**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL – SGI**

**APC-COLOMBIA**

**CONTENIDO**

[1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL 4](#_Toc28651259)

[1.1 OBJETO 4](#_Toc28651260)

[1.2 ALCANCE 4](#_Toc28651261)

[2. PRESENTACIÓN DEL MANUAL 4](#_Toc28651262)

[3. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD 4](#_Toc28651263)

[3.1 MISIÓN 6](#_Toc28651264)

[3.2 VISIÓN 6](#_Toc28651265)

[3.3 POLÍTICA DE CALIDAD 6](#_Toc28651266)

[3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD 6](#_Toc28651267)

[3.5 MAPA DE PROCESOS 7](#_Toc28651268)

[3.6 INTERRELACIÓN DE PROCESOS 7](#_Toc28651269)

[4. GESTIÓN DEL MANUAL - DOCUMENTOS 8](#_Toc28651270)

[4.1 ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL 8](#_Toc28651271)

[4.2 CONTROL DE CAMBIOS 8](#_Toc28651272)

[4.3 APROBACIÓN DEL MANUAL 8](#_Toc28651273)

[4.4 DISTRIBUCIÓN 8](#_Toc28651274)

[4.5 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS 9](#_Toc28651275)

[5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 9](#_Toc28651276)

[5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN 9](#_Toc28651277)

[5.2 ENFOQUE EN LOS GRUPOS DE VALOR 10](#_Toc28651278)

[5.3 POLÍTICA DE CALIDAD - SUSTENTACIÓN 12](#_Toc28651279)

[5.4 PLANIFICACIÓN DEL S.G.I. 12](#_Toc28651280)

[5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN 12](#_Toc28651281)

[5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 13](#_Toc28651282)

[5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN 13](#_Toc28651283)

[5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA 13](#_Toc28651284)

[5.6 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL 14](#_Toc28651285)

[6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS 15](#_Toc28651286)

[6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS 15](#_Toc28651287)

[6.2 TALENTO HUMANO 15](#_Toc28651288)

[6.2.1 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN 15](#_Toc28651289)

[6.3 INFRAESTRUCTURA 16](#_Toc28651290)

[6.4 AMBIENTE DE TRABAJO 16](#_Toc28651291)

[7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO 16](#_Toc28651292)

[7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO 16](#_Toc28651293)

[7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 17](#_Toc28651294)

[7.2.1 REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO 17](#_Toc28651295)

[7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO 17](#_Toc28651296)

[7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 18](#_Toc28651297)

[7.3 COMPRAS 18](#_Toc28651298)

[7.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 18](#_Toc28651299)

[8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 18](#_Toc28651300)

[8.1 SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA 18](#_Toc28651301)

[8.2 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 19](#_Toc28651302)

[8.3 ANÁLISIS DE DATOS 19](#_Toc28651303)

[8.4 MEJORA CONTINUA 19](#_Toc28651304)

[9. GESTIÓN DEL RIESGO 19](#_Toc28651305)

[10. ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN 20](#_Toc28651306)

[11. ANEXOS 22](#_Toc28651307)

[11.1 ANEXO 1. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES 22](#_Toc28651308)

[11.1.1 RELACIÓN DE CARGOS 22](#_Toc28651309)

[11.1.2 RELACIÓN DE RESPONSABILIDADES FRENTE AL S.G.I 22](#_Toc28651310)

[11.2 ANEXO 2. OTRAS POLÍTICAS DEL S.G.I POLÍTICAS DE GESTIÓN 23](#_Toc28651311)

[11.2.1 Política de Gestión Integral 23](#_Toc28651312)

[11.2.2 Política anticorrupción y de transparencia. 23](#_Toc28651313)

[11.2.3 Política de Gestión de Calidad 23](#_Toc28651314)

[11.2.4 Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 24](#_Toc28651315)

[11.2.5 Política de Seguridad de la información 24](#_Toc28651316)

[11.2.6 Política de Gestión de Archivo 24](#_Toc28651317)

[11.2.7 Política Ambiental 24](#_Toc28651318)

[11.2.8 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional 25](#_Toc28651319)

[11.2.9 Política de Operación de los procesos 26](#_Toc28651320)

## OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

## OBJETO

El presente Manual tiene por objeto recopilar los elementos macro del Sistema de Gestión Integral de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional, APC-Colombia.

## ALCANCE

El alcance del manual aplica para las actividades que forman parte del Sistema de Gestión Integral, establecidas en el mapa de procesos E-OT-002 y la caracterización de cada uno de los procesos que corresponden a la gestión, orientación, y coordinación técnica de la cooperación internacional, pública, privada, técnica y financiera no reembolsable que reciba el país; así como la ejecución, administración y apoyo a la canalización y ejecución de recursos, programas y proyectos de cooperación internacional, atendiendo los objetivos de política exterior y el Plan Nacional de Desarrollo.

Articula el Sistema de Gestión Integral existente en APC-Colombia, con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, entendiendo este último como el modelo de gestión adoptado por la Agencia para planear, ejecutar, evaluar y mejorar continuamente la gestión en de la entidad en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales y la planeación estratégica y operativa.

## PRESENTACIÓN DEL MANUAL

Este manual es un documento que describe el Sistema de Gestión Integral de la Agencia en el cual se hace referencia a los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión.

Adicionalmente, se relacionan los diferentes elementos que conforman el sistema de gestión integral agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA.

Aplica el vocabulario presentado en las normas NTC-ISO 9000, numeral 2.

## PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

Mediante Decreto 2410 de octubre 20 de 1989 fue creada la “División Especial de Cooperación Técnica Internacional” en el Departamento Nacional de Planeación – DNP, para atender los asuntos relacionados con cooperación técnica internacional.

[ftp://ftp.camara.gov.co/camara/basedoc/decreto/1989/decreto\_2410\_1989.html](about:blank)

Luego, a partir del Decreto 1347 de agosto 10 de 1995, la División Especial de Cooperación Técnica Internacional – DECTI, del Departamento Nacional de Planeación, ejerció como Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Cooperación Internacional.

