**TABLA DE CONTENIDO**

[1. PRESENTACIÓN 5](#_Toc197728676)

[2. OBJETOS 5](#_Toc197728677)

[2.1. Objetivo general 5](#_Toc197728678)

2.2. Objetivos específicos…………………………………………………………..……………6

[3. ALCANCE 6](#_Toc197728679)

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES………………………………………..………………………...6

5. SIGLAS……………………………………………………………………………………………..7

[6. MARCO NORMATIVO 7](#_Toc197728680)

7. DESCRIPCIÓN GENERLA DE LA AGENCIA ……………………………………………….10

7.1. Quien es APC Colombia…………………………………………………………...………10

7.2. Funciones de la Agencia…………………………………………………………………..11

7.3. Estructura organizacional………………………………………………………………….13

7.4. Organigrama………………………………………………………………………………...13

7.5. Misión………………………………………………………………………………………...15

7.6. Visión…………………………………………………………………………………………15

7.7. Objetivos estratégicos……………………………………………………………………...16

8. CULTURA…………………………………………………………………………………………17

9. PORTAFOLIO DE SERVICIOS………………………………………………………………...18

10. PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR………………………………………...19

11. CONTEXTO ESTRATÉGICO…………………………………………………………………22

12. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS…………………………………………….45

[13. CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE LOS PROCESOS 47](#_Toc197728681)

[14. PLANES, PROGRAMAS O PROYECTOS ASOCIADOS 47](#_Toc197728682)

[15. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL 47](#_Toc197728683)

15.1. Aplicativo tecnológico ………………………………………………………………….47

[15.2. Planificación del SGI 50](#_Toc197728684)

[15.3. Responsabilidad, autoridad y comunicación 51](#_Toc197728685)

[15.3.1. Responsabilidad y autoridad 51](#_Toc197728686)

15.3.2 Representante de la dirección ………………………………………………….…..52

[15.4. Comunicaciones 53](#_Toc197728687)

[15.5. Revisión del SGI 53](#_Toc197728688)

[16. MAPA DE PROCESOS 55](#_Toc197728689)

[16.1. Procesos 56](#_Toc197728690)

[16.1.1. Procesos estratégicos 56](#_Toc197728691)

[16.1.2. Procesos misionales 56](#_Toc197728692)

[16.1.3. Procesos de apoyo 57](#_Toc197728693)

[16.1.4. Proceso de control 57](#_Toc197728694)

16.2. Interrelación ……..………………………………………………………………………57

[17. MANUAL DEL SGI 58](#_Toc197728695)

[17.1. Gestión 58](#_Toc197728696)

[17.2. Control de cambios 58](#_Toc197728697)

17.3. Lineamiento……………………………………………………………………………...58

[17.4. Revisión y actualización 59](#_Toc197728698)

17.5. Confirmación versión……………………………………………………………………59

17.6. Socialización……………………………………………………………………………..59

17.7. Distribución……………………………………………………………………………….59

17.8. Copias no controladas…………………………………………………………………..59

[18. GESTIÓN DOCUMENTAL 60](#_Toc197728699)

[18.1. Control y registro de documentos 60](#_Toc197728700)

18.2. Compromiso y responsabilidad en la APC Colombia…………………………….…61

19. POLÍTICAS……………………………..……………………………………………….………61

19.1. Políticas del SGI………………………………………………………………….…..…62

19.1.1. Política de calidad………………………………………………………………….….62

* + 1. Política de gestión integral………………………………………………………….62

## Política de gestión de calidad……………………………………………………….62

19.1.4. Política ambiental……………………………………………………………………..64

* + 1. Política anticorrupción y de transparencia…………………………………..……..65
    2. Políticas de operación de los procesos…………………………………………….65
  1. Otras políticas del SGI………………………………………………………………….66
     1. Política de gestión del riesgo………………………………………………………..66
     2. Política de seguridad y salud en el trabajo………………………………………...66

## Política de seguridad y privacidad de la información……………………………..66

* + 1. Política de gestión de archivo……………………………………………………….66
    2. Política de talento humano…………………………………………………………..67
    3. Política de tratamiento de datos personales………………………………………67
    4. Políticas específicas del sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información……………………………………………………………………………67
    5. Política de tecnología de la información y las comunicaciones…………………67
    6. Política contable para la presentación de estados financieros………………….67
    7. Política de gestión documental……………………………………………………67

19.2.11. Política diagnóstico lineamientos y metodología para el control de producto-servicio no conforme en APC Colombia………………………………………….67

19.2.12. Política de defensa jurídica………………………………………………………...67

19.2.13. Política de prevención del daño antijurídico……………………………….……..68

## Políticas de gestión y desempeño institucional…………………………………...…68

[20. GESTIÓN DE LOS RECURSOS 69](#_Toc197728704)

## Talento humano………………………………………………………………………….70

* 1. Infraestructura…………………………………………………………………………...70

## Ambiente de trabajo………………………………………………….………………....70

## Competencia, toma de conciencia y formación………………………….…………...71

1. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO……………………………………………….…………...72

## Planificación de la realización del producto……………………………….………....72

## Procesos relacionados con el cliente…………………………………….………...72

## Revisión de los requisitos relacionados con el servicio……………………...…..73

## Comunicación con el cliente…………………………………………………….…..73

## Compras………………………………………………………………………….………74.

## Producción y prestación del servicio………………………………………………….74

## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA………………………………………………………….74

## Seguimiento, análisis y mejora…………………………………………………………74

## Control del producto y/o servicio no conforme………………………………………..74

## Análisis de datos……………………………………………………………….………...75

## Mejora continua……………………………………………………………….………...75

1. GESTIÓN DEL RIESGO…………………………………………………………..…….…….76

## ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN…………………………………...…77

1. CONTROL DE CAMBIOS……………………………………………………….…………....77

## PRESENTACIÓN

Este manual es un documento que describe el Sistema de Gestión Integral (SGI) de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia. El SGI se ha estructurado e implementado de manera integral, con los Sistemas de Gestión creados por la Ley y con el propósito de mejorar la prestación del portafolio de servicios de la Agencia a sus partes de interés y grupos de valor.

Por consiguiente, orienta a todos sus procesos y procedimientos, mediante lineamientos y disposiciones relacionadas con los diferentes elementos que conforman el SGI, agrupados en las cuatro (4) actividades básicas relacionadas con el Ciclo de mejoramiento continuo del Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), en la gestión por procesos e institucional de la Agencia, logrando incorporar un enfoque sistémico que evidencia la integración y generación de valor público, lo que implica la relación entre la planeación y ejecución.

Adicionalmente, la alta dirección, los servidores públicos y colaboradores de la Agencia, asumirán este lineamiento con compromiso, responsabilidad y diligencia en su operar, conscientes de la necesidad de implementar un SGI en la Agencia, para que la gestión desde los procesos y la sinergia entre los mismos, permita interactuar entre sí de forma armónica y coherente, en cumplimiento de su misionalidad, visión y objetivos estratégicos.

## OBJETOS

## 

## 2.1. Objetivo general

Brindar los elementos macro del Sistema de Gestión Integral (SGI), en una herramienta con un enfoque sistémico, referenciado el Ciclo de mejoramiento continuo, en la APC Colombia.

**2.2. Objetivos específicos**

* Integrar en un documento, los elementos que definen y componen el SGI, con el propósito que se convierta en un lineamiento clave para la operación por procesos e institucional.
* Suministrar una herramienta eficiente que permita establecer estándares de operación organizacional, referenciado el PHVA en el SGI.

## ALCANCE

Aplica para todos los servidores públicos, colaboradores, procesos, procedimientos, sistemas de gestión y elementos que conforman el SGI, establecidos en el Mapa de procesos (E-OT-002) y las Caracterizaciones de cada uno de los procesos. El SGI es el modelo de gestión adoptado por la Agencia y articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en cumplimiento de su misionalidad, visión y objetivos estratégicos.

1. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

* **Brújula:** Es una herramienta estratégica para orientar y ordenar la gestión de la Agencia, en torno a las necesidades y expectativas de partes interesadas y grupos de valor, y al cumplimiento de los requisitos legales. Este sistema integra: el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), y el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI).
* **PHVA:** Es una herramienta fundamental para mejorar continuamente los procesos en organizaciones o actividades; proporciona un marco para la mejora continua de procesos. Se basa en la idea de que no existe un proceso perfecto, por lo que siempre se puede mejorar y fue desarrollado por W. Edwards Deming.

1. **SIGLAS**

* **APC COLOMBIA:** Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia.
* **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
* **MOP:** Modelo de Operación por Procesos.
* **PHVA:** Planear, Hacer, Verifica y Actuar.
* **PND:** Plan Nacional de Desarrollo.
* **SGI:** Sistema de Gestión Integral.
* **SGSPI:** Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información.
* **SGSST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

# 6. MARCO NORMATIVO

* Decreto 2410 de octubre 20 de 1989 *“Por el cual se modifica la estructura orgánica del Departamento Nacional de Planeación y se determinan sus funciones”.* 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.
* Decreto 1347 de agosto 10 de 1995 *“por el cual se crean el Consejo Nacional de Cooperación Internacional y el Comité Intersectorial de Cooperación Internacional”.* La División Especial de Cooperación Técnica Internacional (DECTI), del Departamento Nacional de Planeación (DNP), ejerció como Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Cooperación Internacional (STCNCI).
* Ley 318 de septiembre 20 de 1996 “*Por la cual se establecen mecanismos para el manejo de los recursos financieros destinados al cumplimiento de los compromisos financieros internacionales, se crea la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional y se dictan otras disposiciones para el fomento de la cooperación internacional”.* 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 (DNP), con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.
* Decreto 1320 de julio 13 de *1999 “Por el cual se modifica la adscripción de la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional”*. 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.
* Decreto 1540 de junio 6 de 2003 *“por el cual se reasigna una función del Ministerio de Relaciones Exteriores al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se adscribe la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional a este Departamento”*. 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 (DAPRE).
* Decreto 2467 de julio 19 de 2005 *“por el cual se fusiona la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional, ACCI, a la Red de Solidaridad Social, RSS, y se dictan otras disposiciones”.* 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 (DAPRE). 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.
* Decreto 4152 de noviembre 3 de 2011 “por el cual se escinden unas funciones de la Agencia presidencial para la Acción Social y la Cooperación internacional- Acción Social y se crea la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC- Colombia”. El Ex presidente Juan Manuel Santos, haciendo uso de las facultades extraordinarias que recibió del Congreso para escindir o crear entidades, mediante dicho Decreto, crea 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 (DAPRE), para cumplir las funciones escindidas.
* Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión*”*.
* Decreto 1499 de 2017 *“por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.* Se 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 (MIPG) 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.

