

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



PROCESO
ADMINISTRACIÓN
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
M-E-SIG-02
Versión 1
28/02/2014

1	ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA DEL MADS	3
	1.1.1 MARCO ESTRATEGICO	4
	1.1.2 MISION:	4
	1.1.3 VISION 2020:	4
	1.1.4 VALORES ETICOS:	4
2	CLIENTES:	5
3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	5
4	EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN EL MADS.	6
	4.1.1 DEFINICION.....	6
5	ESTRUCTURA ORGANICA DEL GRUPO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	6
	5.1.1 PRINCIPALES MODELOS QUE ORIENTAN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	6
6	ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	7
	6.1.1 ALCANCE:.....	8
7	EXCLUSIONES DE LOS MODELOS NTC GP 1000/09 E ISO 9001/08:	8
	7.1.1 EXCLUSIONES DEL MODELO ISO 14001/2004:	8
	7.1.2 EXCLUSIONES DEL MODELO ISO 27001	8
8	POLITICA Y OBJETIVOS DEL SIG	8
	8.1.1 POLITICA DEL SIG:.....	9
	8.1.2 OBJETIVOS DEL SIG:.....	9
9	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.	9
	9.1.1 RESPONSABILIDADES EN EL SIG.....	9
10	EVALUACION Y MEJORA CONTINUA DEL SIG.	11
	10.1.1 MECANISMOS DE AUTOEVALUACION:	12
	10.1.2 MECANISMOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE – INTERNA.....	13
	10.1.3 MECANISMOS DE EVALUACION EXTERNA:.....	14
11	EL MEJORAMIENTO CONTINUO	15
12	SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SIG	16
13	SERVICIOS DEL MADS.	16
	13.1.1 CARACTERIZACION DE SERVICIOS:	17
14	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.	17
15	TRÁMITES DEL MADS.	18
16	PROCESOS DEL SIG	20
	16.1.1 MAPA DE PROCESOS	20
	16.1.2 CARACTERIZACION DE PROCESOS	22
	16.1.3 PROCESOS ESTRATÉGICOS.	22
	23

	16.1.4 PROCESOS MISIONALES.....	24
	16.1.5 PROCESOS DE APOYO.....	26
	16.1.6 PROCESOS DE EVALUACIÓN.....	30
17	RELACION DE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS	31
18	CORRESPONDENCIA ENTRE PROCESOS Y REQUISITOS DE LOS MODELOS REFERENCIALES.....	32
	18.1.1 Véase matriz de requisitos Vs procesos.....	32

COPIA NO CONTROLADA

1 ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA DEL MADS

1.1.1 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 MADS.

1.1.2 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.

1.1.3 VISION 2020:

A 2020 Colombia será un país desarrollándose de manera ambientalmente sostenible, que conlleve a impactos visibles en el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos y la conservación de los recursos naturales.

1.1.4 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 MADS, dado que son básicos en la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los derechos humanos. Nuestros valores éticos son:

- Justicia.
- Cooperación.
- Sinceridad.
- Compañerismo.
- Veracidad.
- Disciplina.
- Pertenencia.
- Reconocimiento.
- Comunicación.
- Compromiso.
- Solidaridad.