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/decreto\_1347\_1995.htm

En la década de los 90 el país fue clasificado en ingreso medio, lo cual generó el estudio de la política Nacional de Cooperación Internacional, que recomendó la elaboración del documento CONPES 2768 de 1995 e incidió en la creación de la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional - ACCI como un establecimiento público del orden nacional adscrito al Departamento Nacional de Planeación, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, lo cual se dio mediante Ley 318 de septiembre 20 de 1996.

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley\_0318\_1996.htm

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo "Cambio para construir la Paz", se consideró la necesidad de cambiar la adscripción de la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional - ACCI al Ministerio de Relaciones Exteriores, lo cual se produjo mediante Decreto 1320 de julio 13 de 1999.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\_1320\_1999.html

En el Plan Nacional "Hacia un Estado comunitario", en el que por primera vez se hizo referencia explícita al tema de cooperación internacional, el gobierno determinó adscribir la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional - ACCI al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – DAPR, lo cual se concretó mediante Decreto 1540 de junio 6 de 2003.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\_1540\_2003.html

Por Decreto 2467 de julio 19 de 2005 se fusionó la "Agencia Colombiana de Cooperación Internacional, ACCI" a la "Red de Solidaridad Social", en lo que en adelante se denominó “Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, Acción Social”, un establecimiento público, del orden nacional, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. Como parte de la estructura de la entidad se incluyó la Dirección de Cooperación Internacional, las Subdirecciones de Ayuda Oficial al Desarrollo y Nuevas Fuentes de Cooperación. Así mismo se conformó el grupo de Direccionamiento Estratégico.

[http://diario-oficial.vlex.com.co/vid/decreto-2467-43224770](about:blank)

Finalmente, el Presidente Juan Manuel Santos, haciendo uso de las facultades extraordinarias que recibió del Congreso para escindir o crear entidades, mediante Decreto 4152 de noviembre 3 de 2011 escinden unas funciones de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación internacional– Acción Social y se crea una Unidad Administrativa Especial denominada “Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC – COLOMBIA”, como una entidad descentralizada de la Rama Ejecutiva del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, para cumplir las funciones escindidas.

[http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=44688](about:blank)

## MISIÓN

Gestionar, orientar y coordinar técnicamente la Cooperación Internacional pública, privada, técnica y financiera no reembolsable que reciba y otorgue el país; así como ejecutar, administrar y apoyar la canalización y ejecución de recursos, programas y proyectos de Cooperación Internacional, atendiendo los objetivos de política exterior y el Plan Nacional de Desarrollo.

## VISIÓN

En 2023, APC-Colombia es reconocida nacional e internacionalmente como líder técnico que promueve y gestiona con innovación y efectividad la cooperación internacional del país, para responder a las prioridades globales y nacionales.

## POLÍTICA DE CALIDAD

Es política de calidad la siguiente: “APC-Colombia gestiona la cooperación internacional que recibe y otorga el país, apoyada en un talento humano competente y comprometido con la mejora continua para cumplir las necesidades de sus clientes y los lineamientos del Gobierno Nacional”.

## OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad, se identifican y unifican con los objetivos estratégicos, los cuales son:

1. ALINEAR Y ARTICULAR la cooperación internacional a las prioridades de desarrollo del país.
2. GESTIONAR conocimiento que genere valor agregado a los países socios y los territorios.
3. POSICIONAR a la APC-Colombia como líder técnico de la cooperación internacional a nivel nacional y regional.

## MAPA DE PROCESOS

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño decidió crear un nuevo proceso recogiendo la Gestión de Servicio al Ciudadano, por lo tanto, el mapa de procesos fue actualizado en el mes de diciembre de 2019.