**7. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA AGENCIA**

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia, fue creada a través del Decreto 4152 de 2011 *“Por el cual se escinden unas funciones de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación internacional– Acción Social y se crea la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC– Colombia.”*

**7.1. Quien es APC Colombia**

Es la entidad rectora en nuestro país en materia de cooperación internacional para el desarrollo. El Decreto 4152 de 3 de noviembre de 2011 da origen a la actual institucionalidad colombiana de la cooperación internacional, que la faculta para gestionar, orientar y coordinar toda la Cooperación Internacional pública, privada, técnica y financiera no reembolsable, que reciba y otorgue el país.

La Agencia está facultada para actuar como el interlocutor oficial entre la comunidad internacional y las instituciones colombianas en materia de coordinación y gestión de programas, proyectos e iniciativas de Cooperación Internacional.

La cooperación internacional, es la acción conjunta para apoyar el desarrollo económico y social del país, mediante la transferencia de tecnologías, conocimientos, experiencias o recursos por parte de países con igual o mayor nivel de desarrollo, organismos multilaterales, organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil. También se conoce como cooperación para el desarrollo y es un concepto global que comprende diferentes modalidades de ayuda que fluyen hacia los países de menor desarrollo relativo.

Como entidad técnica nacional de la cooperación internacional, y siendo la cooperación internacional un instrumento de política exterior de los Estados y, a su vez, un instrumento para apalancar y contribuir al desarrollo de los países, la APC Colombia orienta su gestión desde la directriz que en materia de relaciones internacionales dicte el Señor Presidente de la República y que formula el Ministerio de Relaciones Exteriores de nuestro país.

**7.2. Funciones de la Agencia**

Funciones de la APC Colombia establecidas en el Decreto 4152 de 2011:

* Ejecutar, de acuerdo con la política de cooperación internacional que fije el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Relaciones Exteriores, los programas y proyectos relacionados con el objetivo de la Agencia.
* Contribuir con el posicionamiento de los temas de cooperación en los escenarios y negociaciones internacionales, de acuerdo con la estrategia nacional de cooperación y de la política exterior fijada por el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Relaciones Exteriores.
* Gestionar y promover la cooperación internacional técnica y financiera no reembolsable bajo la dirección y coordinación del Consejo Directivo, para lo cual podrá proponer y establecer alianzas estratégicas de oferta y demanda, entre actores nacionales e internacionales, públicos y privados.
* Coordinar y articular con los potenciales aportantes, beneficiarios y receptores de cooperación internacional pública y privada, la cooperación técnica y financiera no reembolsable que reciba y otorgue el país a nivel nacional y territorial, así como los recursos que se obtengan como resultado de condonación de deuda con naturaleza de contenido social o ambiental.
* Brindar insumos y apoyar al Ministerio de Relaciones Exteriores y demás entidades públicas que lo requieran, en los procesos de negociación de los acuerdos, tratados o convenciones marco en materia de cooperación y de los acuerdos o convenios complementarios de cooperación internacional, técnica o financiera no reembolsable.
* Definir, bajo los marcos y lineamientos de cooperación internacional, y en coordinación con los cooperantes, beneficiarios y receptores, las estrategias, programas y proyectos de cooperación técnica y financiera no reembolsable que reciba y otorgue el país.
* Ejecutar las estrategias de oferta y demanda de cooperación internacional y coordinar la ejecución de los proyectos respectivos.
* Promover, gestionar y facilitar las acciones de cooperación descentralizada que reciban y otorguen las entidades territoriales y el sector privado.
* Emitir aval o no objeción a los programas y proyectos de cooperación que demande el país, cuando así lo requiera el cooperante, y en coordinación con las instancias competentes.
* Liderar los mecanismos de coordinación interinstitucional como instancia de articulación, identificación, formulación, seguimiento y análisis de la cooperación que recibe y otorga el país, con los actores nacionales, sectoriales, territoriales e internacionales de la agenda de cooperación.
* Producir, procesar y compartir información y conocimiento para el análisis de la dinámica de la cooperación internacional en el país.
* Administrar los recursos, planes, programas y proyectos de cooperación internacional técnica y financiera no reembolsable o de cooperación privada que adelante el país, observando la voluntad del donante, y apoyar la ejecución de las entidades beneficiarias cuando así se requiera bajo las directrices que imparta el Consejo Directivo.
* Administrar el Fondo de Cooperación y Asistencia Internacional – FOCAI.
* Manejar las cuentas en moneda nacional o extranjera necesarias para su operación, la administración de recursos o la ejecución de proyectos, en coordinación con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y las demás actividades financieras que sean necesarias para el cumplimiento de su objeto.
* Las demás que le sean asignadas por la ley.

**7.3. Estructura organizacional**

La estructura orgánica y funcional de la APC Colombia, está definida en el Decreto 4152 de 2011 y es la siguiente:

1. Consejo Directivo.

2. Despacho del Director General.

3. Dirección de Coordinación Interinstitucional de Cooperación.

4. Dirección de Oferta de Cooperación Internacional.

5. Dirección de Gestión de Demanda de Cooperación Internacional.

6. Dirección Administrativa y Financiera.

7. Órganos de Asesoría y Coordinación.

7.1. Comité de Coordinación Interinstitucional.

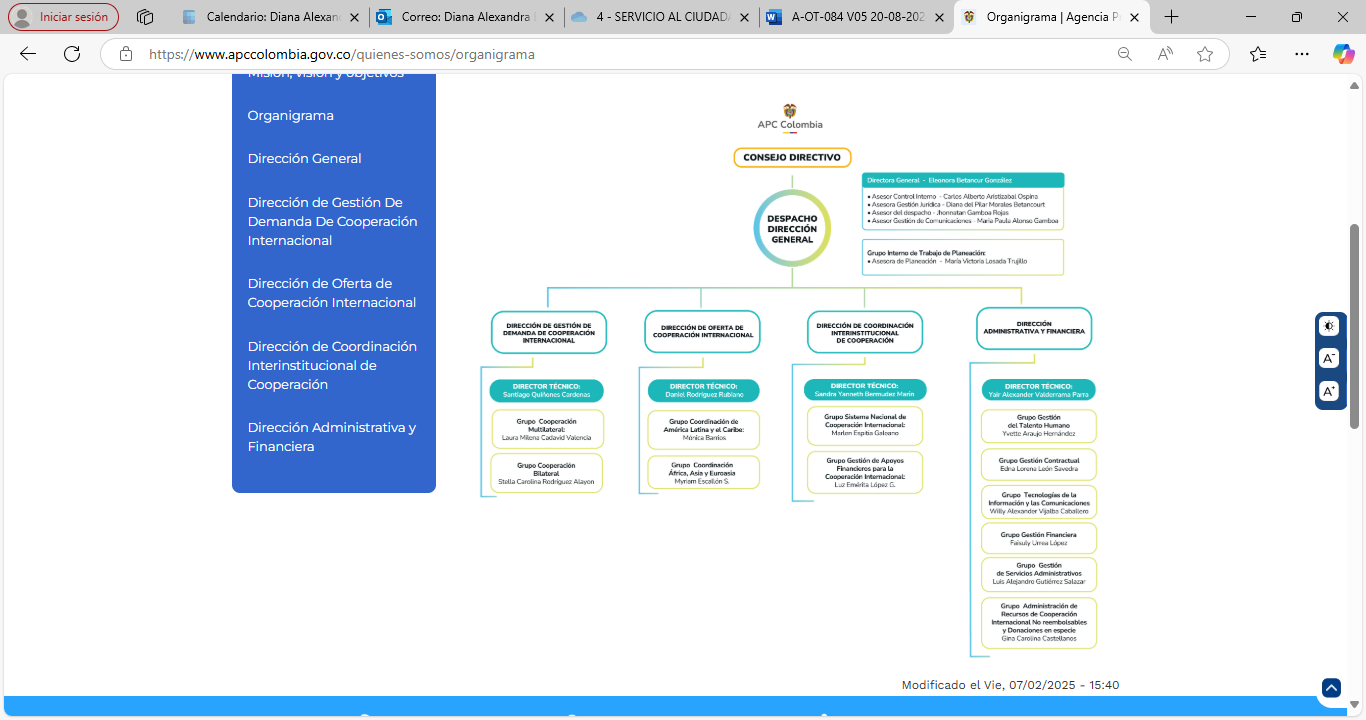
7.2. Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

7.3. Comisión de Personal.

**7.4. Organigrama**

La APC Colombia cuenta con un Organigrama, que es el esquema o representación gráfica de la estructura de la Agencia, la cual refleja entre otros datos: consejo, despacho, direcciones, grupos, responsables. El Organigrama de la APC Colombia, se encuentra publicado en su sede electrónica, en el siguiente enlace se puede consultar: [Organigrama de la APC Colombia](https://www.apccolombia.gov.co/quienes-somos/Organigrama)

A continuación, se muestra gráficamente, así:



**Fuente:** Información tomada de la sede electrónica de la APC Colombia, abril de 2025.

**7.5. Misión**

La **Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia** tiene por objetivo 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.**

**7.6. Visión**

En 2030 APC Colombia se consolida como líder técnico para la gestión de la cooperación internacional con base en la generación de confianza y compromiso con los actores del SNCI para contribuir a las prioridades de desarrollo del país con énfasis en el ámbito territorial.