2 CLIENTES:

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

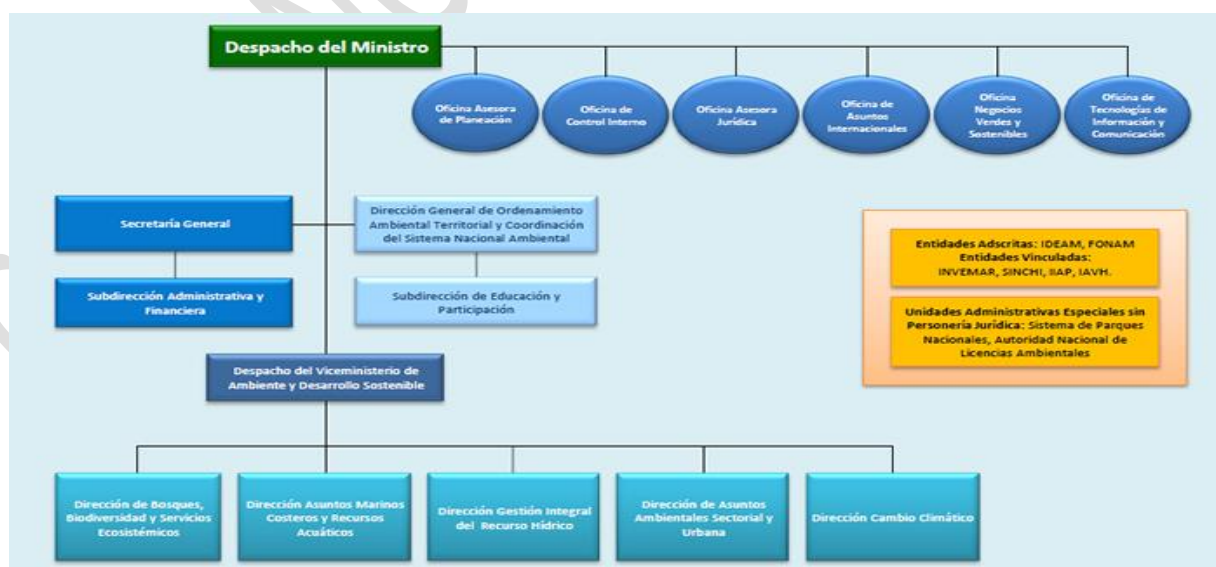
Relación de clientes o beneficiarios:

- Entidades del SINA (Corporaciones Autónomas Regionales, Entidades adscritas y vinculadas IDEAM, IVEMAR, SINCHI, IIAP, IAVH, Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, Sistema de Parques Nacionales)
- 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, etc
- Comunidad en general.

3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional vigente en el MADS, fue aprobada a través del decreto 3570 de 201. Esta se presenta a continuación. “Estructura Organizacional”.

“Estructura Organizacional”



4 EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN EL MADS.

4.1.1 DEFINICION

A través de la Resolución 2143 del 03 de Diciembre de 2012, se adoptó el Sistema Integrado de Gestión denominado “MADSIG” compuesto por los subsistemas de gestión de Calidad bajo requisitos de GP 1000, del Modelo Estándar de Control Interno, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y del Sistema de Seguridad de la información.

El Sistema Integrado de Gestión- MADSIG, es la armonización de los procesos del MADS, 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 en el cumplimiento de los objetivos y en la generación de confianza con el enfoque permanente de la optimización de los servicios y resultados del MADS.

5 ESTRUCTURA ORGANICA DEL GRUPO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

5.1.1 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 en la Gestión Pública **NTCGP 1000:2009**, establecido en la Ley 872/03, en el Decreto 4485/09 y en el modelo **ISO 9001/08**: 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 1000**, establecido en la Ley 87/93 y en el Decreto 1599/05, 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 14001:2004** 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 sobre los cuales puede tener influencia.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo-** con base en ley 1562 de 2012 y requisitos de la OHSAS 18001.
- **Sistema de Seguridad de la información**. con base en la norma internacional **ISO 27001**. Este modelo de aplicación voluntaria, está orientado a fortalecer el desempeño de seguridad de la información.

6 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

6.1.1 ALCANCE:

El alcance del Sistema integrado de gestión SIG, está determinado fundamentalmente por las líneas de servicio del MADS, para las cuales se realizan todos los procesos Estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación así:

“Formulación y seguimiento de Políticas Públicas Ambientales, elaboración de instrumentos normativos, promoción e instrumentación técnica para el sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

7 EXCLUSIONES DE LOS MODELOS NTC GP 1000/09 E ISO 9001/08:

- Para todas las líneas de servicio del MADS, se excluyen los siguientes requisitos de los modelos NTC- GP 1000/09 e ISO 9001/08:

Numeral 7.6: Control de los dispositivos de seguimiento y de medición: Todas las mediciones que realiza el MADS 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.