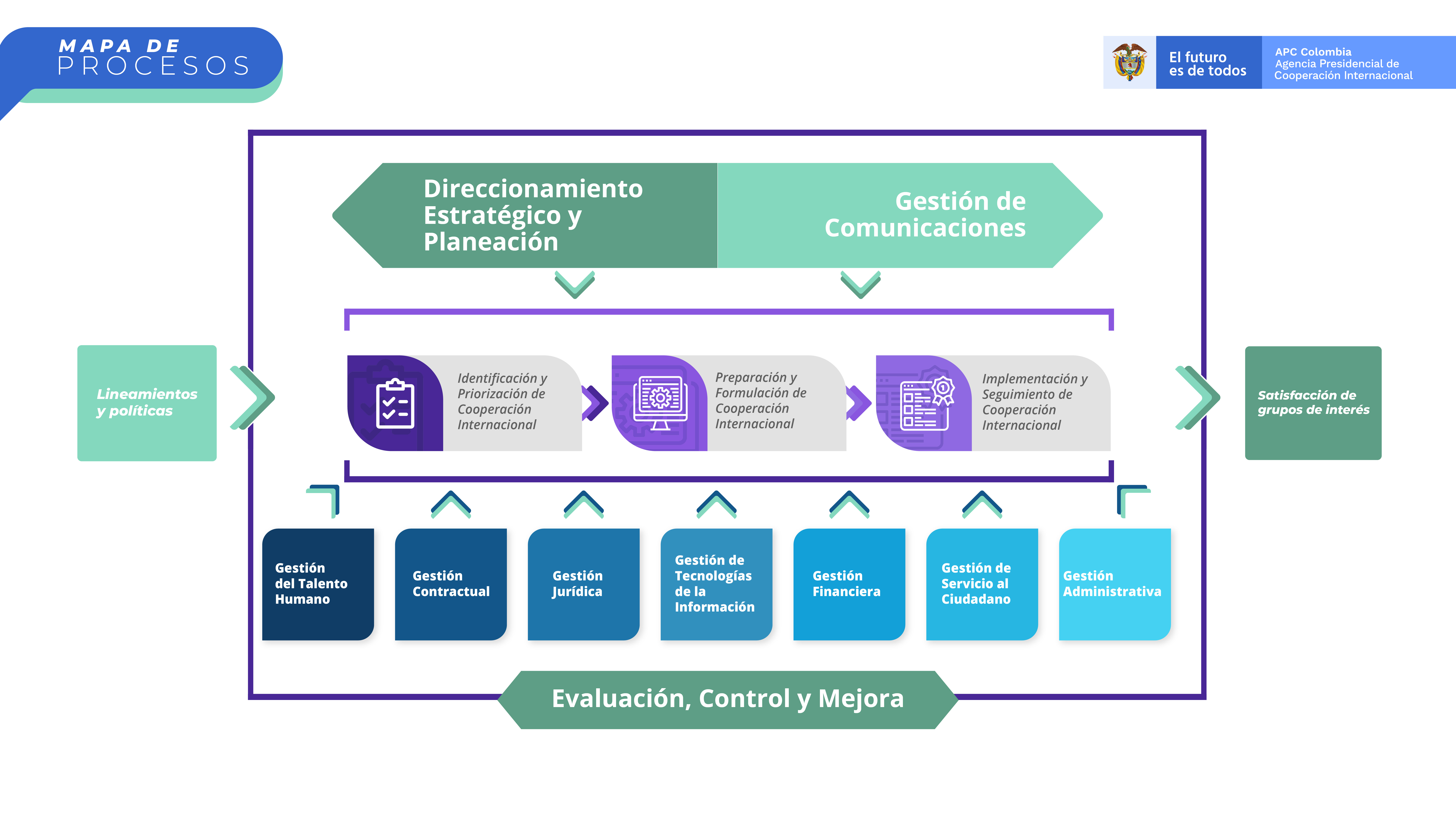


Gráfico 1: Mapa de procesos APC-Colombia. Código E-OT-002

## INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El mapa de procesos evidencia una cadena de valor misional que recibe el apoyo de todos los procesos. De tal forma que cada proceso es insumo para otro.

Esta interrelación de procesos está documentada en las caracterizaciones de cada proceso.

## GESTIÓN DEL MANUAL - DOCUMENTOS

## ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

En el Sistema de Gestión Integral de APC-Colombia se establece un manual que incluye las directrices de la organización en cuanto al cumplimiento de cada una de las funciones de la Entidad, de tal manera que: los clientes, la organización, los proveedores y partes interesadas conozcan cómo APC-Colombia cumple con las exigencias de esta norma.

Este manual incluye el objeto y alcance del mismo. Hace referencia a los procedimientos requeridos por la Agencia para asegurar la gestión de sus funciones y muestra la interacción entre los diferentes procesos de la organización.

La actualización del manual es realizada por el Profesional con funciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y aprobada por Asesor de Planeación con funciones de Calidad, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de control de documentos E-PR-001.

## CONTROL DE CAMBIOS

El control de cambios del manual se establece en el procedimiento de control de documentos E-PR-001.

## APROBACIÓN DEL MANUAL

La aprobación es efectuada por el líder del proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación, quien en el sistema de información de Brújula da la aprobación al documento; la fecha y versión del documento será controlada a través del listado maestro de documentos que se genera desde el aplicativo Brújula.

## DISTRIBUCIÓN

La responsabilidad de generar copias es del Profesional con funciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, quien mediante correo electrónico informa a los integrantes de la Agencia que se tiene disponible en Brújula una nueva versión del documento. A partir de esa comunicación cada líder de proceso o integrante de APC-Colombia, puede acceder al sistema de información y allí obtener una copia del Manual. Será responsabilidad de quien imprima el Manual, de tener el documento actual y no una copia obsoleta, para lo que se debe estar consultando el sistema de información Brújula.

El Manual estará en original en el sistema de información de Brújula, bajo la responsabilidad de Profesional con funciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del Asesor con funciones de Planeación.

**Copias No Controladas**: De ser necesario entregar copias del manual y/o algunos documentos del SGI, esto se llevará a cabo descargando directamente el documento desde el sistema de información Brújula, bajo la responsabilidad de quien obtenga la copia.

En todos los casos, se entenderá que la versión vigente del manual es la que se encuentra cargada en el sistema de información Brújula.

## CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

APC-Colombia, cuenta con un procedimiento documentado “procedimiento de control de documentos” E-PR-001 para elaborar, revisar, aprobar, actualizar distribuir y controlar todos los documentos del Sistema de Gestión Integral S.G.I, que se llevan a cabo en la organización, al igual que los registros generados en la misma para dar conformidad al al S.G.I de APC-Colombia. Adicionalmente, dispone de un manual E-OT-003 con procedimientos y registros documentados para las diferentes áreas y procesos de la organización. (Ver listado maestro vigente de documentos y registros generado desde el aplicativo Brújula).

## RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

## COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de APC-Colombia, proporciona evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y S.G.I mediante el establecimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad y su desarrollo, la implementación de la documentación y de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la aprobación de documentos y la disposición de recursos. Evidencias de dicho compromiso son, entre otras, las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en los cuales participa el equipo directivo y, en representación del (de la) Director(a) General participa el(la) Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a).

## ENFOQUE EN LOS GRUPOS DE VALOR

El reconocimiento de APC-Colombia, como la entidad que gestiona la cooperación internacional que recibe y otorga el país, se sustenta en el cumplimiento de los requisitos de sus grupos de valor. Para esto determinó su Portafolio de Servicios y Productos E-OT-027, en donde inicialmente se determinan los servicios que APC-Colombia ofrece, así como las características de cada uno para que el cliente tenga claridad de ellos al solicitarlos.

La determinación de los requisitos del cliente se da través del Portafolio de Servicios y Productos de APC-Colombia E-OT-027, así como con sus sugerencias y la medición del grado de satisfacción mediante herramientas de recolección de información aplicadas en los diferentes procesos de la entidad. La información obtenida ha sido de gran ayuda para la Agencia ya que de esta forma se asegura y compromete a suplir y superar las necesidades de los clientes al igual que con la suscripción de proyectos, convenios, acuerdos, etc., en donde también se revisan los requisitos relacionados con el producto.