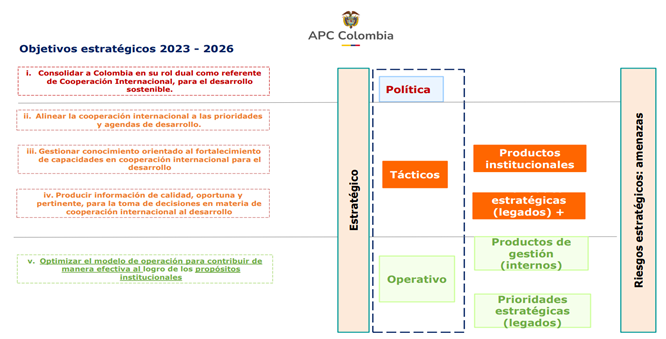
**7.7.** **Objetivos estratégicos**

* Consolidar a Colombia en su rol dual como referente de cooperación internacional, para el desarrollo sostenible.
* Alinear la cooperación internacional, a las prioridades y agencias de desarrollo.
* Gestionar conocimiento orientado al fortalecimiento de capacidades en cooperación internacional para el desarrollo.
* Producir información de calidad, oportuna y pertinente para la toma de decisiones en materia de cooperación internacional al desarrollo.
* Optimizar el modelo de operación para contribuir de manera efectiva al logro de los propósitos institucionales

La misión, la visión y los objetivos estratégico de la APC Colombia, se encuentran publicados en su sede electrónica, en el siguiente enlace se pueden consultar:

[Misión, visión y objetivos estratégicos de la APC Colombia](file:///D:\Escritorio\dep%20dtos%20abril\Misión,%20visión%20y%20objetivos%20estratégicos%20de%20la%20APC%20Colombia)

A continuación, se muestra gráficamente los Objetivos estratégicos, así:

  
**Fuente:** Información tomada de la sede electrónica de la APC Colombia, abril de 2025.

**8. CULTURA**

La APC Colombia cuenta con una Cartilla Código de Integridad, adaptada mediante la Resolución No. 394 del 19 de septiembre de 2023 “*Por la cual se adopta el Código de Integridad de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia y se deroga la Resolución No. 163 del 28 de abril de 2022*”, cuyo objetivo es: orientar de manera institucional la conducta de quienes hacen parte de la APC Colombia, para que desde su gestión y proceder contribuyan permanentemente al fortalecimiento de las mejores prácticas en la prestación del servicio, estableciendo para tal fin los principios y valores que guíen la actuación de los colaboradores que prestan sus servicios en la Agencia, que permitan generar una cultura ética organizacional, encaminada al desarrollo de las funciones y actividades para cumplir cabalmente con los mandatos constitucionales y normativos, en términos de transparencia, gobernabilidad y seguimiento, orientadas hacia el bien común y en especial hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos, visión y misión Institucional.

**9. PORTAFOLIO DE SERVICIOS O PRODUCTOS**

* Apoyamos a los donantes bilaterales, multilaterales y privados para que la cooperación que brindan al país responda a las prioridades de desarrollo nacionales, sectoriales y territoriales, establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo y en la Estrategia Nacional de Cooperación Internacional con enfoque a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). De esta manera, contribuimos a que la cooperación internacional no reembolsable se focalice en las temáticas y territorios donde más se requiere.
* Producimos análisis de información útil para la toma de decisiones respecto a las prioridades y orientación de la cooperación que recibe y otorga el país.
* Brindamos acompañamiento a las entidades públicas y a las organizaciones de la sociedad civil para la adecuada formulación de proyectos para convocatorias.
* Somos gestores de conocimiento a través de la realización de intercambios de experiencias y buenas prácticas entre actores locales bajo la modalidad de Cooperación Col-Col. Este ejercicio ha permitido que habitantes de territorios distantes geográficamente puedan conocer distintas iniciativas, y a partir de ello puedan mejorar su acción.
* En el marco de la Cooperación Sur-Sur, documentamos y sistematizamos experiencias y buenas prácticas del país a través de la metodología “Saber Hacer Colombia” que compartimos con otros países.
* Orientamos y asesoramos en la formulación de proyectos de Cooperación Sur-Sur (CSS) y Triangular (Tr) utilizando la Caja de Herramientas, metodología que contiene propuestas que pueden servir a las agencias y oficinas de cooperación para la planificación, coordinación, verificación, difusión y el seguimiento de cada actividad.
* Contamos con el Fondo de Cooperación y Asistencia Internacional (FOCAI), para el financiamiento de las actividades de Cooperación Sur-Sur y Tr. Así como, para brindar ayuda humanitaria por desastres naturales en países en desarrollo.
* Canalizamos las donaciones en especie para que estas entren al país exentas de impuestos y en ese sentido surtan un trámite ágil y sencillo de desaduanaje, para que lleguen de una manera más expedita a los beneficiarios(as).
* Hacemos la administración de recursos de cooperación internacional de acuerdo con los parámetros establecidos por el donante y con total transparencia en la ejecución.

**10. PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR**

La identificación y clasificación de las partes interesadas y grupos de valor, se realizó mediante talleres con los procesos de la Agencia, lo que permitió obtener el siguiente resultado: “*Determinar las necesidades, particularidades, expectativas, intereses y preferencias de las partes interesadas y grupos de valor de la APC Colombia, en cumplimiento de su misionalidad; y así poder ofrecer un servicio, pertinente, oportuno, eficiente y de calidad, efectuando una segmentación de acuerdo con sus características*”.

A continuación, se presentan el consolidado de las partes interesadas y sus grupos de valor, así:

| **PARTES INTERESADAS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTADO** | **PROVEEDOR** | **ALIADO ESTRA TÉGICO** | **SECTOR PRIVADO** | **COMUNIDAD** | **SOCIEDAD** | **INTERNO** |
| **GRUPOS DE VALOR** | | | | | | |
| Entidades del orden nacional (Ministerios, Departamentos administrativos, Entidades públicas, Embajadas, Agencias, Despachos judiciales, Órganos de fiscalización y control, entre otras).  Entidades del orden territorial (Gobernaciones, Alcaldías, Personerías, Municipios, Distrito, Secretarias, entre otras).  Entidades descentralizadas del orden territorial (Provincias, entre otros). | Personas naturales o jurídicas. | Agencias de cooperación internacional, Filantropía, Medios de comunicación, Privados internacionales, Organismos Bilaterales y Multilaterales, ONG´s, Academia, Sector privado nacional,Embajadas, entre otros. | Empresas, Cámaras de comercio, Agremiaciones, entre otros | Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras (NARP), Pueblos Indígenas y el Pueblo Rrom o Gitano | Sindicato, Veeduría ciudadana, Ciudadanía en general, Fundaciones, Organizaciones sin ánimo de lucro, Organizaciones religiosas, Personas discapacitadas, Estudiante, entre otros | Servidores públicos, Colaboradores, Procesos, Comités institucionales y Cuerpos colegiados de la APC Colombia |

**Fuente:** Información tomada de la Caracterización de partes interesadas y grupos de valor (A-OT-084), del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano de la APC Colombia, abril de 2025.

**11. CONTEXTO ESTRATÉGICO**

Refleja el panorama actual del entorno de la Agencia y sus capacidades internas. Se efectuó la revisión y actualización del contexto estratégico de la APC Colombia, como actividad en el proceso de identificación de riesgos que pudiesen afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la misionalidad.

La metodología utilizada para definir el contexto estratégico en la APC Colombia, es la matriz FODA como herramienta que combina elementos internos y externos para identificar y agrupar los aspectos positivos (fortalezas y oportunidades) y negativos (debilidades y amenazas), tanto a nivel institucional, como de cada uno de los procesos vigentes en la Agencia. A continuación, se presenta el análisis del contexto estratégico en la matriz consolidada, así:

| **TIPO** | **FORTALEZAS (F) INTERNO** | **OPORTUNIDADES (O) EXTERNO** | **DEBILIDADES (D) INTERNO** | **AMENAZAS (E) EXTERNO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Institucional | 1. Credibilidad 2. Personal calificado 3. Experiencia en la gestión de la CI 4. Posicionamiento con enlaces del sector 5. Cumplimiento de las metas definidas en la anterior ruta estratégica 6. Talento humano con capacidad técnica y experticia en el manejo de los temas propios de cada cargo, con capacidad resolutiva 7. Implementación de sistemas de información para la toma de decisiones 8. Avance en la implementación de la estrategia para el fortalecimiento de la gestión del conocimiento al interior de la Agencia 9. Monitoreo permanente del Sistema de gestión de entidad para el mejoramiento continuo de los procesos 10. Compromiso de la Alta Dirección con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sectoriales y de Gobierno 11. Fortalecimiento de la cultura del autocontrol en los procesos | 1. Ingreso a la OCDE 2. Oportunidad de posicionamiento en la CI en el marco de Ia construcción de paz y los ODS 3. Gestión de nuevas oportunidades de (privados) cooperación en el marco de los ODS 4. Fortalecimiento de la confianza de los cooperantes y efectividad de los proyectos a través de la implementación de la metodología para formulación de proyectos con valor agregado 5. El sector está llamado a jalonar las apuestas en materia de estabilización, emprendimiento y desarrollo rural sostenible 6. Fortalecimiento del desarrollo rural y de la sostenibilidad ambiental 7. Fortalecimiento de las características del personal de APC-Colombia a partir de la implementación de las rutas de la felicidad (MIPG) 8. Cambio de visión frente a la gestión de la cooperación internacional 9. Formulación de instrumentos estratégicos para gestionar la cooperación internacional en el país en el próximo cuatrienio | 1. Desarticulación interna entre los procesos 2. Deficiencias en la articulación y coordinación interinstitucional 3. Retrasos en algunos procesos en los que deben intervenir varias direcciones 4. Documentación y procedimientos que no corresponden con el que hacer de la entidad 5. Se requiere fortalecer la estrategia de comunicaciones externas de APC-COLOMBIA para garantizar el posicionamiento de la entidad en los diversos escenarios institucionales y de negociación 6. Estrategias débiles para la gestión del conocimiento interna 7. Ausencia de la cultura de la ejecución temprana y planificada del presupuesto de la entidad 8. Las acciones implementadas para la mejora, adecuación y conveniencia de la planeación institucional no responden a lo observado y recomendado por las diferentes fuentes que evalúan la gestión institucional 9. Deficiencias en la unificación, actualización y centralización de los sistemas de gestión de la agencia 10. Deficiencias en la apropiación del Modelo de Planeación estratégica que permita el cumplimiento de los objetivos misionales, sectoriales y de gobierno 11. Alta Rotación personal 12. Insuficiencia de personal 13. Desarticulación en los criterios para la producción de la información | 1. Disminución CI 2. Austeridad presupuestal 3. Crisis financiera mundial que disminuye los recursos destinados a la cooperación 4. Cambios en la política exterior de los países cooperantes 5. Poco conocimiento o comprensión de entidades nacionales de las particularidades de la cooperación internacional 6. Propuestas laborales significativas de entidades públicas o del sector privado a colaboradores de la agencia, con alta experticia técnica (Fuga de conocimiento). 7. Fallas técnicas asociadas a la prestación de los servicios que afectan la gestión de la entidad 8. Ajuste constante de la normatividad que no permite la apropiación y consolidación de las directrices determinadas 9. Desarticulación con algunas entidades públicas del nivel nacional y territorial 10. Cambios en la agenda de política exterior interna 11. Cambios en las prioridades de las agendas de los organismos de cooperación internacional 12. Actuación de hackers en los sistemas de información 13. Inadecuado uso de los recursos |
| Direccionamiento estratégico y planeación | * Compromiso y responsabilidad del recurso humano del equipo de trabajo | * Dar línea en el comportamiento de la Cooperación * Implementación de la actualización de MIPG | * Insuficiencia de recurso humano | * Disminución en el presupuesto de inversión |
| Gestión de comunicaciones | * Compromiso * Liderazgo * Multidisciplinariedad * Metodología de trabajo * Respaldo de Dirección General | * Proyectos por realizar, * Alianzas, * Posicionamiento de la Agencia * Conocimiento | * Insuficiencia de personal, de recursos y de capacidad instalada * Falta tiempo para investigación, inspiración y creatividad | * Demanda que supera la capacidad de respuesta, * Temas a atender en simultanea que inciden   desfavorablemente en la  calidad de los productos   * Requerimientos de emergencia * Trámites internos |
| Identificación y priorización de cooperación internacional | * Conocimiento, experiencia y manejo de los actores de cooperación internacional y aliados estratégicos | * Mejora en las herramientas tecnológicas para gestión del conocimiento | * Dependencia de plataformas digitales en construcción | * Cambios en políticas de gobierno y prioridades que afecten la gestión de la cooperación internacional |
| Preparación y formulación  de cooperación internacional | * Credibilidad * Personal * Rol institucional * APC-Colombia es la fuente de información de la mayoría de las nuevas oportunidades de cooperación (AOD y CSS) para las entidades y los territorios * La contrapartida como herramienta para apalancar nuevos recursos * Experiencia y conocimiento de los mecanismos de acceso a los diferentes cooperantes * Trabajo entre áreas de la Agencia (escritorio del cooperante/ enlace de la entidad/territorio) para brindar acompañamiento técnico durante la formulación * Conocimiento de las necesidades y prioridades de cooperación de las entidades y territorios para identificar interés en las nuevas oportunidades de cooperación | * Nuevas oportunidades de cooperación que puede recibir el país, relacionadas con la estabilización y el impulso de la economía naranja * Interés de las entidades y territorios en acceder a cooperación internacional para fortalecer sus acciones en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, Planes Territoriales de Desarrollo, metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible Nuevas oportunidades de cooperación que puede recibir el país, en respuesta al ODS 17 relacionado con el fortalecimiento de las alianzas mundiales para el desarrollo sostenible | * Falta de formación del equipo en metodologías de formulación de proyectos * Rotación personal * Insuficiencia de personal * Falta de presupuesto para desplazamiento y logística para financiar actividades de formulación de proyectos | * Disminución CI * Las entidades o territorios no cuentan con recursos de contrapartida cuando es requerida * Poca disponibilidad del área técnica de las entidades u organizaciones para la formulación de las iniciativas que se presentarán a convocatorias de cooperación * Divulgación de algunas oportunidades de cooperación con poco tiempo por parte del donante * Requisitos complejos para la aplicación a la oportunidad de cooperación |
| Implementación y seguimiento  de cooperación internacional | * Capital humano especializado, competente, altamente calificado y comprometido * Disponibilidad de recursos financieros para ejecutar acciones de CSS * Capacidad de coordinación con sectores y territorios * Conocimiento de las dinámicas de la cooperación * Tradición y conocimiento en la gestión de la CI * Desarrollo del catálogo de buenas prácticas * Diseño e implementación de modelo de agregación de valor como referente para evaluar la Cooperación Sur-Sur | * Momento en que la CSS tiene un nuevo lugar y posicionamiento a nivel internacional * La nueva agenda de desarrollo internacional considera a la cooperación internacional como elemento esencial * Existencia de espacios/esquemas innovadores hacia la CI (p. ej. Asuntos comerciales y culturales) * Escenario internacional y nacional propicio para promover y ampliar la oferta de cooperación de Colombia * Reconocimiento de Colombia como agente activo de la CSS * Credibilidad técnica de la entidad como articulador de la CI * Alto interés de otros agentes de desarrollo por vincularse a procesos de CI | * Prevalencia de los procesos administrativos y financieros ante el rol misional * Falta de esquemas integrales y eficientes desde lo jurídico y administrativo que faciliten la operativización de la CI * Poca articulación interna entorno a los objetivos estratégicos de la entidad * Canales de comunicación interna poco adecuados y efectivos * Falta de espacios que estimulen la innovación y la diversificación * Alta rotación de personal * Escasa gestión documental * Ausencia de mecanismos para salvaguardar la memoria institucional * Escasa gestión del conocimiento * Deficiente estrategia de comunicación que visibilice la manera como Colombia diversifica y gestiona la CI * No definición de procesos de articulación con academia y sector privado * Falta de seguimiento y evaluación de la CI | * Diferentes niveles de prioridades y respuestas de las entidades nacionales y de otros países para la CSS y CT * Cambio en lineamientos y prioridades de cooperación de los gobiernos de países socios. * Institucionalidad de la cooperación en Colombia cambiante * Dificultades de articulación y coordinación con el MRE * Deficiente cultura en la gestión de cooperación basada en proyectos. * Falta de un marco normativo apropiado para la gestión de la CI * Poco conocimiento o comprensión de otros actores de las particularidades de la cooperación internacional |
| Administración de recursos de cooperación internacional no reembolsables y donaciones en especie | * Equipo de trabajo coordinado, colaborador, comprometido y capacitado * Aceptación y reconocimiento de los compañeros por la labor realizada * Flexibilidad a la hora de realizar diferentes labores * Clima laboral favorable en el proceso | * Ingreso de recursos por donaciones y aumento de la confianza de los donantes * Ejercer un rol activo en las etapas tempranas de los procesos misionales * Adquisición de nuevos conocimientos | * Alta rotación de personal del proceso | * Desconocimiento de la interpretación y aplicabilidad de la norma * Disminución para la cooperación internacional no reembolsable administrada por la agencia |
| Gestión de talento  humano | * Disminución del Presupuesto para los planes y programas de Talento Humano | * Consolidación del Equipo Interno de Trabajo, para asegurar el logro de los objetivos del proceso | * Accesibilidad a la alta dirección para la toma de decisiones del proceso | * No aprobación del presupuesto para vincular profesionales de apoyo en el proceso |
| Gestión contractual | * Equipo de trabajo coordinado y colaborador, comprometido, capacitado | * Generar una coordinación contractual * Incrementar el conocimiento del grupo | * Ausencia de acuerdos de servicio * Insuficiencia de personal | * Desconocimiento de la norma * Falta de oportunidad en la entrega de la información por parte de los demás procesos |
| Gestión administrativa | * Equipo de trabajo Comprometido | * Actualización de la herramienta Orfeo Articulación Con SGI Adquisición de conocimientos | * Personal insuficiente Espacio físico Reducido para el Archivo Central * Presupuesto insuficiente para tercerización del archivo histórico | * Pérdida, daño o hurto de los elementos o bienes de la entidad * Pérdida o daño de información del archivo físico de la Entidad * Destinación indebida de los recursos asignados a la caja menor |
| Gestión financiera | * Experiencia y conocimiento del equipo de trabajo | * Transición de la contabilidad con normas colombianas a la Contabilidad con normas Internacionales | * Insuficiencia de personal | * Recibir información errada proveniente de los otros procesos de la entidad. Pago de sanciones y/o multas por incumplimientos Quejas, reclamos, demandas, etc., relacionados con incumplimientos |
| Gestión de tecnologías de la información | * Talento humano competente * Conformación como grupo interno de trabajo | * Implementación de herramientas tecnológicas de apoyo a la relación con los clientes y socios | * Personal insuficiente para asuntos de TI * Presupuesto insuficiente para Infraestructura TI | * Incapacidad de responder a una situación imprevista que impida la continuidad de los servicios TI |
| Gestión  jurídica | * Equipo humano capacitado y comprometido * Experiencia * Disponibilidad de herramientas de consulta * Interrelación fluida con los procesos * Seguimiento periódico a las labores y acciones de mejora * Estructura organizada de trabajo | * Adquisición y/o acceso a herramientas legislativas y jurisprudenciales * Ejercer un rol activo en las etapas tempranas de los   procesos misionales   * Adquisición de nuevos conocimientos | * Ausencia de acuerdos de servicio | * Insuficiencia de información * Desconocimiento de las áreas de los asuntos que son entregados para revisión jurídica |
| Gestión de servicio al ciudadano | * Creación como proceso de apoyo | * Implementación del plan de mejoramiento de servicio al ciudadano | * Personal insuficiente | * No aprobación del presupuesto para vincular profesionales de apoyo en el proceso |
| Evaluación, control y mejoramiento | * Amplia experiencia en temas de gestión pública por parte del líder del proceso * Amplia experiencia en temas de control interno por parte del líder del proceso * Clima laboral favorable en el proceso * Sentido de pertenencia y de vocación por el servicio público * Aceptación y reconocimiento de los compañeros por la labor realizada | * Equipo transversal de jefes de control interno contribuye a transferir conocimiento y promover consulta sobre novedades en la gestión pública | * Imposibilidad de acceso a capacitación en temas propios de control interno * Alta rotación de personal del proceso * No contar con personal experto en áreas como contabilidad, financiera, contratación, jurídica y cooperación internacional * La competencia de los auditores internos no es adecuada para realizar auditorías al sistema de gestión integral | * Fallas del módulo de auditorías y planes de mejoramiento del aplicativo Brújula * Escaso conocimiento de las bondades del control interno como apoyo de la gerencia * El sistema de control interno no se reconoce como una responsabilidad de la alta dirección * Apropiación inadecuada del concepto de control |

**Fuente:** Información tomada del Plan estratégico institucional (E-OT-005) del proceso Direccionamiento estratégico y planeación de la APC Colombia, abril de 2025.