7.1.1 EXCLUSIONES DEL MODELO ISO 14001/2004:

- No aplican exclusiones para este modelo.

7.1.2 EXCLUSIONES DEL MODELO ISO 27001

- No aplican exclusiones para este modelo.

8 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.

8.1.1 POLITICA DEL SIG:

“En cumplimiento de su objeto misional, la normativa vigente y con estrictos criterios técnicos, el MADS se compromete a garantizar la satisfacción de las partes interesadas y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, bajo un enfoque de mejora continua y autocontrol en los procesos y en la prestación de los servicios, con el apoyo de un equipo humano competente y comprometido”

8.1.2 OBJETIVOS DEL SIG:

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

1. Formular y adoptar oportunamente políticas y regulaciones para el sector ambiental, de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional.
2. Atender eficaz y eficientemente los requerimientos de las partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector ambiental.
3. Permitir y facilitar el control social sobre la gestión del Ministerio.
4. Implementar los procesos que garanticen el logro de la misión institucional, fortaleciendo los mecanismos de autocontrol y de evaluación para su mejor continua.
5. Gestión de controles para garantizar la seguridad de la información (confidencialidad, integridad, disponibilidad).
6. Implementar y mejorar los subsistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo del MADS.
7. Promover programas para la provisión, capacitación, evaluación y desarrollo del talento humano con el objeto de garantizar el cumplimiento misional
8. Obtener y ejecutar eficientemente los recursos requeridos para el cumplimiento de los fines institucionales.

Todos los objetivos tienen indicadores y metas específicos que permiten monitorear y seguir su cumplimiento, estos se pueden consultar en la intranet.

9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

9.1.1 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 MADS.

Adicionalmente, se tienen el apoyo de los siguientes equipos o responsabilidades consolidadas, las cuales se encuentran asignadas mediante Resolución 2143, 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 del rol en el jefe de la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio, cuyas responsabilidades son:
Garantizar la operacionalización para el desarrollo, implementación y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión, e informar al equipo directivo, sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

EQUIPO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-OFICINA DE PLANEACIÓN: Grupo de la oficina de Planeación establecido con el objeto de liderar el diseño, implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

EQUIPO DE FACILITADORES: Grupo Operativo del Sistema Integrado de Gestión. Está constituido por un equipo de servidores pertenecientes a las distintas dependencias del Ministerio, sus funciones están relacionadas con el apoyo en cada dependencia para la aplicación adecuada de los requisitos del MADSIG. Los facilitadores, son a su vez Auditores Internos del MADSIG, en procesos independientes a los suyos.

FUNCIONARIOS DEL MADS: Conformado por los demás funcionarios y contratistas que se benefician de los lineamientos de operación establecidos por el Sistema Integrado de Gestión.

10 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 MADS 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 MADS 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 MADS ha adoptado sus mecanismos el control, considerando los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000), los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión los requisitos de la Gestión Ambiental (ISO 14001:2004), el subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y

el sistema de seguridad de información. 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.
- **Autorregulación:** Es la capacidad institucional del MADS para aplicar de manera participativa los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno.
- **Autogestión:** Es la capacidad del MADS para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Función Administrativa.
- **Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

Los mecanismos de evaluación basados en los anteriores principios, están definidos y parametrizados en los procesos de ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y EVALUACION. De manera específica contamos con los siguientes mecanismos:

10.1.1 MECANISMOS DE AUTOEVALUACION:

Las actividades de autocontrol, se aplican en todos los procesos, planes, programas y servicios del MADS, 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 MADS, 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 MADS 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 MADS 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 MADS, 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
- Evaluación del Desempeño Institucional: Esta evaluación se realiza para asegurar la conveniencia (grado de alineación o coherencia con las metas y políticas organizacionales) la adecuación (determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc., para cumplir los requisitos legales y de los modelos referenciales aplicables), eficacia (grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados), eficiencia (relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados) y efectividad (medida del impacto de la gestión) del SIG, para alcanzar los objetivos establecidos. Esta evaluación es semestral y es realizada por el Equipo Directivo del MADS, reúne los resultados de todos los mecanismos de evaluación establecidos, desde el autocontrol hasta la evaluación externa

10.1.2 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 MADSIG: 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.) definidos como modelo o patrón frente a los cuales se realiza la evaluación. Las auditorías internas al SIG, son realizadas por los auditores internos calificados, quienes son parte del Equipo de Facilitadores del MADS, 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 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.

