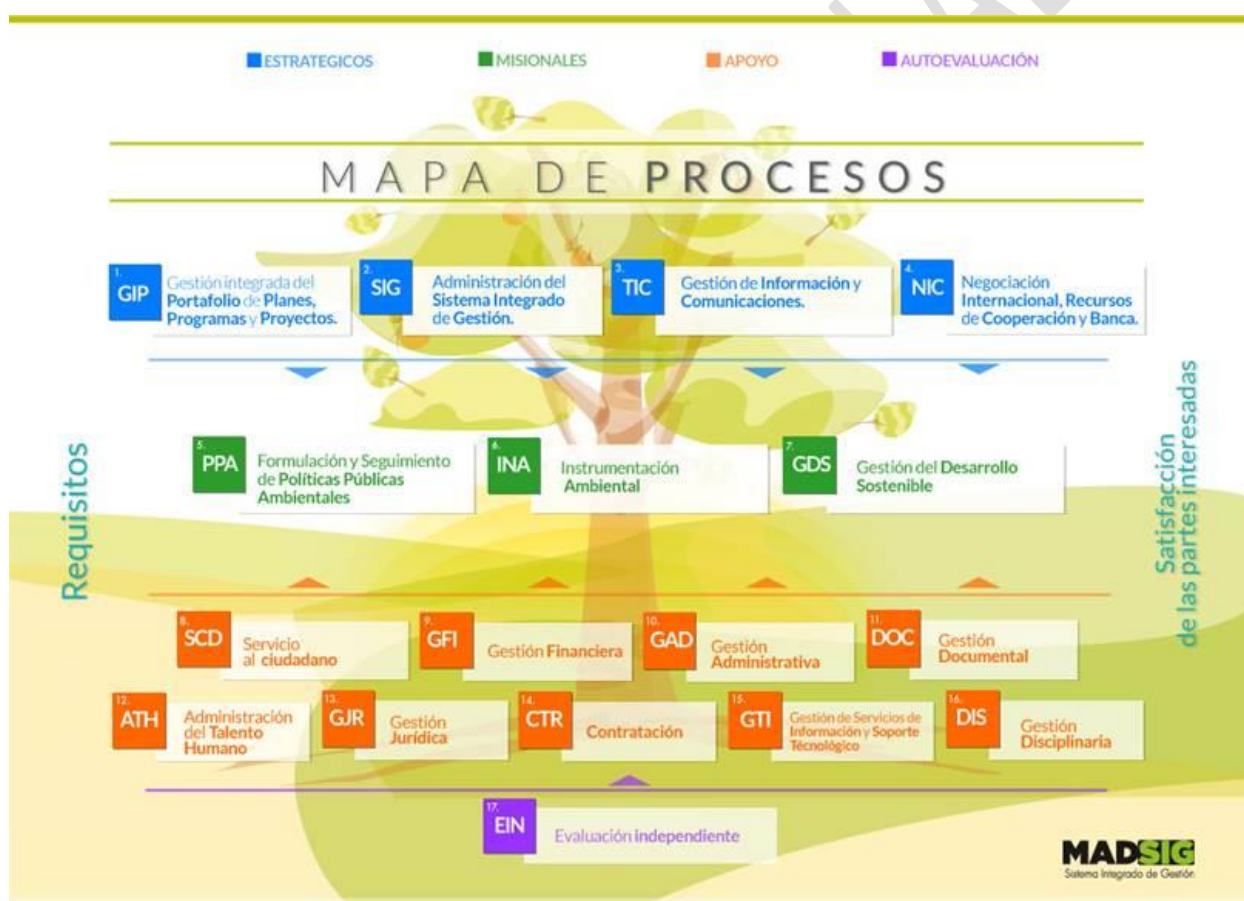
17 TRÁMITES DEL MINISTERIO



18 PROCESOS DEL SIG

18.1 MAPA DE PROCESOS

Los procesos que conforman el modelo operacional del Ministerio se presentan de manera gráfica en el siguiente Mapa de procesos:



Los procesos, están clasificados según su naturaleza como:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Orientan y dan lineamientos para la gestión del Ministerio

- **PROCESOS MISIONALES:** Contribuyen directamente al cumplimiento de la misión del Ministerio
- **PROCESOS DE APOYO:** Generan metodologías y herramientas para ser aplicadas por todas las dependencias, para un mejor uso de los recursos.
- **PROCESOS DE EVALUACIÓN:** Brindan soporte y recursos para el buen funcionamiento y operación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Los procesos misionales generan los servicios del Ministerio, pero para ello se requiere de los recursos y medios suministrados por los procesos de apoyo y de los lineamientos, orientación y retroalimentación establecidos en los procesos estratégicos.

Cada proceso se compone de procedimientos específicos, los cuales se encuentran planificados y documentados a través de fichas técnicas, normas, manuales, metodologías, documentos soporte etc. A través de los procesos, se han determinado las actividades específicas para dar cumplimiento a todos los requisitos establecidos tanto para el desempeño interno, como los requisitos externos planteados en los modelos referenciales del SIG: NTC GP- 1000, ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, MECI y MIPG, o las normas que las modifiquen o sustituyan.

Todos los requisitos legales y reglamentarios que aplican al Ministerio se consideraron en la planeación de los procesos y sus subdivisiones y se presentan de manera explícita en cada una de los procedimientos establecidos.

Toda la base documental de cada proceso está disponible en el aplicativo MADSIGestión del Ministerio y puede ser consultada en su versión vigente en el momento en que se requiera por los servidores del Ministerio. EL link de ingreso es el siguiente:

<http://madsigestion.minambiente.gov.co/portal/index.php>

18.2 CARACTERIZACION DE PROCESOS

Todos los procesos están caracterizados, para cada uno de ellos se incluye el objetivo, proveedores -ya sean procesos internos o entidades externas-, entradas a ser transformadas, relación de los procesos que componen cada proceso, las salidas y los clientes de ellas. Esto constituye la definición de las interacciones de los procesos.

A continuación se presenta un resumen de la caracterización de cada uno de los procesos del Ministerio. Para ver más detalles consultar los documentos Caracterización de procesos en el MADSIGestión.

19 RELACION DE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

Los procedimientos obligatorios, requeridos por los modelos NTC GP 1000, ISO 9001, ISO 14001, e ISO 27001 se referencian a continuación:

Nombre Documento	Macroproceso-Proceso	Requisito NTCGP1000/ISO 9001	Requisito ISO 14001
Manual de Administración documental	Gestión documental	4.2.3- Control de Documentos	4.4.5 Control de Documentos
Tablas de retención documental del Ministerio	Gestión documental	4.2.4 Control de Registros	4.5.4 Control de Registros
Auditorías Internas	Evaluación independiente	8.2.2 Auditoría Interna	4.5.5 Auditoría Interna
Evaluar Servicios y Realizar Tratamiento de No Conformes Procedimiento control de servicio no conforme código P-E-SIG-02	Administración del Sistema Integrado de Gestión	8.3 Control del Producto/ Servicio No Conforme	4.3.1 Aspectos Ambientales 4.3.2 Requisitos legales y otros
Planes de mejoramiento	Administración del Sistema Integrado de Gestión	8.5.2 Acciones Correctivas 8.5.3 Acciones Preventivas	4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

20 CORRESPONDENCIA ENTRE PROCESOS Y REQUISITOS DE LOS MODELOS REFERENCIALES.

La correspondencia entre los procesos y los requisitos de los modelos referenciales, se presentan en el documento G-E-SIG-01 Matriz requisitos Normas VS Procesos del Proceso Administración del SIG del MADSIGestión.

COPIA NO CONTROLADA