1. **MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS**

En virtud del Decreto 4152 de 2011, se crea la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC Colombia, como un establecimiento público, del orden nacional con personería jurídica, independencia administrativa, financiera y presupuestal; se le asignan unas funciones y estructura administrativa para cumplimiento y desarrollo de las mismas; en pro de lo cual ha implementado el Sistema de Gestión Integral (SGI), a través del cual se establecen catorce (14) procesos, los cuales se integran evidenciando una cadena de valor misional, con la participación de todos los procesos, generando un sistémico entre los procesos.

La APC Colombia, reconoce su operación con un enfoque por procesos articulados, mediante el Sistema de Gestión Integral (SGI), con el fin de facilitar y mejorar la implementación del Modelo de Operación por Procesos (MOP), como una herramienta fundamental para la generación de valor público, implica la relación entre la planeación estratégica, con el análisis del entorno y la capacidad interna de gestión de la Agencia.

Es un estándar organizacional que soporta la operación total de la Agencia, integrando las competencias que la rigen con el conjunto de elementos de control necesarios en la Agencia. Lo que permite definir rasgos diferenciadores, tener una visión integral y secuencial del objetivo y alcance de cada proceso y el aporte en el cumplimiento de la misionalidad, visión y objetivos estratégicos de la Agencia.

Es decir, que se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz, eficiente y efectiva, cuando las actividades se entienden y se gestionan las acciones de forma articulada que, funcione como un SGI óptimo, a través de:

* Generación de valor público, la cadena de valor representa y reconoce el trabajo de la Agencia, como agrega valor a la gestión de la Cooperación Internacional desde sus procesos para los usuarios y grupos de valor.
* Caracterización de procesos y establecimiento de procedimientos (características).
* Programas, planes o proyectos asociados.

Dicha revisión general de los elementos mencionados, permitirá tener una visión integral para cada proceso en el marco estratégico de la APC Colombia y de allí identificar el contexto estratégico de procesos. Así como, realizar la gestión de los riesgos asociados a cada uno. Por esta razón, tanto la gestión por resultados como la gestión por procesos, se encuentran directamente relacionadas entre sí y se fundamentan en la cadena de valor. Esta interrelación de procesos está documentada en las Caracterizaciones de los procesos (E-OT-043) y Procedimientos (E-OT-044).

# 

# CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE LOS PROCESOS

Con base en lo señalado anteriormente, cada uno de los procesos cuenta con su caracterización, documento donde señala las principales actividades que desarrollan su objeto misional y se articulan el PEI; al mismo tiempo define el alcance que contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Así mismo, los procesos identifican y establen los procedimientos acordes con su operación y en cumplimiento de su misión en la Agencia.

# PLANES, PROGRAMAS O PROYECTOS ASOCIADOS

La APC Colombia tiene por objeto: *“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”*.

En cumplimiento de su misión y en aras de lograr su propósito de ser 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, en el cuatrienio 2022 - 2026; lo cual se recoge en la Estrategia Nacional de Cooperación Internacional (ENCI).

# 15. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

La APC Colombia, trabaja con un sistema estratégico para operar, orientar y ordenar la gestión por procesos e institucional, en articulación con otros Sistema de Gestión: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), y Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI).

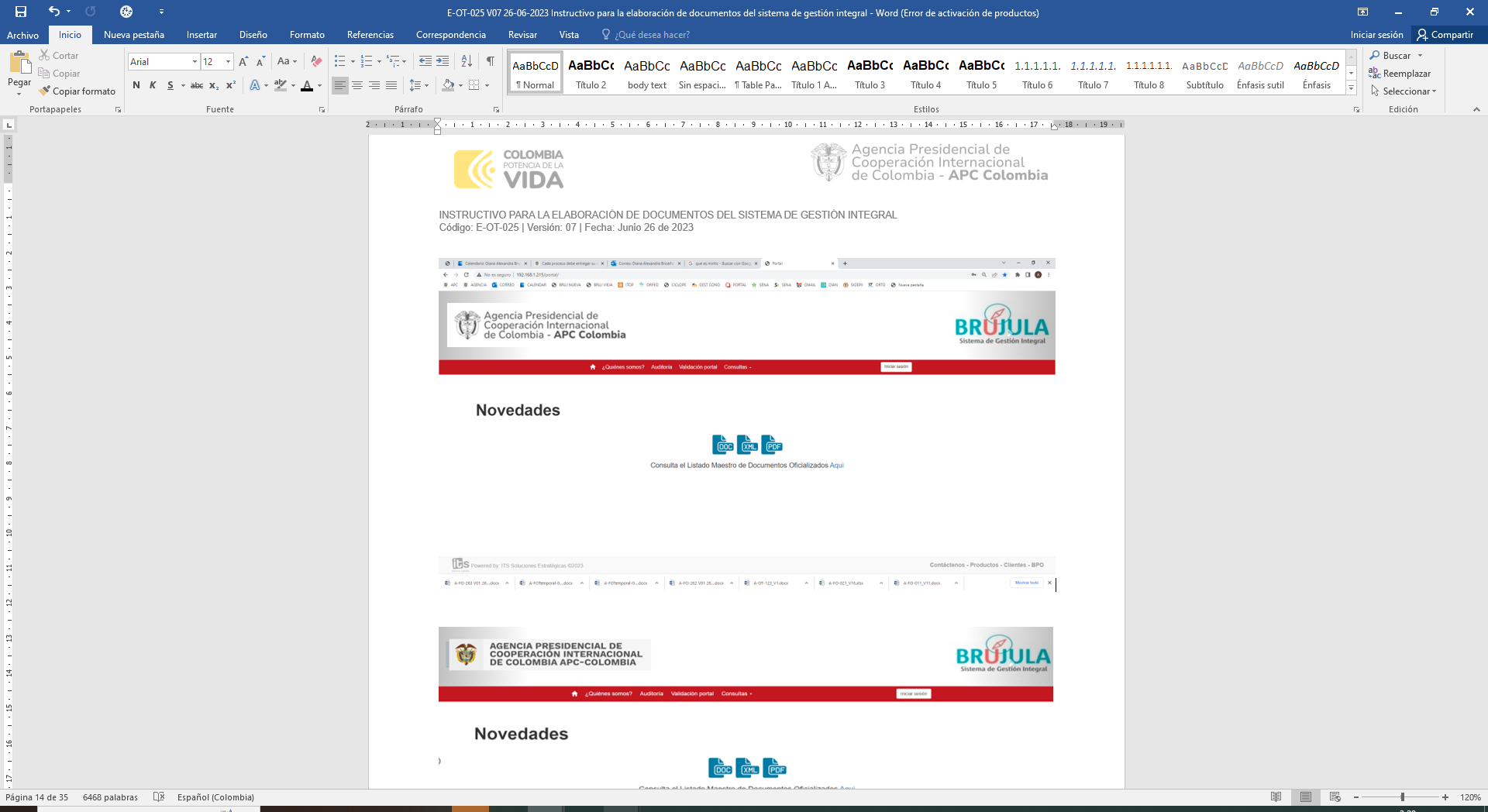
El SGI, le permite a la Agencia obtener de manera eficaz, resultados coherentes y previsibles para cumplir con los requisitos legales, como interlocutora oficial entre la comunidad internacional y las instituciones colombianas en materia de coordinación y gestión de programas, proyectos e iniciativas de cooperación internacional.

**15.1. Aplicativo tecnológico**

La APC Colombia, adquirió un aplicativo tecnológico, a través del cual opera el SGI denominado “Brújula”, como unaherramienta estratégica para orientar y ordenar la gestión de la Agencia, en torno a las necesidades y expectativas de partes interesadas y grupos de valor, y al cumplimiento de los requisitos legales.

Este sistema integra: el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), y el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SGSPI).

Brújula, está conformado por diferentes módulos, entre los que encontramos son: Indicadores, Planes y Proyectos, Documentación SGI, Auditorías, Planes de mejora.

**Fuente:** Información tomada del aplicativo tecnológico Brújula de la APC Colombia, abril de 2025.

Esta es una aplicación orientada a Internet, su modo de operación es intuitivo. Por ello es necesario que, el usuario se encuentre habituado a la manipulación de elementos comunes en las sedes electrónicas, tales como: Listas de desplegables, botones, casillas de verificación, ventanas emergentes, campos para registros, alertas, notificaciones, entre otros.

Se puede acceder a este aplicativo tecnológico, a través de la Intranet - Mi Agencia, por el icono del símbolo que, representa la imagen de Brújula, como se puede identificar en la captura de pantalla:



Y puede acceder a través del siguiente enlace:[Aplicativo Tecnológico Brújula](http://192.168.1.215/portal/)

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**Fuente:** Información tomada de la Intranet - Mi Agencia de la APC Colombia, enero de 2025.

## Planificación del SGI

En la Agencia la planificación del SGI, permite aplicar lineamientos establecidos, contribuir a los objetivos estratégicos y cumplir con la misión y visión de la APC Colombia. A continuación, se indican algunas consideraciones importantes, las cuales son necesarias para este ejercicio:

* Necesidades y expectativas de las partes interesadas y grupos de valor.
* Responsables y líderes para desarrollar planes y proyectos.
* Aprobación y disponibilidad de recursos.
* Operación, desempeño y control de los diferentes procesos del SGI.
* Herramientas necesarias para la mejora continua.
* Revisión periódica del SGI.
* Procedimientos necesarios, determinados por la Agencia.