10.1.3 MECANISMOS DE EVALUACION EXTERNA:

No solo al interior del MADS 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 MADS, 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 MADS (Autoridades Ambientales) y al ciudadano usuario de los servicios del MADS. 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 MADS 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 MADS convoca a toda la comunidad en general a los ejercicios de rendición de cuentas a través de las audiencias públicas.

11 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 MADSIG 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

Cuando los resultados muestran cumplimiento y tendencias de mejoramiento, consolidamos y ratificamos la capacidad de desempeño del MADS. 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 MADS a la vanguardia hacia la consolidación de su visión y misión.

Todas las acciones preventivas y correctivas deben realizarse según el procedimiento de plan de mejoramiento en el formato establecido.

12 SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SIG

Para facilitar la administración de la información del SIG se desarrolló el Sistema de Información del MADSIG de la intranet link inferior izquierdo MADSIG que contiene toda la información relacionada con la base documental. (Caracterizaciones-Procedimientos-Formatos)

El sistema de información se encuentra disponible en la intranet del Ministerio para la consulta y acceso de todos los servidores de la entidad. Adicionalmente a la información se cuenta con el correo madsig@minambiente.gov.co para canalizar las solicitudes de los servidores del MADS, frente al SIG.

13 SERVICIOS DEL MADS.

Uno de los principios más importantes en la gestión del SIG en el MADS, 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 MADS, 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-Universidades-Gremios económicos, empresarios y comunidad en general¹; todos estos clientes, son el enfoque principal de los procesos en el modelo de Gestión MADSIG.

Teniendo en cuenta las necesidades de estos clientes, el MADS, ha definido cuatro servicios esenciales: Definición de políticas, Desarrollo de instrumentos técnicos ambientales, Desarrollo de instrumentos normativos, Acompañamiento en la implementación de las políticas.

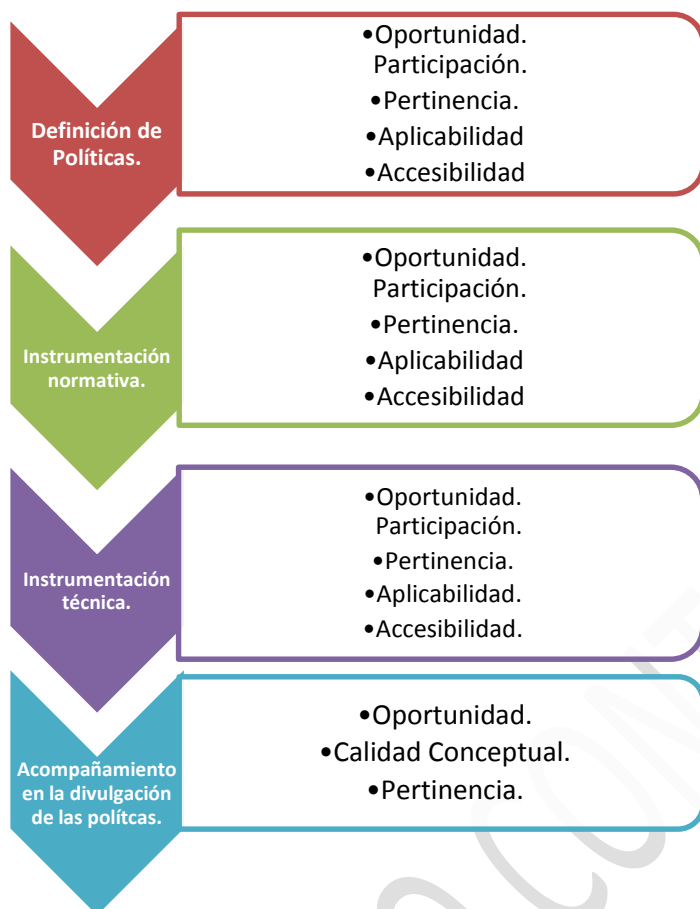


13.1.1 CARACTERIZACION DE SERVICIOS:

El MADS ha establecido en las Fichas Técnicas de 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.