De manera general, las características de los productos y servicios que están identificados en el Portafolio de Servicios y Productos de APC-Colombia E-OT-027, son:

Tabla 4. Características de los productos y servicios de APC- Colombia.

|  |  |
| --- | --- |
| **Concepto** | **Definición** |
| Asequible | Facilidad de obtener el producto/servicio |
| Claridad conceptual | Claridad de la información asociada al producto/servicio |
| Oportunidad | Disponibilidad del producto/servicio en el momento requerido |
| Pertinencia | Correspondencia del producto/servicio con sus necesidades |
| Concreción | El producto/servicio recibido responde de forma precisa y objetiva a su necesidad |
| Confiabilidad | El producto/servicio recibido le da confianza y seguridad |
| Coherencia | El producto/servicio recibido es lógico y consecuente con lo ofrecido |
| Términos de derecho | El producto/servicio recibido cumplió la normatividad vigente |

Así mismo, en aquellos productos y/o servicios que son entregados a través de actividades o eventos, se evalúa la característica de logística

De la misma manera, la descripción de los requisitos que se encuentran definidos en el Portafolio de Servicios y Productos de APC-Colombia E-OT-027, son:

Tabla 5. Descripción de requisitos de los servicios y productos de APC-Colombia.

|  |  |
| --- | --- |
| **Concepto** | **Definición** |
| Especificado (Declarado) | Requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta. Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final. |
| Necesario (Implícito y obligatorio) | Requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto. |
| Legal (Reglamentario y obligatorio) | Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio. Incluyen los relacionados con la política vigente de racionalización. |
| Adicional (Valor agregado) | Cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario. |

Finalmente, quienes conforman los diferentes grupos de interés del Portafolio de Servicios y Productos de APC-Colombia E-OT-027, son:

Tabla 6. Grupos de interés de APC-Colombia.

|  |  |
| --- | --- |
| **Concepto** | **Definición** |
| Agencias de cooperación | Pares de APC-Colombia en otros países. |
| Entidades territoriales | Gobernaciones, Alcaldías, Descentralizadas, Provincias. |
| Gobierno | Presidencia de la República, Ministerio del Interior, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Todos ministerios y entidades públicas de gobierno) |
| Bilateral - Multilateral | Organismos multilaterales (Agencia del SNU, Banca multilateral, Otros); Embajadas. |
| Sector privado | Empresas, Cámaras de Comercio, agremiaciones. |
| Organizaciones de la Sociedad civil | Fundaciones, Organizaciones sin ánimo de lucro, organizaciones religiosas. |
| Ciudadanía | Ciudadanos no organizados. |
| Interno | Procesos internos de APC-Colombia. |

La caracterización de estos usuarios hace parte del portafolio de productos/servicios, características y usuarios, identificado en el Sistema de Gestión Integral con el código E-OT-027 y cumple las condiciones establecidas en la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea.

## POLÍTICA DE CALIDAD - SUSTENTACIÓN

La política de calidad, descrita en el numeral 3.3. del presente Manual, se desarrolló en APC-Colombia con la participación del equipo de calidad y su posterior aprobación se dio en la sesión 3 del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del día 28 de marzo de 2016 con la participación de los líderes de los diferentes procesos de la Agencia. Se adelantaron diferentes actividades de socialización.

Para su mejor entendimiento y comunicación, en ésta se establece el propósito de la organización, el compromiso de cumplir con las necesidades del cliente y la mejora continua, además de ser coherente con la planeación estratégica de la Agencia.

## PLANIFICACIÓN DEL S.G.I.

La planificación del sistema de gestión integral de APC-Colombia, permite satisfacer la política, los objetivos y los requisitos.

Algunos puntos importantes que se tienen en cuenta para la planificación son:

* Las necesidades y expectativas de los clientes.
* Los responsables y líderes para desarrollar los planes y procedimientos.
* Disponibilidad de recursos.
* La operación, desempeño y control de los diferentes procesos del sistema.
* Las herramientas necesarias para la mejora continua.
* Revisión periódica del sistema de gestión integral.
* Los procedimientos necesarios, determinados por la Organización.

En el momento en que se presenten cambios en la organización, que de alguna u otra forma puedan afectar la integralidad del sistema de gestión integral, en las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como en el Comité Directivo, se analizarán, evaluarán y orientaran los indicadores de gestión y resultados, disponibles en la herramienta tecnológica Brújula.

Lo anterior, se hará de forma que permita alcanzar las metas planificadas para la Agencia, las cuales son analizadas con las áreas teniendo en cuenta todos los aspectos, aportes, efectos e incidencias que estos puedan generar a la Agencia.

## RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

En APC-Colombia, la alta dirección es la encargada de definir y comunicar las responsabilidades al personal de la Entidad para que todos participen y se concienticen de sus funciones y las metas que deben alcanzar.

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección define y comunica las responsabilidades y autoridades dentro de la organización con el propósito de desarrollar, implementar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integral de una forma más eficiente y eficaz; esta responsabilidad se encuentra documentada en la matriz de responsabilidades, anexo 1, que se comunica oportunamente al equipo de trabajo de la organización en las diferentes reuniones de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, así como en las inducciones, reinducciones y capacitaciones que se realizan con el personal de la entidad.

## REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Mediante la Resolución 422 de septiembre 10 de 2015 APC-Colombia, se designó al Asesor con funciones de Planeación como Representante de la Dirección, para liderar el diseño, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integral. Para esto se realiza un seguimiento en cada uno de los procesos de la organización, igualmente se evalúan las actividades y se presentan informes periódicos a la Dirección General sobre el desempeño de las políticas del MIPG y sus oportunidades de mejora, estos informes hacen parte de los archivos del Proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación.

El Representante de la Dirección tiene la responsabilidad y autoridad de informar a la Alta Dirección, así como también a los grupos de valor sobre el desempeño y todo lo relacionado con el sistema de gestión, utilizando como instrumentos las auditorías internas y los procedimientos seguidos por la organización para el tratamiento de no conformidades y acciones correctivas y preventivas y los objetivos planteados.