En el momento en que se presenten cambios en la Agencia, que de alguna u otra forma puedan afectar la integralidad del SGI, en las reuniones del CIGD y del Comité Directivo, se analizarán, evaluarán y orientaran los indicadores de gestión y resultado, disponibles en Brújula. Lo anterior, se hará de forma que permita alcanzar las metas planificadas para la Agencia, las cuales son examinadas con procesos teniendo en cuenta todos los aspectos, aportes, efectos e incidencias que estos puedan generar a la Agencia.

## Responsabilidad, autoridad y comunicación

En la APC Colombia, la alta dirección es la encargada de definir y comunicar las responsabilidades al personal de la Agencia, 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 Agencia, con el propósito de desarrollar, implementar y mejorar continuamente el SGI de una forma más eficiente y eficaz.

Lo anterior, se encuentra establecido en el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de la APC Colombia, de acuerdo con lo establecido en los considerandos de las resoluciones y teniendo en cuenta la ubicación de los cargos, códigos y grados de la planta, en las direcciones/dependencias, procesos y grupos internos de trabajo de la Agencia. Está actividad la realiza el proceso Gestión de talento humano, quienes comunican o notifican por el canal de comunicación que considere, a los servidores públicos de la APC Colombia, por las diferentes situaciones administrativas y en reuniones del CIGD.

**15.3.2. Representante de la dirección**

La APC Colombia, mediante la Resolución No. 422 de septiembre 10 de 2015 designó al(a) Asesor(a) con funciones de Planeación, como Representante de la Dirección, para liderar el diseño, implementación y mantenimiento del SIG.

Por consiguiente, se realiza seguimiento de los procesos de la Agencia, se emiten lineamientos generales para la planeación y su seguimiento, se evalúan las actividades/acciones de su gestión, se presentan informes de manera periódica a la Dirección General, sobre los resultados de las políticas de gestión y desempeño del MIPG y oportunidades de mejora. Acorde con los resultados obtenidos en la evaluación del Índice de Desempeño Institucional (IDI), realizado a través del Formato Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG) y orientado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El Representante de la Dirección tiene la responsabilidad y autoridad de informar a la alta dirección y partes interesadas y grupos de valor, el desempeño y todo lo relacionado con el SGI, utilizando como instrumento, entre otros: auditorías internas y procedimientos seguidos por la Agencia, para el tratamiento de no conformidades, y acciones de mejora, correctivas y preventivas.

## Comunicaciones

* **Comunicación interna:** La APC Colombia, tiene establecidos diferentes mecanismos de comunicación interna entre procesos, lo que permiten informar la eficacia del SGI. Para lo cual, se tiene el aplicativo tecnológico Brújula, se cuenta con la implementación de las Mesas de autocontrol. Adicionalmente, se realizan campañas de socialización relacionadas con la gestión por procesos (actualización de documentos, reportes o informes del estado del listado maestro de documentos, emisión de lineamientos, entre otros), y gestión institucional (capacitaciones sobre el marco general y como opera el MIPG para el fortalecimiento institucional, entre otros temas).
* **Comunicación externa:** La APC Colombia emitió lineamientos claramente definidos y en cumplimiento de la normatividad legal vigente, para publicar, socializar o divulgar información y documentos que permitan visibilizar la gestión realizada y posicionar a la Agencia en cumplimiento de su misionalidad, para ello tiene presencia en redes sociales, sede electrónica. Así como, en medios de comunicación tradicionales cuando se requiere.

## Revisión del SGI

En la APC Colombia, la alta dirección realiza revisiones periódicas al SGI, a través de las sesiones convocadas del CIGD, cada vez que sea necesario emite lineamientos para la Agencia y anualmente efectúa revisión de las políticas de gestión y desempeño del MIPG y oportunidades de mejora, acorde con los resultados obtenidos en la evaluación del Índice de Desempeño Institucional (IDI), realizado a través del Formato Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG) y orientado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Las revisiones del SGI que se realizan el CIGD son en referencia a:

* El cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos.
* El cumplimiento de los planes institucionales (metas, indicadores, actividades, entregables, presupuesto, entre otros).
* El cumplimiento de los objetivos del MIPG, de las políticas y de los lineamientos que rigen la gestión por procesos e institucional.
* Los resultados de los índices institucionales que evalúan la gestión de la Agencia.
* El desempeño de los procesos.
* Las acciones de mejora en desarrollo.
* Las auditorías internas.
* Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de las revisiones del SGI incluyen:

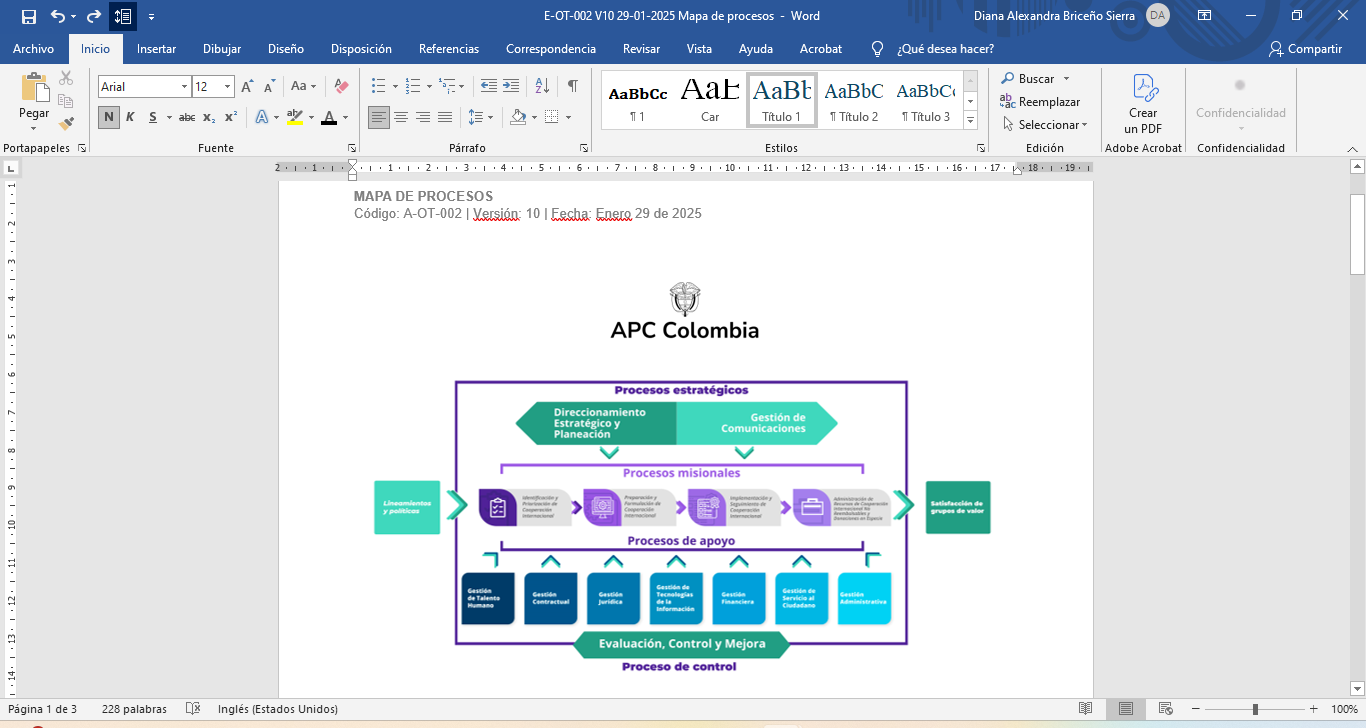
* Acciones y sugerencias para la mejora de la eficacia y eficiencia de las políticas.
* Mejora de los servicios y productos entregados por los procesos y líderes de las políticas de gestión y desempeño.
* Las necesidades de recursos.

Las evidencias:

* Todo queda evidenciado en actas, donde se relaciona lo presentado y discutido del orden del día y las conclusiones de los mismos, indicando o generando compromisos frente al fortalecimiento de las políticas de gestión y desempeño y sus requisitos en la Agencia.

# 16. MAPA DE PROCESOS

La APC Colombia ha jerarquizado sus funciones y estructura administrativa, a través de catorce (14) procesos, entre los cuales se encuentran: Estratégicos, misionales, de apoyo y control, los cuales se integran evidenciando una cadena de valor misional que, recibe el apoyo de todos los procesos, generando un enfoque sistémico entre los mismos. A continuación, se muestra gráficamente, así:



**Fuente:** Información tomada de la sede electrónica de la APC Colombia, abril de 2025.

# 16.1. PROCESOS

### 

### Procesos estratégicos

Agrupa a los procesos asociados con la formulación y revisión del direccionamiento estratégico de la Agencia y el esquema de planeación táctica que, garantiza la integridad e integralidad del SGI a través del MOP, generando herramientas y metodologías transversales para la planeación y administración del sistema (lineamientos y políticas - entradas y satisfacción de grupos de valor - salidas de los servicios y/o productos).

* Direccionamiento estratégico y planeación
* Gestión de comunicaciones

### Procesos misionales

Compuesto por los procesos asociados al desarrollo de las actividades o la prestación de servicios orientados al cumplimiento las funciones y la estructura de la Agencia, que establece la normatividad de acuerdo con su nivel y naturaleza jurídica.

* Identificación y priorización de cooperación internacional
* Preparación y formulación de cooperación internacional
* Implementación y seguimiento de cooperación internacional
* Administración de recursos de cooperación internacional no reembolsables y donaciones en especie

### Procesos de apoyo

Son todos aquellos procesos de soporte administrativo que, proporcionan recursos como: Humanos, administrativos, financieros, técnicos, tecnológicos e infraestructura, entre otros, para el cumplimiento de la misión institucional de la Agencia.

* Gestión de talento humano
* Gestión contractual
* Gestión jurídica
* Gestión de tecnologías de la información
* Gestión financiera
* Gestión de servicio al ciudadano
* Gestión administrativa

### Proceso de control

Corresponde a los procesos que, permiten hacer seguimiento sobre el desempeño institucional, a través de mecanismo de autocontrol, autoevaluación, evaluación independiente, entre otros; generando acciones de mejora que, contribuyan al desempeño y el fortalecimiento institucional.