Ver proceso de Mejoramiento, procedimiento Tratamiento de Servicios No Conformes.

14 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

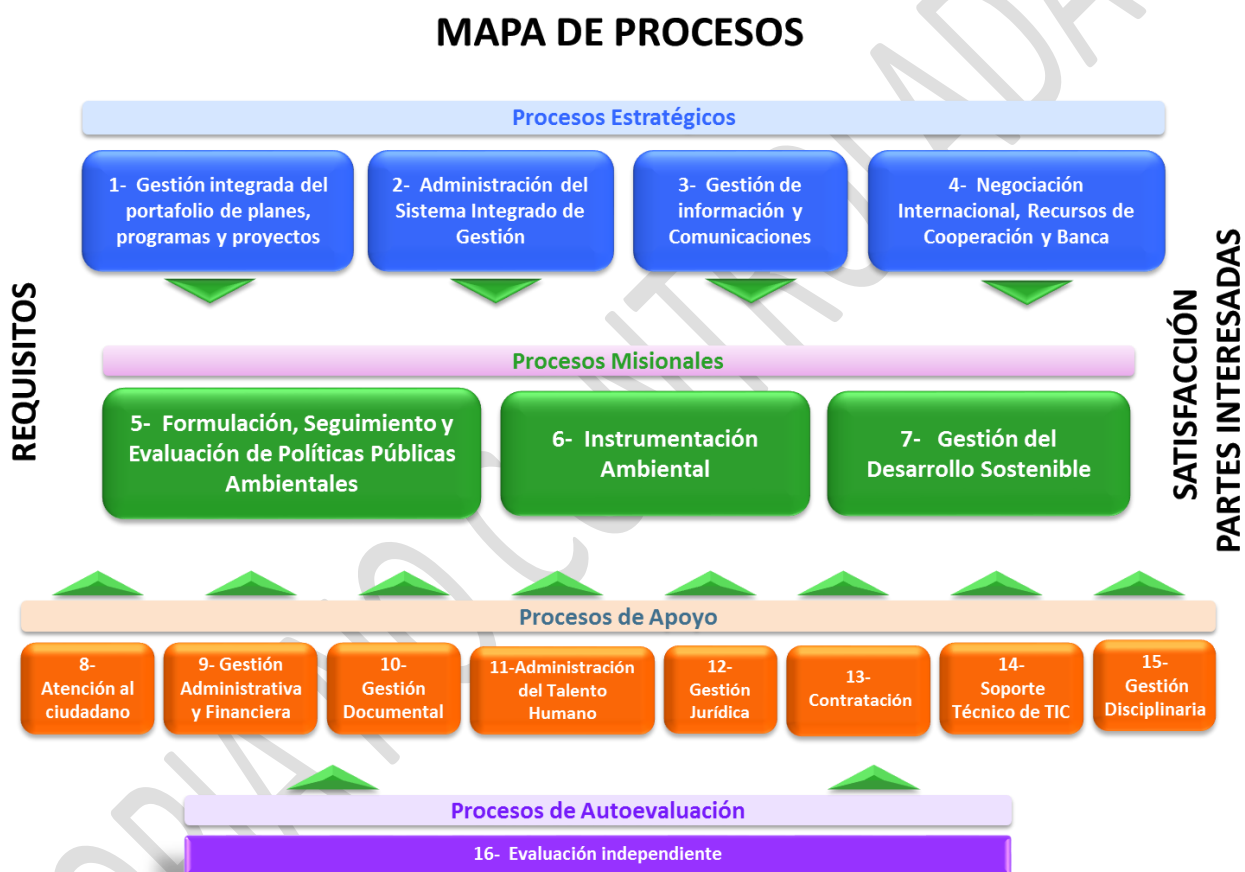




16 PROCESOS DEL SIG

16.1.1 MAPA DE PROCESOS

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



Los procesos, están clasificados según su naturaleza como:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Orientan, evalúan y hacen seguimiento a 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 de direccionamiento y control y misionales

Los procesos misionales generan los servicios del MADS, 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- 1000:2009, ISO 9001/08, MECI 1000, MIPG e ISO 14001:2004, ISO 27001.