## COMUNICACIÓN INTERNA

Los procesos de comunicación dentro de APC-Colombia, son los adecuados y permiten comunicar la eficacia del Sistema de Gestión. Se cuenta con herramientas tales como: Brújula, que es el sistema de información en el que se disponen los diferentes documentos que integran el Sistema de Gestión; se realizan reuniones periódicas en los diferentes equipos de trabajo en las que se revisan los temas relacionados con la gestión y se tienen implementadas las Mesas de autocontrol que funcionan como espacios de retroalimentación constantes frente al desempeño de los procesos, de las cuales se genera un informe periódico a la alta dirección. Adicionalmente, se realizan campañas internas de comunicación que, con el uso de piezas gráficas, comunican los documentos propios del sistema y temas adicionales para generar conciencia como son: indicadores de gestión, políticas y documentos de gestión de las diferentes políticas del MIPG, entre otros.

La difusión de procedimientos, instructivos, formatos, fichas técnicas y demás documentos del sistema de gestión integral se lleva a cabo a través de capacitaciones y reuniones con cada proceso o área y quedan registradas en el formato de reuniones E-FO-010.

En cuanto a la comunicación externa, la Agencia cuenta con procedimientos claramente definidos para dar la visibilidad necesaria, por ello tiene presencia en medios digitales como redes sociales, página web, así como en medios de comunicación tradicionales cuando se requiere.

Así mismo, en la página web de la Agencia, se puede consultar abiertamente la documentación principal del sistema, en el micrositio denominado: “Sistema Integrado de Gestión”[[1]](#footnote-1)

## REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

En APC-Colombia, la alta dirección realiza revisiones periódicas al Sistema de Gestión Integral a través de las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y realiza anualmente una revisión al Sistema, a través de la aplicación y los resultados que se obtienen del Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión FURAG, por otra parte, se cuenta con otro mecanismo de revisión dado por la aplicación y evaluación de los autodiagnósticos de las diferentes políticas del MIPG. Con ello se asegura la conveniencia, adecuación, eficiencia y mejora continua del sistema.

Las revisiones que se realizan en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño:

* El cumplimiento de los objetivos institucionales y las metas definidas en los diferentes planes institucionales
* El cumplimiento de los objetivos del MIPG, de las políticas y de los lineamientos que rigen la gestión.
* Los resultados de los índices institucionales que evalúan la gestión de la Entidad.
* El desempeño de los procesos.
* Las acciones de mejora en desarrollo.
* Las auditorías internas.
* Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de las revisiones incluyen:

* Acciones y sugerencias para la mejora de la eficacia y eficiencia de las políticas
* Mejora de los servicios y productos entregados por los procesos y por los líderes de las políticas de gestión y desempeño.
* Las necesidades de recursos.

Todo esto queda evidenciado en actas donde se aclara el contenido y las conclusiones de la misma, aclarando compromisos frente al mejoramiento y aseguramiento de las políticas de gestión y desempeño y sus requisitos

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El(la) Director(a) General proporciona los recursos (financieros, infraestructura, talento humano, ambiente de trabajo) necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión Integral y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, aumentando la satisfacción de los grupos de interés mediante el cumplimiento de sus requisitos.

## PROVISIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

La entidad cuenta con recursos de inversión y de funcionamiento dentro de su presupuesto, que le permiten llevar a cabo las actividades propias de su gestión.

## TALENTO HUMANO

La Agencia cuenta con Servidores Públicos competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas; soportadas en el Manual de Funciones y Competencias Laborales.

Anualmente, se elabora el Plan Institucional de Capacitación que contiene las necesidades de capacitación y formación requerida por los Servidores Públicos.

## COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

En APC-Colombia, la competencia del personal es fundamental para ofrecer procesos y productos de calidad, por esto se han determinado los manuales de funciones y requisitos de cada cargo de la Agencia (última actualización, en agosto 2 de 2019 a través de la Resolución 279 de 2019). De acuerdo a estos se han analizado cada una de las hojas de vida de sus integrantes, identificando las necesidades de formación, tomándose las acciones respectivas, mediante un cronograma de capacitación, que es desarrollado con el apoyo de entidades externas como el SENA, Caja de compensación, Universidades, etc. o la colaboración del mismo personal de la Agencia. Esto se puede evidenciar en los registros de capacitación, inducciones y/o reuniones.

Con el fin de verificar la eficacia de las capacitaciones internas se efectúan evaluaciones al personal de forma que el empleado se concientice de la importancia de sus actividades y de la contribución al logro de los objetivos que la Agencia se ha propuesto y que se evidencian en su planeación estratégica.

## INFRAESTRUCTURA

La alta dirección proporciona la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio la cual incluye: sede, espacios de trabajo, mobiliario, equipos, sistemas de información, entre otros.

## AMBIENTE DE TRABAJO

La Agencia cuenta con un estricto control de las normas de seguridad industrial, dotando a los empleados con los implementos necesarios para su cuidado (política de salud y seguridad en el trabajo) el proceso de Gestión Administrativa gestiona el cumplimiento del plan de riesgos profesionales elaborado por la ARL, se tienen zonas asignadas, debidamente demarcadas y dotadas del equipo necesario para responder en caso de incendios, igualmente se ha realizado capacitación en cuanto a manejo de extintores, se tiene establecido el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Brigada de Emergencias y el Comité de Convivencia Laboral, para complementar atender todas las situaciones imprevistas en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

En la Agencia cada colaborador conoce sus funciones y responsabilidades, estas se citan en el manual de funciones y requisitos.

Se realiza anualmente también un plan de bienestar e incentivos, en el cual se tiene en cuenta el reconocimiento de la labor realizada, los sistemas de comunicación, la divulgación de los cambios, la estimulación de la participación, programas de inducción y capacitación, programas de bienestar social, estimulación de la creatividad, medio ambiente laboral, eventos y actividades de refuerzo, todo esto con el fin de incrementar el desarrollo personal de los colaboradores.

## REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

## PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

El Sistema de Gestión Integral de APC-Colombia, cuenta con procedimientos para los procesos misionales quienes establecen y mantienen el contacto con los usuarios de la Agencia. En los documentos que componen el proceso misional de Identificación y Priorización se determinan las principales variables para la prestación del servicio en coherencia con los requisitos del cliente (ver caracterización de proceso y listado maestro de documentos). Adicionalmente, y de manera aleatoria, se verifica, la satisfacción del cliente frente al cumplimiento de los requisitos inicialmente planteados para la prestación del servicio.

## PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

En APC-Colombia, es de vital importancia estar en contacto con los clientes, conocer sus necesidades, opiniones y sugerencias, para así prestar y cualificar el servicio que desde la Agencia se proporciona. Para esto se cuenta con documentos implementados tales como: la Estrategia de servicio al ciudadano A-OT-076, con los procedimientos de comunicación y con los procedimientos misionales en los que se establece la forma en que APC-Colombia se relaciona y establece los requisitos para alcanzar su satisfacción. (Ver caracterizaciones de proceso y el Listado maestro de documentos).

## REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

En APC-Colombia, se determinan los requisitos de los servicios prestados por la Agencia en los diferentes procedimientos que componen el Sistema de Gestión Integrado, así como en las políticas de operación y gestión relacionadas, que son entre otras:

* Política de Gestión Integral
* Política Anticorrupción y de Transparencia.
* Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
* Política de Seguridad de la información.
* Política de Gestión de Archivo.
* Política Ambiental.

Por otra parte, en los procesos misionales se han caracterizado los usuarios teniendo claridad sobre los servicios que la Agencia está en capacidad de ofrecer y cumplir.

La caracterización de estos usuarios hace parte del portafolio de productos/servicios, características y usuarios, identificado en el Sistema de Gestión Integral con el código E-OT-027 y cumple las condiciones establecidas en la Estrategia Nacional de Gobierno en Línea.

## REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

En el proceso misional de Identificación y Priorización, se establecen las condiciones iniciales para determinar cuáles serán los proyectos, acuerdos, convenios, etc., que se firmarán con los diferentes grupos de interés. Para ello se realiza una revisión sobre las necesidades de los usuarios y la viabilidad para poder satisfacerlas. De esto se deja evidencia en diferentes medios siendo algunos de ellos e-mails, cartas, proyectos escritos, actas de reuniones entre otros.

Antes de iniciar cualquier actividad con los usuarios y de pasar al siguiente proceso misional ‘Preparación y formulación’ se verifica que los requisitos declarados por el cliente sean acordes con la capacidad de cumplimiento de la Agencia.

## COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

En APC -Colombia se han determinado los procesos y procedimientos necesarios para mantener de manera acertada la comunicación con sus clientes y usuarios, para ello en los procesos misionales Identificación y Priorización; Preparación y Formulación; Seguimiento e Implementación; así como en el de Gestión de Comunicaciones se han establecido diferentes canales y medios como correos electrónicos, página web, redes sociales, cartas, carteleras, entre otros. En algunos de ellos se dispone la información sobre los productos y servicios que ofrece la Agencia y que están determinados y caracterizados en el portafolio de servicios E-OT-027. Otros medios como las redes sociales, página web y correos electrónicos permiten la retroalimentación del cliente frente a sus necesidades y que exprese sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Adicionalmente se tiene definida la estrategia de atención al ciudadano y los posibles mecanismos de participación para los clientes y usuarios de APC- Colombia.

## COMPRAS

La Agencia realiza la adquisición de los bienes y servicios necesarios para cumplir su misión acorde con la Ley 80/1993, la Ley 1150/2006 y demás normatividad aplicable, a través de la Dirección Administrativa y Financiera. Se apoya en documentos del Sistema de Gestión Integrado, tales como: Manual de supervisión (A-OT-001), procedimientos (A-PR-032, A-PR-033, A-PR-034 y A-PR-035), formatos y otros documentos contractuales que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado. Los controles están definidos en los documentos mencionados de tal forma que garantizan la calidad del servicio/producto recibido.

## PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Agencia cuenta con procedimientos dentro de los procesos misionales en los cuales se describen las formas para controlar la prestación del servicio, adicionalmente en estos documentos se determinan las actividades relacionadas con la trazabilidad.

## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

## SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA

La entidad cuenta con indicadores para efectuar el seguimiento y medición de los procesos. De otro lado se cuenta con mecanismos de seguimiento al cumplimiento de la hoja de ruta y el plan de acción. Para determinar si el Sistema de Gestión Integral es conforme con las disposiciones planificadas y es eficaz, eficiente y efectivo, se estableció el Procedimiento de Auditorías C-PR-002.

## CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Se cuenta con el Procedimiento de Producto/Servicio No conforme E-PR-016 que permite identificar, analizar, dar tratamiento y corregir los productos/servicios no conformes de acuerdo con los requisitos establecidos para prevenir su uso o entrega no intencional. Cualquier incumplimiento a las características definidas, es considerado como producto o servicio no conforme.

## ANÁLISIS DE DATOS

En APC-Colombia, se dispone de indicadores de gestión y de planes de acción a través de los cuales se demuestra la conformidad, eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos que integran el S.G.I. Los resultados obtenidos de cada medición son analizados y si es el caso puestos en conocimiento de todos los líderes de los procesos para que a partir de ellos se tomen las acciones de mejora necesarias.

Así mismo, se adelantan evaluaciones de satisfacción de los usuarios, en todos los procesos, con el ánimo de evaluar las características de calidad de los productos y servicios y a partir de allí se analizan los resultados y se proponen las correcciones o acciones de mejora según aplique.

## MEJORA CONTINUA

De las situaciones detectadas en diferentes fuentes, se formulan planes de mejoramiento, los cuales tienen un seguimiento hasta la identificación de la eficacia de las acciones ejecutadas.