* Evaluación, control y mejoramiento
  1. **Interrelación**

El mapa 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 de la Agencia.

## MANUAL DEL SGI

## 17.1. Gestión

En el SGI de la APC Colombia, se establece el Manual del Sistema de Gestión Integral (SGI), que incluye las directrices de la Agencia en cuanto al cumplimiento de cada una de las funciones de la misma, de tal manera que: las partes interesadas y grupos de valor conozcan cómo la APC Colombia cumple con las exigencias de este lineamiento.

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

## Control de cambios

Se realiza acorde con la necesidad identificada y establecida por el proceso responsable.

**17.3.** **Lineamiento**

Se aplica al manual, entre otros lineamientos, los siguientes:

* Procedimiento Control de documentos, Código: E-PR-001.
* Instructivo para la elaboración de documentos del Sistema de Gestión Integral (SGI), Código: E-OT-025.
* Circular Interna No. 20221000000416 de fecha 22-12-2022 con asunto: Estado actualización documentación del Sistema de Gestión Integral (SGI), en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

## 17.4. Revisión y actualización

La actualización del manual, se realiza en el SGI a través de Brújula, es responsabilidad del Proceso Direccionamiento estratégico y planeación; la revisión y aprobación la realiza el(a) Asesor(a)con funciones de Planeación, y la propuesta de actualización la efectúa el Profesional Especializado con funciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). La fecha y versión del documento publicado serán controladas a través del listado maestro de documentos vigentes, que se genera en el módulo de documentación SGI, del aplicativo tecnológico Brújula.

**17.5. Confirmación versión**

El proceso Direccionamiento estratégico y planeación mediante correo institucional dirigido al líder o responsable del respectivo proceso, confirma la actualización del documento realizada en el SGI a través de Brújula para su conocimiento y control.

**17.6. Socialización**

La versión aprobada, publicada y controlada en el SGI a través de Brújula, es socializada por comunicaciones internas de la APC Colombia, mediante noticia para conocimiento y aplicación de toda la Agencia.

**17.7. Distribución**

Cualquier servidor público o colaborador de la Agencia, puede acceder a Brújula y obtener la versión actualizada del manual. Es importante indicar, que será responsabilidad de la persona que imprima el manual, de tener el documento actual y no una copia obsoleta, para lo que se debe estar consultando permanente Brújula.

**17.8. Copias no controladas**

En caso de ser necesario generar copia del manual y/o algunos documentos del SGI, esta acción se llevará a cabo descargando directamente el documento desde Brújula, con el usuario y la contraseña del servidor público y colaborador de la Agencia, bajo la responsabilidad de quien obtenga la copia.

# GESTIÓN DOCUMENTAL

La APC Colombia, cuenta con una estructura jerárquica de su listado maestro de documentos, la cual opera a través de Brújula para organizar, almacenar, acceder y controlar sus documentos. Lo que refiere al trámite de actualización de documentos (creación, modificación o eliminación) en el SGI para facilitar su manejo y asegurar su integridad.

La codificación de los documentos, es asignada de forma automática mediante códigos, que constan de tres (3) partes separadas por un guion, sin dejar espacios en blanco entre ellas, por Ejemplo: E-OT-008. Los caracteres corresponden a: el primero está conformado por una letra mayúscula, que identifica el tipo de proceso al cual pertenece el documento; el segundo está compuesto por dos (2) letras mayúsculas, que hacen referencia al tipo de documento; y el tercero son tres (3) números de forma consecutiva del documento.

# 18.1. Control y registro de documentos

La APC Colombia, viene adelantando la articulación de los diferentes Sistemas de Gestión. Además, se emiten lineamientos, entre otros, se encuentran los siguientes: Instructivo para la elaboración de documentos del Sistema de Gestión Integral (E-OT-025), Procedimiento control de documento (E-PR-001), Mapa de procesos (E-OT-002), Organigrama, Esquema de las líneas de defensa, Manual de usuario del módulo de documentos en Brújula, Circular interna No. 20221000000416 del 22 de diciembre de 2022 con asunto: Estado actualización documentación del, Sistema de Gestión Integral (SGI), en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y lineamientos, entre otros.

Ver listado maestro de documentos vigentes del SGI, a través Brújula, en el siguiente enlace: [Listado maestro de documentos](http://192.168.1.215/index.php?la=3&li=1)

**18.2. Compromiso y responsabilidad en la APC Colombia**

El proceso Direccionamiento estratégico y planeación, en calidad de administrador del aplicativo tecnológico Brújula, que opera por procesos el Sistema de Gestión Integral (SGI), es el responsable de efectuar la revisión metodológica y publicación de la documentación que la alta dirección, comités: Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) y Comité Institucional del Sistema de Control Interno (CISCI), directores, asesores, líderes o responsables de los procesos de la APC Colombia, consideren deban hacer parte del SGI, con el fin de que estén controlados y en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Por consiguiente, proporciona evidencia de su compromiso y responsabilidad con el SGI, entre otros: emisión de lineamientos para su aplicación, disposición de recursos necesarios, documentación mediante: Acta de reunión (E-FO-012), Ayuda de memoria (E-FO-003), Control de asistencia y seguimiento a compromisos (E-FO-010) de comités CIDG y CISCI; y la trazabilidad de las operaciones realizadas en SGI a través de Brújula.

Al igual que con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, entre otros, estableciendo: política de calidad, objetivos de calidad, políticas de operación por procesos documentados en el Manual del Sistema de Gestión Integral (E-OT-003).

1. **POLÍTICAS**

**19.1. Políticas del SGI**

**19.1.1. Política de calidad**

Es 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”.*

* **Sustentación:** La política de calidad indicada anteriormente, se desarrolló en la APC Colombia con la participación del equipo de calidad y su posterior aprobación se dio en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo (hoy denominado Comité Institucional de Gestión y Desempeño), en la sesión No. 3, de fecha marzo 28 de 2016, con la participación de los líderes de los diferentes procesos de la Agencia.

Para su mejor entendimiento y comunicación, en ésta se establece el propósito de la organización, el compromiso de cumplir con las necesidades de las partes interesadas y grupos de valor, y la mejora continua. Además, de ser coherente con la planeación estratégica de la Agencia.

* + 1. **Política de gestión integral**

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

## Política de gestión de calidad

A continuación, se relacionan los mecanismos y las consideraciones para esta política:

Los mecanismos de la medición de la política son:

|  |  |
| --- | --- |
| **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 cumpla con las siguientes consideraciones:

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTEM** | **CONSIDERACIÓN** |
| 1 | Es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad. |
| 2 | Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos. |
| 3 | 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. |
| 4 | Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. |
| 5 | Se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos. |
| 6 | Se revisa para su adecuación continua. |

**19.1.4. Política ambiental**

Es 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 aseguró que la política cumpla con las siguientes consideraciones:

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTEM** | **CONSIDERACIÓN** |
| 1 | Es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos. |
| 2 | Incluye un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación. |
| 3 | Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos. |
| 4 | Proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas ambientales. |
| 5 | Se documenta, implementa y mantiene. |
| 6 | Se comunica a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella. |
| 7 | Está a disposición del público. |

**19.1.5. Política anticorrupción y de transparencia**[[1]](#footnote-1)

En la 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 la sede electrónica de la APC Colombia, según lo previsto en *"Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información"*.

* + 1. **Políticas de operación de los procesos**

Están documentadas y/o referidas en la caracterización de cada uno de los procesos.

* Caracterización del proceso Identificación y Priorización de Cooperación Internacional (M-CR-001).
* Caracterización del proceso Preparación y Formulación de Cooperación Internacional (M-CR-002).
* Caracterización del proceso Implementación y Seguimiento a la Cooperación Internacional (M-CR-003).
* Caracterización del proceso Administración de Recursos de Cooperación Internacional no Reembolsables y Donaciones en Especie (M-CR-004).
* Caracterización del proceso Gestión de Talento Humano (A-CR-001).
* Caracterización del proceso Gestión Contractual (A-CR-002).
* Caracterización del proceso Gestión Administrativa (A-CR-003).
* Caracterización del proceso Gestión Financiera (A-CR-004).
* Caracterización del proceso Gestión de Tecnologías de la Información (A-CR-005).
* Caracterización del proceso Gestión Jurídica (A-CR-006).
* Caracterización del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano (A-CR-007).
* Caracterización del proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación (E-CR-001).
* Caracterización del proceso Gestión de Comunicaciones (E-CR-002).
* Caracterización del proceso Evaluación, Control y Mejoramiento (C-CR-001).

* 1. **Otras políticas del SGI** 
     1. **Política de gestión del riesgo**

Consultar el documento (E-OT-008).

* + 1. **Política de seguridad y salud en el trabajo**

Consultarla en la Guía del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (A-OT-A-OT-116).

## Política de seguridad y privacidad de la información

Consultarla en el documento A-OT-011.

* + 1. **Política de gestión de archivo**

Consultarla en el documento Programa de gestión documental (A-OT-009).

* + 1. **Política de talento humano**

Consultar el documento A-OT-002.

* + 1. **Política de tratamiento de datos personales**

Consultar el documento A-OT-126.

* + 1. **Políticas específicas del sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información**

Consultar en documento A-OT-100.

* + 1. **Política de tecnología de la información y las comunicaciones**

Consultar el documento A-OT-027.

* + 1. **Política contable para la presentación de estados financieros**

Consultarla en el documento Manual de políticas contables A-OT-008.

* + 1. **Política de gestión documental**

Consultar el documento A-OT-063.

* + 1. **Política diagnóstico lineamientos y metodología para el control de producto-servicio no conforme en APC Colombia**

Consultar el documento E-OT-030.

* + 1. **Política de defensa jurídica**

Consultar el documento A-OT-058.

* + 1. **Política de prevención del daño antijurídico**

Consultar el documento A-EX-007.

## Políticas de gestión y desempeño institucional

Son 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.