Todos los requisitos legales y reglamentarios que aplican al MADSIG 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 sistema de información del MADSIG y puede ser consultada en su versión vigente en el momento en que se requiera por los servidores del MADS.

16.1.2 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 MADSIG. Para ver más detalles véase la intranet-Link MADSIG-Characterización de procesos.

PROCESOS

ESTRATÉGICOS.

GESTIÓN INTEGRADA DEL PORTAFOLIO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

Objetivo: Planear, coordinar, evaluar y mejorar los objetivos estratégicos del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante la gestión integrada de planes, programas y proyectos, incluyendo la gestión presupuestal, a fin de alcanzar un uso sostenible de los bienes, servicios ambientales y recursos naturales.



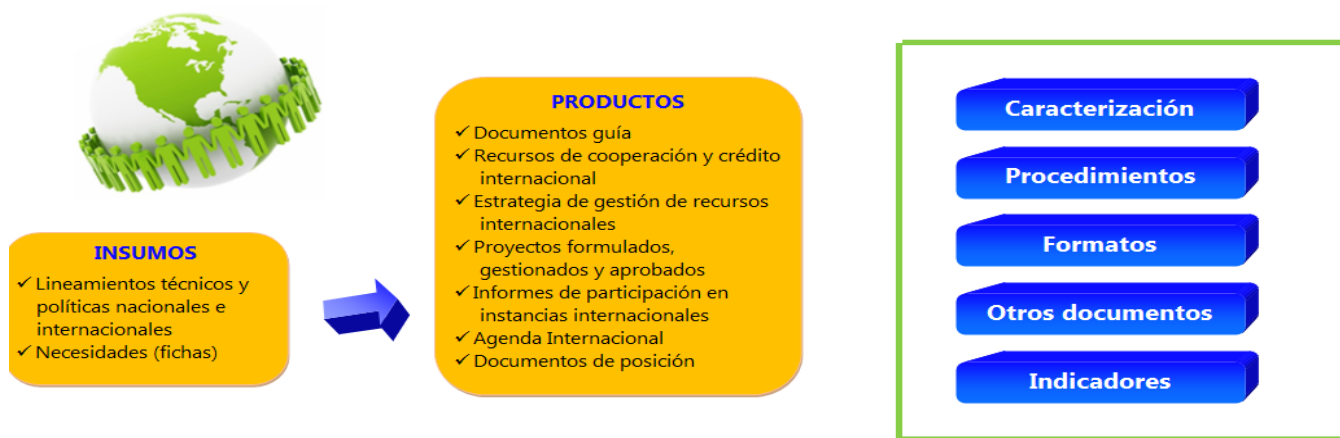
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Objetivo: Definir los lineamientos para la implementación, sostenibilidad y mejora del Sistema Integrado de Gestión Institucional (MECI, NTC GP 1000, SISTEDA, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información)



NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL, RECURSOS DE COOPERACIÓN Y BANCA

Objetivo: Reflejar los intereses del sector ambiente y desarrollo sostenible mediante la participación efectiva en las instancias internacionales y gestionar recursos técnicos y financieros internacionales que apoyen el cumplimiento de sus metas



16.1.3 PROCESOS MISIONALES.



INSTRUMENTACIÓN AMBIENTAL

Objetivo: Proyectar y expedir los instrumentos normativos de acuerdo con las políticas y la legislación que orientan al sector de ambiente y desarrollo sostenible



GESTIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivo: Realizar acciones técnicas de orientación, promoción, acompañamiento, implementación y seguimiento con el objeto de garantizar la implementación de las políticas y regulaciones ambientales.