Producto de la medición y el seguimiento de los procesos, cuando sea conveniente se aplica el procedimiento de Formulación, seguimiento y evaluación de planes de mejoramiento C-PR-001; verificando si se cumplen los requisitos de acuerdo con los criterios de aceptación

## GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de riesgos del Sistema de Gestión Integral se adelanta a través de los siguientes instrumentos:

* E-OT-008 Política, lineamientos y metodología de identificación y administración del riesgo.
* E-PR-008 Procedimiento de Administración de Riesgos.

La implementación del registro de la información relacionada con riesgos, se realiza en el módulo de Riesgos del aplicativo Brújula establecido para tal fin, desde allí se pueden generar, gestionar y consultar reportes del mapa de riesgos.

## ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

El Estado viene promoviendo la integralidad de los sistemas de gestión.

* El Decreto 2482 de 2012 estableció el formulario Único Reporte de Avance de la Gestión – FURAG, el cual es una herramienta en línea para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales para las entidades de la Rama Ejecutiva. Evalúa, entre otros aspectos, la integración de los sistemas de gestión, la certificación de los mismos y la auditoría integral.
* El Decreto 1499 de 2017, estableció la unificación del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno en lo que se denomina el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para el sector público, allí se establecen las dimensiones y políticas que lo conforman y las entidades rectoras en cada una de las materias con contiene el modelo.

Por esta razón, la APC-Colombia viene adelantando la articulación de los diferentes sistemas de gestión. Algunos mecanismos con los cuales se avanza en esta articulación son el presente manual, el procedimiento de control de documentos y la gestión del riesgo.

**CONTROL DE CAMBIOS**

| Versión | Código | Nombre | Acto | Control de cambios |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | DG-D-003 | Manual Sistema de Gestión Integral | Acta 20 Mar 07/2013 | Nuevo 01/03/2013. |
| 2 | DG-D-003 | Manual Sistema de Gestión Integral | No tiene | Cambió el nombre del Mapa de Macroprocesos. |
| 3 | DG-D-003 | Manual del Sistema de Gestión Integrado | Acta noviembre 19 de 2015 | Ajustó asignación de versión, incluyó el nuevo mapa de procesos y sus documentos asociados, amplió el contenido a otros sistemas de gestión. |
| 4 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integrado | Acta diciembre 22 de 2015 | Cambió el código del documento. Ajustó dirección de la entidad, latitud, longitud y listado de procedimientos. Incluyó análisis de la capacidad de la entidad. |
| 5 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integrado | Brújula, mayo 27 de 2016 | Se le incluyó la administración de riesgos y los ajustes al mapa de procesos, política de calidad y objetivos de calidad, mecanismos de medición. |
| 6 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integrado | Brújula, septiembre 09 de 2016 | Se le incluyó la administración de riesgos y los ajustes al mapa de procesos, política de calidad y objetivos de calidad, mecanismos de medición. Se retiró la exclusión del diseño. Se ajusta en su estructura para resaltar el cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. |
| 7 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integrado | Brújula, octubre 28 de 2016. | Se corrigió la trazabilidad. Se le incluyó la articulación de los objetivos con las políticas de desarrollo administrativo. Se amplió la justificación de las exclusiones. Se mejoró la presentación del documento. |
| 8 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integrado | Brújula, marzo 08 de 2017 | Se ajusta a la nueva imagen institucional. |
| 9 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integrado | Brújula, diciembre 05 de 2017 | Se actualiza conforme a la nueva planeación estratégica, la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, las nuevas políticas de medición de la satisfacción del usuario y de evaluación de los servicios, así como las actualizaciones |
| 10 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integrado | Brújula, octubre 30 de 2018 | Se ajusta a la nueva imagen institucional. |
| 11 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integrado | Brújula, Diciembre 31 de 2019 | Se ajusta a la nueva imagen institucional y se incluyen cambios de acuerdo con la nueva planeación estratégica y la articulación del Sistema de Gestión Integral con el Modelo Integrado de Planeación Integral. |

## ANEXOS

## ANEXO 1. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

## RELACIÓN DE CARGOS

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Cargos planta APC | Código | Grado | Decreto 4884 dic22/2011 | Decreto 2114 sep27/2013 | Total |
| Director general | 0015 | 24 | 1 | 0 | 1 |
| Asesor | 1020 | 16 | 2 | 0 | 2 |
| Asesor | 1020 | 14 | 6 | 0 | 6 |
| Asesor | 1020 | 12 | 4 | 0 | 4 |
| Secretario bilingüe | 4182 | 24 | 2 | 0 | 2 |
| Conductor mecánico | 4103 | 17 | 1 | 0 | 1 |
| Conductor mecánico | 4103 | 15 | 1 | 3 | 4 |
| Director técnico | 0100 | 22 | 4 | 0 | 4 |
| Profesional especializado | 2028 | 21 | 2 | 4 | 6 |
| Profesional especializado | 2028 | 20 | 10 | 5 | 15 |
| Profesional especializado | 2028 | 18 | 12 | 1 | 13 |
| Profesional especializado | 2028 | 17 | 5 | 1 | 6 |
| Profesional especializado | 2028 | 13 | 2 | 0 | 2 |
| Profesional universitario | 2044 | 10 | 4 | 0 | 4 |
| Profesional universitario | 2044 | 08 | 4 | 2 | 6 |
| Técnico administrativo | 3124 | 18 | 2 | 1 | 3 |
| Secretario ejecutivo | 4210 | 24 | 1 | 0 | 1 |
| Secretario ejecutivo | 4210 | 20 | 2 | 0 | 2 |
| Secretario ejecutivo | 4210 | 19 | 1 | 0 | 1 |
|  |  |  | **66** | **17** | **83** |

## RELACIÓN DE RESPONSABILIDADES FRENTE AL S.G.I

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Cargos planta APC | Código | Grado | Proceso de liderazgo |
| Director general | 0015 | 24 | Direccionamiento Estratégico y Planeación |
| Asesor | 1020 | 16 | Gestión Jurídica  Evaluación Control y Mejoramiento |
| Asesor | 1020 | 14 | Representante de la Alta Dirección ante el Sistema de Gestión. |
| Asesor | 1020 | 12 | Gestión de Comunicaciones |
| Director técnico | 0100 | 22 | Procesos de Apoyo (Gestión Humana, Administrativa, TI, Contractual, Financiera)  Procesos Misionales (Identificación y priorización; Preparación y formulación; Implementación y Seguimiento) |

## ANEXO 2. OTRAS POLÍTICAS DEL S.G.I POLÍTICAS DE GESTIÓN

## Política de Gestión Integral

Es política de Gestión Integral la siguiente: “APC-Colombia articula sus esfuerzos y recursos en temas comunes, especialmente los derivados de los diferentes sistemas de gestión”.

## Política anticorrupción y de transparencia.[[2]](#footnote-2)

En política anticorrupción y de transparencia el cumplir con el esquema de publicación de la información de tal forma que quede a disposición de la ciudadanía en el sitio Web de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, según lo previsto en "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información".

## Política de Gestión de Calidad

Ver capítulo 3.3.

El mecanismo de la medición de la política es el siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| Ítem | Mecanismo de medición |
| Gestión de la cooperación internacional que recibe y otorga el país | Seguimiento a plan de acción. |
| Competencia del talento humano | Evaluación del desempeño. |
| Compromiso con la mejora continua | Estado de los planes de mejoramiento preventivos, correctivos y de mejora. |
| Cumplimiento de las necesidades de los clientes. | Encuestas de satisfacción de usuarios. |
| Cumplimiento de los lineamientos del Gobierno Nacional. | Cantidad de hallazgos declarados por organismos de control. |

La alta dirección se aseguró que la política cumple con:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad. |
|  | Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos. |
|  | Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente. |
|  | Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. |
|  | Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos. |
|  | Se revisa para su adecuación continua. |

## Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Ver Manual del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

La alta dirección se aseguró que la política cumple con:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es apropiada para la naturaleza y escala de los riesgos de SG-SST de la organización. |
|  | Incluye un compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades y con la mejora continua en la gestión y desempeño de SG-SST. |
|  | Incluye el compromiso de cumplir como mínimo los requisitos legales aplicables y otros requisitos que suscriba la organización, relacionados con los peligros de SG-SST. |
|  | Proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de SG-SST. |
|  | Se documenta, implementa y mantiene. |
|  | Se comunica a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización, con la intención de que sean conscientes de sus obligaciones individuales de SG-SST. |
|  | Está disponible para las partes interesadas. |
|  | Se revisa periódicamente para asegurar que sigue siendo pertinente y apropiado para la organización. |

## Política de Seguridad de la información

Ver documento A-OT-011.

La alta dirección se aseguró que la política cumple con:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es compatible con la dirección estratégica de la organización. |
|  | Es adecuada al propósito de la organización |
|  | Incluye objetivos de seguridad de la Información o proporcione el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la seguridad de la Información |
|  | Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables relacionados con la seguridad de la Información |
|  | Incluye el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la seguridad de la Información |
|  | Está disponible como Información documentada. |
|  | Es comunicada dentro de la organización. |
|  | Está disponible para las partes interesadas, de la manera que se estime. |

## Política de Gestión de Archivo

Ver documento A-OT-009.

La alta dirección se aseguró que la política cumple con:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Se transmite y se cumple en todos los niveles organizativos |
|  | Se adoptó y aprobó en el nivel más alto de decisión y promulgarse en toda la organización |
|  | Se asignaron responsabilidades sobre su cumplimiento |

## Política Ambiental

Es política de ambiental la siguiente: “APC-Colombia ejerce las funciones que le fueron escindidas mediante el Decreto 4152 de noviembre 03 de 2011. Para ello cuenta con un talento humano comprometido con: a) identificar la magnitud e impactos ambientales que se puedan generar como resultado de la realización de las actividades y la generación de los productos correspondientes; b) evitar la contaminación y mejorar continuamente para tal fin; c) cumplir con los requisitos legales y de otra connotación, que sean aplicables a la protección ambiental; d) hacer cuatrienalmente la gestión para establecer, revisar, documentar, comunicar y poner a disposición para consulta interna y externa, la política, los objetivos y las metas ambientales de la entidad, y gestionar su implementación y mantenimiento permanente”.

La alta dirección se asegura que la política cumple con:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos. |
|  | Incluye un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación. |
|  | Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos. |
|  | Proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas ambientales. |
|  | Se documenta, implementa y mantiene. |
|  | Se comunica a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella. |
|  | Está a disposición del público. |

## Políticas de Gestión y Desempeño Institucional

Son políticas de Gestión y Desempeño Institucional el conjunto de lineamientos formulados por las entidades líderes de política para el desarrollo de la gestión y el desempeño institucional de las entidades y organismos del Estado, y que operan a través de planes, programas, proyectos, metodologías, estrategias o instrumentos de recolección de información. Estas fueron establecidas mediante el Decreto 1499 de 2017 y se enuncian a continuación:

* 1. Planeación Institucional
  2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
  3. Talento humano
  4. Integridad
  5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
  6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
  7. Servicio al ciudadano
  8. Participación ciudadana en la gestión pública
  9. Racionalización de trámites
  10. Gestión documental
  11. Gobierno Digital
  12. Seguridad Digital
  13. Defensa jurídica
  14. Gestión del conocimiento e innovación
  15. Control interno
  16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

Actualmente se encuentran en articulación, divulgación y promoción de su implementación, por lo cual, se adoptan por la Agencia, pero entran en vigencia a partir de la vigencia 2018.

## Política de Operación de los procesos

Las políticas de operación de los procesos están documentadas y/o referidas en la caracterización de cada uno de ellos.

1. Para mayor información ver: [https://www.apccolombia.gov.co/seccion/planeacion-control-y-seguimiento](about:blank) [↑](#footnote-ref-1)
2. Previsto en el índice de trasparencia nacional. [↑](#footnote-ref-2)