A continuación, se relacionan las diecinueve (19) políticas de gestión y desempeño institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establecidas mediante el Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 e 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

* Planeación Institucional
* Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
* Compras y contratación pública
* Talento humano
* Integridad
* Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
* Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
* Servicio al ciudadano
* Participación ciudadana en la gestión pública
* Racionalización de trámites
* Gobierno digital
* Seguridad digital
* Defensa jurídica
* Mejora normativa
* Gestión del conocimiento y la innovación
* Gestión documental
* Gestión de la información estadística
* Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
* Control interno

**Nota:** La APC Colombia, adoptó las políticas de gestión y desempeño institucional,

establecidas por el DAFP en la vigencia 2018 y posteriormente las nuevas políticas que hacen parte del MIPG.

## 

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El(la) director(a) general proporciona los recursos (financieros, talento humano, infraestructura, ambiente de trabajo, entre otros) necesarios para implementar y mantener el SGI y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, aumentando la satisfacción de las partes interesadas y grupos de valor mediante el cumplimiento de sus requisitos.

## Financieros

La Agencia 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 Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de los empleos de la planta de personal de la APC Colombia. Anualmente, se elabora el Plan Institucional de Capacitación (PIC) que contiene las necesidades de capacitación y formación requerida por los servidores públicos.

* 1. **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 servidores públicos con los implementos necesarios para su cuidado (Política de salud y seguridad en el trabajo), el proceso Gestión administrativa gestiona el cumplimiento del

Plan de riesgos profesionales elaborado por la Asegurador de Riesgos Laborales (ARL), se tienen zonas asignadas, debidamente demarcadas y dotadas del equipo necesario para responder en caso de incendios. Igualmente, se ha realizado capacitación en diferentes temas y se tiene establecidos los siguientes mecanismos:

* Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)
* Brigada de Emergencias.
* Comité de Convivencia Laboral.
* Comisión de Personal.
* Comité de conciliación.

## Competencia, toma de conciencia y formación

En la APC Colombia, la competencia del personal es fundamental para ofrecer procesos y productos de calidad, por esto se ha determinado el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de los empleos de la planta de personal de la APC Colombia. Lo que le permite a cada servidor público y colaborador conoce sus funciones y responsabilidades.

Por lo cual, se establece el Plan de Bienestar e Incentivos (PIC), en el cual se tiene en cuenta insumos para su desarrollo, tales como: Reconocimiento de la labor realizada, sistemas de comunicación, divulgación de los cambios, estimulación de la participación, jornadas institucionales de inducción y reinducción, capacitación, programas de bienestar social, espacios de conocimiento, estimulación de la creatividad, medio ambiente laboral, eventos y actividades de refuerzo, todo esto con el fin de incrementar el desarrollo personal de los servidores públicos y colaboradores de la Agencia.

Además, se analizan cada una de las hojas de vida de sus servidores públicos, identificando las necesidades de formación, tomándose las acciones respectivas, mediante un cronograma de capacitación, que es desarrolle para cada vigencia, con el apoyo de entidades externas como el SENA, ESAP, Caja de compensación Familiar (Compensar), Universidades, entre otros, o con la colaboración del mismo personal de la Agencia.

Lo anterior, con el fin de verificar la eficacia de las capacitaciones internas se efectúan evaluaciones al personal de forma que los servidores públicos y colaboradores, se concienticen de la importancia de su gestión, la contribución al logro de los objetivos y el cumplimiento de la misionalidad de la Agencia. Por consiguiente, se ha propuesto que este compromiso se evidencie en la Planeación institucional de la APC Colombia.

1. **REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

## Planificación de la realización del producto

El SGI de la APC Colombia, se establece el listado maestro de documentos (vigentes), de los cuales hacen parte los procedimientos para los todos los procesos de la Agencia, estos alineados con cada una de las caracterizaciones de procesos, documentos donde se establece, mantiene y determinan las principales variables para la prestación del servicio en coherencia con los requisitos y el relacionamiento con las partes interesadas y grupos de valor.

## Procesos relacionados con el cliente

En la APC Colombia, es de vital importancia estar en contacto permanente con las partes interesadas y grupos de valor, 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: Caracterización partes interesadas y grupos de valor (A-OT-084), Estrategia de servicio al ciudadano (A-OT-076), entre otros.

## Requisitos relacionados con el servicio

En la Agencia se determinan los requisitos de los servicios prestados, en los diferentes lineamientos, procedimientos, políticas, manuales, programas, planes, instructivos, guías y demás documentos que hacen parte del listado maestro de documentos del SGI. La caracterización de partes interesadas y grupos de valor (A-OT-084) y la Estrategia de servicio al ciudadano (A-OT-076), consolidan entre otros datos: características y necesidades.

## Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

En los procesos de la Agencia, se establecen las condiciones para determinar cuáles serán los diferentes instrumentos de cooperación. Así como, proyectos, convenios, contratos u órdenes de compra, entre otros, que se firmarán con las partes interesadas y grupos de valor. Para ello, se realiza entre otras acciones las siguientes: revisión sobre las necesidades de las partes interesadas y grupos de valor, viabilidad para poder satisfacerlos, cumplimiento de la misionalidad de la Agencia, atención la agenda de la cooperación internacional, normatividad legal vigente.

## Comunicación con el cliente

La APC Colombia ha determinado procesos y procedimientos necesarios para mantener de manera acertada la comunicación con sus partes interesadas y grupos de valor, para ello los procesos han establecido diferentes medios y canales que permitan evidenciar la gestión de la Agencia: documentos (correos electrónicos, cartas, memorandos, oficios, controles de asistencia, entre otros).

En algunos de estos medios y canales, se dispone información y documentos sobre los productos y servicios que ofrece la Agencia, que se socializan por comunicaciones internas (boletín interno, noticias, cartelera física, pantalla televisores, entre otros), y comunicaciones externas (sede electrónica y redes sociales). Además, permiten la retroalimentación de las partes interesadas y grupos de valor, frente a sus necesidades y que exprese sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD).

## Compras

La Agencia realiza la adquisición de los bienes y servicios necesarios para cumplir su misión acorde con la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2006 y demás normatividad vigente legal, a través de los procesos respectivos de la Agencia. Se apoya en lineamientos emitidos mediante: Manuales, procedimientos, políticas, guías, instrumentos, entre otros. De acuerdo con su naturaleza hacen parte del SGI, 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 establecidos para cada proceso y estos están controlados en el SGI, a través de Brújula, en los cuales se describen las formas para controlar la prestación del servicio. Adicionalmente, en estos documentos se determinan los lineamientos para su trazabilidad.

## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

## Seguimiento, análisis y mejora

La Agencia cuenta con indicadores (de gestión, del plan de acción) para efectuar monitoreo, seguimiento y medición de los procesos. De otro lado, se cuenta con mecanismos para cumplir con lo establecido: Planes institucionales en cada vigencia. Así mismo, con otros elementos de control y compromisos que adquiere la Agencia según su misionalidad.

## 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 la APC Colombia, se dispone de indicadores a través de los cuales se demuestra la conformidad, eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos que integran el SGI. Los resultados obtenidos de cada medición, son analizados y si es el caso puesto en conocimiento de todos los líderes o responsables de los procesos, para que a partir de ellos se tomen las acciones necesarias y oportunas.

De la misma manera, los procesos de la Agencia adelantan evaluaciones de satisfacción de las partes interesadas y grupos de valor, 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 SGI, se adelanta a través de los siguientes instrumentos:

* Política de gestión del riesgo (E-OT-008).
* Mapa de riesgos (E-FO-017).
* Procedimiento de Administración de riesgos (E-PR-008).

**Nota:**

La APC Colombia, cuenta con el SGI que opera por procesos, a través de Brújula, aplicativo tecnológico compuesto por módulos (riesgos, indicadores, planes y proyectos, auditorías, planes de mejoramientos, documentos, entre otros).

Donde, algunas de las funciones es efectuar periódicamente reportes (registro de análisis y cargue de evidencias de indicadores, riesgos, planes y proyectos, planes de mejoramiento, entre otros); formulación de planes de mejoramiento, definición de acciones de mejora, correctivas y preventivas, y seguimiento (avances de cumplimiento y cargue de ejecución, entre otros); actualización (creación, modificación y eliminación) del listado maestro de documentos; creación del mapa de riesgos institucional (gestión, fiscal, corrupción, seguridad de la información), monitoreo y seguimiento (periódico); creación de planes, proyectos e indicadores, definición de actividades, metas y variables, y seguimiento, entre otros.

## 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 (SGC) y el Sistema de Control Interno (SCI) en lo que se denomina el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para el sector público. Allí, se establecen las dimensiones que consolidan las políticas de gestión y desempeño institucional que lo conforman y las entidades rectoras en cada una de las materias con contiene el modelo.

**Nota:**

La APC Colombia continua la articulación de los diferentes Sistemas de Gestión (SG). 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, entre otros.

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

| **VERSIÓN** | **CÓDIGO** | **NOMBRE DEL DOCUMENTO** | **ACTO/ MECANISMO** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | DG-D-003 | Manual del Sistema de Gestión Integral | Acta 20, Marzo 07 de 2013 | Creación del documento. |
| 2 | DG-D-003 | Manual del Sistema de Gestión Integral | Mecanismo no identificado | Cambió el nombre del Mapa de Macroprocesos. |
| 3 | DG-D-003 | Manual del Sistema de Gestión Integral | 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 Integral | 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 Integral | 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 Integral | 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 Integral | 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 Integral | Brújula, Marzo 08 de 2017 | Se ajusta a la nueva imagen institucional. |
| 9 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integral | 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 Integral | Brújula, Octubre 30 de 2018 | Se ajusta a la nueva imagen institucional. |
| 11 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integral | 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. |
| 12 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integral | Brújula, Noviembre 11 de 2022 | Actualización del logo institucional de APC-Colombia y del mapa de procesos. |
| 13 | E-OT-003 | Manual del Sistema de Gestión Integral | Brújula, Abril 2 de 2025 | Se revisó y actualizó la estructura y el contenido del documento, acorde con lo establecido en el Manual de imagen de la APC Colombia, en cumplimiento de la Ley 2345 del 30-12-2023 “Chao Marcas”, y siguiendo los lineamientos dados por Presidencia. Además, teniendo en cuenta la operación actual del SGI, a través de Brújula de la APC Colombia, en el marco del MIPG. |

1. Previsto en el índice de trasparencia nacional. [↑](#footnote-ref-1)