16.1.4 PROCESOS DE APOYO.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo: Brindar atención y orientación a los ciudadanos, de manera oportuna, eficaz, eficiente, directa o escalonada, a fin de ofrecer una solución pertinente a las solicitudes recibidas por cualquier canal de comunicación, garantizando la satisfacción de sus necesidades de información o trámites, con relación a los temas de su competencia, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.



INSUMOS

- ✓ Lineamientos normativos de canales de comunicación de información y servicio.
- ✓ Política y Plan de Comunicaciones
- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



PRODUCTOS

- ✓ Protocolo de Atención al Ciudadano
- ✓ Estrategias y mecanismos de comunicación interna
- ✓ Prestación del servicio con oportunidad y respuesta efectiva
- ✓ Servicio de calidad, eficiente y oportuno a través de los canales de atención requeridos

Caracterización

Procedimientos

Formatos

Otros documentos

Indicadores

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Objetivo: Asegurar la adecuada administración del presupuesto, bienes muebles, inmuebles y de consumo, la conservación del ambiente y la prestación de los servicios generales, a través de la planeación, seguimiento y mantenimiento de los mismos, para el desarrollo y toma de decisiones en los planes, programas y proyectos de la entidad.



INSUMOS

- ✓ Plan estratégico
- ✓ Ley Anual de Presupuesto
- ✓ Presupuesto de Funcionamiento e inversión
- ✓ Plan de Compras
- ✓ Necesidades de servicios, mantenimientos.



PRODUCTOS

- ✓ Informes de Actividades
- ✓ CDPs, RPs, pagos, transferencias, etc.
- ✓ Registros en SIIF
- ✓ Informes de ejecución presupuestal, Financiero y contable
- ✓ Programa de mantenimientos
- ✓ Programa de inventarios
- ✓ Programa de Servicios Generales

Caracterización

Procedimientos

Formatos

Otros documentos

Indicadores

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Objetivo: Administrar las actividades del desarrollo integral del talento humano activo y pasivo del MADS, mediante la aplicación de procedimientos de selección, desarrollo y retiro de personal de acuerdo con los lineamientos proporcionados por las leyes vigentes, facilitando el mejoramiento de las capacidades y habilidades de los servidores públicos, por medio de adecuadas condiciones físicas y ambientales necesarias para el cumplimiento de los fines (metas) de la Entidad.



INSUMOS

- ✓ Directrices y lineamientos normativos en materia de gestión del talento humano
- ✓ Necesidades de personal, necesidades de capacitación y Bienestar Social e Incentivos, Características de nuevos cargos, Soportes y Novedades.



PRODUCTOS

- ✓ Política de Desarrollo del Talento Humano en el MADS.
- ✓ Plan Institucional de Capacitación
- ✓ Plan de Bienestar e incentivos
- ✓ Sistema de Gestión

Caracterización

Procedimientos

Formatos

Otros documentos

Indicadores

GESTIÓN DOCUMENTAL

Objetivo: Gestionar las actividades administrativas, técnicas y tecnológicas tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de las comunicaciones oficiales producidas y recibidas desde su origen y destino final, mediante la definición de directrices y la aplicación de metodologías, para garantizar la consulta, conservación y utilización de la memoria institucional.



INSUMOS

- ✓ Programa de Gestión Documental
- ✓ Directrices y lineamientos normativos en materia de gestión documental (Ley 594 de 2000: Ley General de Archivo)



PRODUCTOS

- ✓ Manual de Gestión Documental
- ✓ Tablas de retención documental
- ✓ Inventarios documentales

Caracterización

Procedimientos

Formatos

Otros documentos

Indicadores

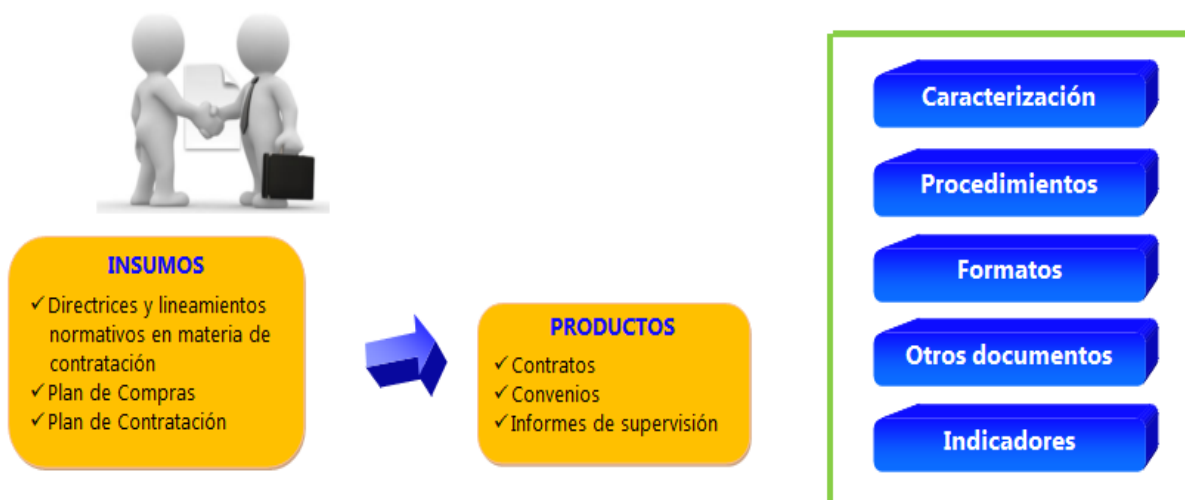
GESTIÓN JURÍDICA

Objetivo: Conceptuar jurídicamente en temas referentes a la naturaleza del MADS y en lo de su competencia, así mismo ejercer la representación judicial y extrajudicial ante las diferentes Corporaciones Judiciales, en todo el territorio nacional, adelantando además el proceso por jurisdicción coactiva pertinente.



CONTRATACIÓN

Objetivo: Gestionar la adquisición de los bienes y servicios mediante la planificación de las compras, suscripción de contratos, seguimiento y supervisión a los mismos con el fin de suplir las necesidades institucionales.



SOPORTE TÉCNICO DE TIC

Objetivo: Satisfacer las necesidades de tecnologías de información y comunicaciones del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante su planificación, diseño, desarrollo, implementación, operación y mantenimiento, que permita al Ministerio cumplir correctamente sus procesos.



GESTIÓN DISCIPLINARIA

Objetivo: Dar trámite a las quejas e informes con incidencia disciplinaria, e instruir y fallar en primera instancia, de acuerdo con el procedimiento disciplinario establecido en la normatividad vigente, las conductas constitutivas de faltas disciplinarias realizadas por los servidores y ex-servidores públicos del MADS. Así mismo, adelantando actividades orientadas a prevenir y garantizar el buen funcionamiento de la gestión pública.



16.1.5 PROCESOS DE EVALUACIÓN.



17 RELACION DE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

Los procedimientos obligatorios, requeridos por los modelos NTC GP 1000/09, ISO 9001/08, e ISO 14001/04 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 MADS	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 Fichas Técnicas de Servicio	Administración del Sistema Integrado de Gestión	8.3 Control del Producto/ Servicio No Conforme	NA
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

18 CORRESPONDENCIA ENTRE PROCESOS Y REQUISITOS DE LOS MODELOS REFERENCIALES.

La correspondencia entre los macroprocesos y procesos del SIG y los requisitos de los modelos referenciales, se presentan a continuación:

18.1.1 Véase matriz de requisitos Vs procesos en la intranet.

Versión	Fecha	Relación de secciones o páginas modificadas	Naturaleza del cambio
1	28/02/2014	No aplica por ser primer versión	N/A

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Jeannette Shambo G.- Yolman Julián Sáenz-Ramiro Bolívar.	Nombre: Yolman Julián Sáenz	Nombre: Heidi Alonso Triana
Cargo: Profesional Especializado OAP	Cargo: Profesional Especializado OAP	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación
Firma:	Firma:	Firma: