



APC-COLOMBIA
Agencia Presidencial de Cooperación



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Código: E-OT-003 - Versión: 08 – Fecha: marzo 08 de 2017

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - SGI

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN APC-COLOMBIA

1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL.....	5
1.1 OBJETO	5
1.2 ALCANCE	5
1.3 EXCLUSIONES	5
2. PRESENTACIÓN DEL MANUAL.....	6
3. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD	6
3.1 MISIÓN	7
3.2 NUESTRO SUEÑO	8
3.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	8
3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	8
3.5 MAPA DE PROCESOS	8
3.6 INTERRELACIÓN DE PROCESOS.....	9
4. GESTIÓN DEL MANUAL - DOCUMENTOS	9
4.1 ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	9
4.2 CONTROL DE CAMBIOS.....	10
4.3 APROBACIÓN DEL MANUAL.....	10
4.4 DISTRIBUCIÓN	10
4.5 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	11
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	11
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	11
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	11
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD - SUSTENTACIÓN	13
5.4 PLANIFICACIÓN DEL S.G.I. – G.C.....	13
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	14
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	14
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	15
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA	15
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	16
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	16

6.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	17
6.2	TALENTO HUMANO.....	17
6.2.1	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	17
6.3	INFRAESTRUCTURA	17
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	17
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	18
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	18
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	18
7.2.1	REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	19
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO	19
7.2.3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	19
7.3	COMPRAS	20
7.4	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	20
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	20
8.1	SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA.....	20
8.2	CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.....	20
8.3	ANÁLISIS DE DATOS	21
8.4	MEJORA CONTINUA	21
9.	GESTIÓN DEL RIESGO.....	21
10.	ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.....	21
11.	ANEXOS	24
11.1	ANEXO 1. GUIÓN SOCIALIZACIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD APC-COLOMBIA	24
11.2	ANEXO 2. MATRIZ DE CORRESPONDENCIA APC- COLOMBIA.....	27
11.3	ANEXO 3. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	31
11.3.1	RELACIÓN DE CARGOS.....	31
11.3.2	RELACIÓN DE RESPONSABILIDADES FRENTE AL S.G.C	31
11.4	ANEXO 4. OTRAS POLÍTICAS DEL S.G.I POLÍTICAS DE GESTIÓN	32
11.4.1	Política de Gestión Integral.....	32
11.4.2	Política anticorrupción y de transparencia.....	32
11.4.3	Política de Gestión de Calidad.....	32
11.4.4	Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	33

11.4.5	Política de Seguridad de la información	33
11.4.6	Política de Gestión de Archivo	33
11.4.7	Política Ambiental	34
11.4.8	Política de Desarrollo Administrativo	34
11.4.9	Política de Operación de los procesos	35
11.5	ANEXO 5. OBJETIVOS DEL S.G.I.	36
11.5.1	Objetivos de Gestión Integral	36
11.5.2	Objetivos de Calidad.....	36
11.5.3	Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	38
11.5.4	Objetivos de Seguridad de la información.....	38
11.5.5	Objetivos de Control Interno	38
11.5.6	Objetivo de Desarrollo Administrativo.....	38
11.5.7	Objetivo de Gestión Ambiental	38
11.5.8	Objetivo de Gestión de Archivo	38

Índice de tablas

Tabla 1. Exclusiones.....	5
Tabla 2. Aplicabilidad del ciclo PHVA.	6
Tabla 3. Lista de distribución de copias controladas del Manual.	10
Tabla 4. Características de los productos y servicios de APC- Colombia.	12
Tabla 5. Descripción de requisitos de los servicios y productos de APC-Colombia.	12
Tabla 6. Grupos de interés de APC-Colombia.	13

1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

1.1 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.

1.2 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.

1.3 EXCLUSIONES

Algunos requisitos de las normas no se pueden aplicar en APC-Colombia debido a la naturaleza de la entidad y de su(s) producto(s) o servicio(s), por tanto son excluidos del Sistema. Ellos son:

Tabla 1. Exclusiones

Norma	Numeral	Asunto	Detalle	Justificación
NTCGP1000: 2009 y de la norma ISO 9001	7.3	Diseño y Desarrollo	7.3	En APC Colombia, no se realizan actividades de diseño y desarrollo de productos o servicios, la Agencia se apeg a la normativa aplicable en la que se establecen las características, estándares y especificaciones de los servicios que ofrece.
	7.5.1	Disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición	7.5.1.c, d, e	La Agencia no cuenta con equipos de seguimiento y medición que requieran calibración o verificación para garantizar su precisión, y que estén relacionados con el producto o servicio de la Entidad.
	7.6	Control de equipos de seguimiento y medición	7.6	Se hace seguimiento con el apoyo de los equipos de cómputo, no obstante estos no están destinados específicamente al seguimiento y medición.

2. 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 de la Calidad y a los requisitos exigidos por la Norma NTC GP1000:2009.

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), de la siguiente forma:

Tabla 2. Aplicabilidad del ciclo PHVA.

P	Planificación	Capítulo 4, 5, 5.5 y 6 : Enfoque General, Responsabilidad de la Dirección, Planificación del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión de los Recursos
H	Implementación y Operación	Capítulo 7: Realización del Producto
V	Medición y Monitoreo	Capítulo 7.6 : Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición
A	Revisión y Mejoramiento	Capítulo 8 : Medición, Análisis y Mejora

Aplica el vocabulario presentado en las normas NTC-ISO 9000, numeral 2 y numeral 3 de la norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

3. 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

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.secretariassenado.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.secretariassenado.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>

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>

3.1 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.

3.2 NUESTRO SUEÑO

Para el 2018 APC-Colombia habrá incrementado el BENEFICIO que obtiene la sociedad colombiana e internacional como resultado de la implementación de la Hoja de Ruta de la cooperación internacional (CI) de Colombia, de acuerdo con las prioridades del país, logrando:

1. Atender y reparar a 100.000 víctimas del conflicto.
2. Mejorar los ingresos de 15.000 familias en pobreza rural.
3. Contribuir al diseño y ejecución de los planes de manejo de al menos 3 reservas forestales y 30 Parques Nacionales.
4. Colombia compartirá conocimiento de valor con 40 países socios.

3.3 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”.

3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad, mismos estratégicos, son:

FOCALIZAR y DINAMIZAR la CI que recibe Colombia.
COMPARTIR conocimiento de valor con países en desarrollo.
VISIBILIZAR los resultados de la Cooperación Internacional.
CONSOLIDAR una APC-Colombia apasionada y efectiva.

Ver anexo 5.

3.5 MAPA DE PROCESOS

El Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en sesión de octubre 26 de 2015, aprobó por unanimidad el mapa de procesos, al cual le aprobó un ajuste en sesión de marzo 28 de 2016:

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



3.6 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.

4. GESTIÓN DEL MANUAL - DOCUMENTOS

4.1 ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

En el Sistema de Gestión Integral de APC-Colombia se establece un manual de calidad que incluye las directrices de la organización en cuanto al cumplimiento de cada uno de los numerales de la norma NTC GP1000:2009, de tal manera que clientes, la organización, proveedores y partes interesadas conozcan cómo APC- Colombia cumple con las exigencias de esta norma.

El manual de calidad de APC-Colombia, incluye el objeto y alcance del mismo. Hace referencia a los procedimientos que exige la norma NTC GP1000:2009, así como los requeridos determinados por la Agencia y muestra la interacción entre los diferentes procesos de la organización.

La actualización del manual es realizada por el Profesional con funciones de Calidad 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.

4.2 CONTROL DE CAMBIOS

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

4.3 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.

4.4 DISTRIBUCIÓN

La responsabilidad de generar copias es del Profesional con funciones de Calidad 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 de Calidad estará en original en el sistema de información de Brújula, bajo la responsabilidad de Profesional con funciones de Calidad y del Asesor con funciones de Planeación, además habrá una copia controlada en la Gerencia General.

La distribución de las copias controladas se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3. Lista de distribución de copias controladas del Manual.

Nº. de Copia	Área/Proceso	Responsable
1	Director General	Director General APC-Colombia
Original	Proceso de Direccionamiento Estratégico	Asesor con funciones de Planeación

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

4.5 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 de la Calidad (SGC) y S.G.I que se llevan a cabo en la organización, al igual que los registros que se generan en la misma para dar conformidad al S.G.C y al S.G.I de APC-Colombia. Adicionalmente dispone de un manual de calidad 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).

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 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 aprobación de documentos, las revisiones gerenciales y la disposición de recursos. Evidencias de dicho compromiso son, entre otras, las siguientes:

- a) La evidencia de la revisión gerencial se registra en las actas 4 y 5 (de abril 4 y 5 de 2016 respectivamente) y en el acta 14 de octubre 25 de 2016, generadas en las Sesiones del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en los cuales participan el Director General y los diferentes Directores de área y líderes de proceso.
- b) El seguimiento permanente que hace a la implementación del Sistema, se ha registrado en fotos, video y ayudas de memoria de las sesiones respectivas.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

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 clientes. 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	Que la información se pueda obtener fácilmente a través de los canales definidos por APC -Colombia.
Claridad conceptual	Que el mensaje sea claro, de fácil comprensión.
Oportunidad	Que la información esté disponible en el momento que se requiera.
Pertinencia	Que la información publicada dé respuesta a las necesidades del cliente y sea coherente con el objeto de APC- Colombia.
Concreción	Que el documento sea concreto en términos de la necesidad.
Confiabilidad	Que la información registrada sea confiable y veraz.
Coherencia	Entrega de información lógica y consecuente, atendiendo a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y a la Hoja de Ruta de APC-Colombia.
Términos de derecho	Que en términos de ley el producto es conforme con los requisitos de ley e institucionales que orientan la satisfacción de los grupos de interés.

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.

5.3 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 actividades de socialización, dentro de las cuales se resalta la presentada en el anexo 1, Socialización Política de calidad y Objetivos de calidad.

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 Hoja de Ruta y con los demás documentos que integran la planeación estratégica de la Agencia siendo estos la misión y el sueño o visión de APC-Colombia. Su adecuación y coherencia con los objetivos de calidad se establece en la matriz de correspondencia que aparece en el Anexo 2).

5.4 PLANIFICACIÓN DEL S.G.I. – G.C

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

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 de calidad.
- Los procedimientos necesarios, determinados por la Organización.
(tomado de NTC GP1000:2009)

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 de calidad, en las reuniones mensuales de análisis de informes de gestión se analizarán, evaluarán y re direccionará las matrices de calidad como son:

- Matriz de correspondencia entre los requisitos de la norma NTC GP1000:2009 y los procesos, ver anexo 2.
- Matriz de responsabilidades, ver anexo 3.
- Indicadores de gestión, 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.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

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

5.5.1 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 de Calidad de una forma más eficiente y eficaz; esta responsabilidad se encuentra documentada en la matriz de responsabilidades, anexo 3, que son oportunamente comunicados a los miembros de la organización en las diferentes reuniones de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y capacitaciones que se realizan con todo el personal de la entidad.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Mediante la Resolución 422 de septiembre 10 de 2015 APC-Colombia, ha designado al Asesor con funciones de Planeación como Representante de la Dirección, quien lidera todo el diseño, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad. 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 del Sistema de Gestión de Calidad y sus oportunidades de mejora, estos informes hacen parte de los archivos del Proceso de Direccionamiento Estratégico para los asuntos de calidad.

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

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Los procesos de comunicación dentro de APC-Colombia, son los adecuados y permiten comunicar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. 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 calidad. Adicionalmente se realizan campañas internas de comunicación que con el uso de piezas gráficas comunican los documentos propios del sistema como la política, misión, visión, objetivos de calidad, y temas adicionales para generar conciencia como son: servicio no conforme, indicadores de gestión, caracterizaciones, portafolio de servicio, entre otros.

La difusión de procedimientos, instructivos, formatos, fichas técnicas y demás documentos del sistema de gestión de calidad 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.

La disponibilidad de esta información genera en el personal de la entidad un mayor compromiso con el cumplimiento de los objetivos de calidad y la mejora continua.

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 (t.v, radio, prensa) cuando se requiere.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

En APC-Colombia, la alta dirección realiza mínimo una revisión anual formal del Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de que este es conveniente, adecuado, eficiente y mejora continuamente; de ser necesario se puede realizar más de una revisión al año.

En dicha reunión participan todos los líderes de proceso para revisar el estado de la Agencia, y allí se toman de manera oportuna acciones de mejora que permite el adecuado funcionamiento del S.G.C. Estas reuniones se encuentran soportadas con actas en las que se evidencia la participación de todos los líderes de proceso.

Otras revisiones se adelantan en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

La revisión incluye:

- La necesidad de un cambio en los objetivos o en la política de calidad de acuerdo a las necesidades actuales.
- La coherencia entre la política y los objetivos de calidad actuales.
- El cumplimiento de los objetivos.
- La necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de calidad o las oportunidades de mejora del mismo.
- Las acciones correctivas a las quejas y reclamos de clientes.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones tomadas después de las revisiones anteriores.
- Las auditorías internas de calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la revisión incluyen:

- La mejora de la eficacia del S.G.C. y sus procesos.
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

Todo esto queda evidenciado en actas de en donde se aclara el objeto de la misma si es revisión por la dirección o reunión mensual de revisión del S.G.C. aclarando compromisos y responsabilidades para el mantenimiento del S.G.C.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El Director 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.

6.1 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.

6.2 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.

6.2.1 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 (Resolución 251 de 2013 y aquellas que le modifiquen o adicionen). 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.

6.3 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.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Agencia brinda a sus colaboradores un clima laboral agradable, cada persona es partícipe del crecimiento de la Agencia y sus opiniones son tenidas en cuenta y valoradas. También 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 ocupacional) el proceso de Gestión de Talento Humano gestiona el

cumplimiento del plan de riesgos profesionales elaborado por la ARP, 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, evidenciada en el listado de asistencia correspondiente; se tiene establecido un comité paritario para complementar el plan de riesgos laborales.

En la Agencia cada colaborador conoce sus funciones y responsabilidades, estas se citan en el manual de funciones y requisitos, lo que permite generar un ambiente de trabajo donde la autonomía y la responsabilidad imperan.

Adicionalmente se aplica una encuesta anual para medir el nivel de satisfacción del cliente interno con el fin de conocer las necesidades y expectativas del personal y de esta forma poder mejorar el ambiente laboral.

Se realiza anualmente también un plan de motivación laboral 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.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

El Sistema de Gestión Integrado de APC-Colombia, cuenta con procedimientos para los procesos misionales quienes son los que establecen y mantienen el contacto con los clientes y 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 desde los procesos misionales la satisfacción del cliente frente al cumplimiento de los requisitos inicialmente planteados para la prestación del servicio.

7.2 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 al ciudadano A-OT-007, 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).

7.2.1 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 se detallan en el anexo 4, y son:

- Política de Gestión Integral.
- Política anticorrupción y de transparencia.
- Política de Gestión de Calidad.
- Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Política de Seguridad de la información.
- Política de Gestión de Archivo.
- Política Ambiental.
- Política de Desarrollo Administrativo.
- Política de Operación de los procesos

Por otra parte, en los procesos misionales se han caracterizado los clientes 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.

7.2.2 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 satisfacer a los clientes. 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 clientes 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.

7.2.3 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.

7.3 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.

7.4 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.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 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.

8.2 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Se cuenta con el Procedimiento de Producto/Servicio No conforme M-PR-012 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 (ver 3.8.1) es considerado como producto o servicio no conforme.

8.3 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.

8.4 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

9. GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de riesgos del Sistema Integrado de Gestión 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.
- E-FO-017 Formato para el Mapa de Riesgos, que una vez diligenciado y aprobado se convierte en el Mapa de Riesgos de la Entidad.

Como una mejora a la gestión, se adelanta la implementación del registro de la información relacionada con riesgos, en el módulo tecnológico establecido para tal fin.

10. ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

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

- El Decreto 2609 de diciembre 14 de 2012, compilado en el Decreto 1080 de 2015, estableció que el Programa de Gestión Documental (PGD) debe

armonizarse con los otros sistemas administrativos y de gestión establecidos por el Gobierno Nacional o los que se establezcan en el futuro.

- La Ley 872 de diciembre 30 de 2003 señala que el Sistema de Gestión de calidad podrá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes.
- El Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos Por Un Nuevo País", aprobado mediante la Ley 1753 de junio 09 de 2015, establece en su Artículo 133, la integración de los Sistemas de Gestión de: a) Calidad (previsto en la Ley 872 de 2003) y Desarrollo Administrativo (previsto en la Ley 489 de 1998) en un solo Sistema de Gestión. Así mismo ordena la articulación del Sistema de Gestión con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno (consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los Artículos 27° al 29° de la Ley 489 de 1998), de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.
- La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, cuya actualización se aprobó mediante Decreto 4485 de Noviembre 18 de 2009, compilado en el Decreto 1083 de 2015, deja abierta la posibilidad de integrar el Sistema de Gestión de la Calidad con otros sistemas en la entidad, tales como los relacionados con la gestión ambiental, la salud y la seguridad ocupacional, entre otros. Trae en el anexo C una correspondencia entre las normas NTC-OSHAS 18001:2007 (Seguridad y Salud en el Trabajo), NTC-ISO 14001:2004 (Gestión ambiental) y la NTCGP 1000:2009 (Calidad).
- 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 del Orden Nacional. Evalúa, entre otros aspectos, la integración de los sistemas de gestión, la certificación de los mismos y la auditoría integral (preguntas 175, 176, 185, 186, 187).

Por esta razón, la APC-Colombia viene adelantando la articulación de los diferentes sistemas de gestión, cuyos objetivos se muestran en el Anexo 5. 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.

Versión	Código	Nombre	Acto	Control de cambios
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.

11. ANEXOS

11.1 ANEXO 1. GUIÓN SOCIALIZACIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD APC-COLOMBIA

FECHA: Bogotá D.C. 04 Marzo de 2016

Para la construcción de la actual propuesta de Política de Calidad de APC-Colombia se tuvieron en cuenta las observaciones de mejora de la anterior política y los parámetros que establece la NTCGP1000: 2009.

De esta manera y con base a las propuestas de Política de Calidad y la discusión de los elementos comunes para el establecimiento de una propuesta integral por parte de los asistentes a la reunión de la “Revisión de la Política y Objetivos de Calidad de APC-Colombia”, se señaló la necesidad de capacitar a los Padrinos de los procesos en aras de asegurar que estos repliquen y difundan esta información y se logró la concientización por parte de todos los funcionarios de la entidad y de realizar una socialización general que permita reafirmar reconocimiento de la Política y Objetivos de Calidad establecidas.

Con miras al alcance de este objetivo, a continuación se presenta la propuesta de Política de Calidad consolidada y los argumentos que se expusieron en la reunión con relación a los parámetros que determina la respectiva norma para su construcción.

“La APC Colombia gestiona la cooperación internacional no reembolsable que recibe y otorga el país, apoyada en un talento humano competente y comprometido con la mejora continua para cumplir los requisitos de las partes interesadas y los lineamientos del gobierno Nacional”

Términos de la política para tener en cuenta

Los siguientes términos se entienden desde la Política de Calidad de la APC-Colombia así:

- **Gestión:** Hace referencia a las actividades de coordinar, orientación y articular las cuales enmarcan el objetivo de la agencia frente a la cooperación internacional.
 - **Resultados de la gestión:** Incluye las actividades de identificar, priorizar y ejecutar.
 - **Talento humano:** Se entiende como el conjunto de competencias habilidad, formación y experiencia
- I. Es importante aclarar que dentro del desarrollo de la Política de Calidad, se tuvo en cuenta las siguientes apreciaciones:

- La Gestión de la Cooperación: Para el caso de la Agencia es una actividad transversal a ella.
- **La mejora continua como actividad permanente en el quehacer de la APC-Colombia debe evidencia la conformidad a la eficiencia eficacia y efectividad.**

La política y su relación con la norma

Se entiende y se asegura que la política de calidad cumple con los siguientes propósitos como lo solicita la norma técnica NTC GP1000:2009

1. Es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad:

- La primera parte de la política está redacta acorde al objeto de la APC- Colombia según artículo 5 de su decreto de creación: 4152 de 2011.
- El concepto gestiona implica planificar ejecutar verificar y seguir (coordinar orientar y articular para la APC
- Se omite: pública, privada y financiera porque se entiende que implícitamente se suscribe a estos ámbitos

2. 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:

Dado que la nueva norma habla de Partes interesadas se tendrá en cuenta este concepto para referirse a los clientes o usuarios.

De otra parte, frente a las expectativas de los clientes, estas se considerarán pues no se puede dar carta abierta a un compromiso de cumplimiento sobre todas las expectativas que demanden las partes interesadas, es necesario establecer cuales son susceptibles de ser incorporadas y de gestionar su cumplimiento por parte de la APC-Colombia.

3. Es coherente con el Plan de Desarrollo, los Planes Sectoriales y de Desarrollo Administrativo, Sistema de Control Interno, los Planes Estratégicos establecidos.

Frente al Plan Nacional de Desarrollo: No hay necesidad de desagregar los ejes en el establecimiento de la política pues al ser general permite que la política no se amarre el periodo de gobierno en que aplica el Plan de Desarrollo pero si es necesario tener en cuenta que la APC-Colombia aporta en 4 de los 5 ejes siendo estos: Transformación del campo y crecimiento verde, Movilidad social, Consolidación del Estado Social de Derecho y Buen Gobierno. (ver tabla 1)

Tabla N° 1 Estrategias Transversales Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un Nuevo País”

Estrategia	Objetivos
Infraestructura y competitividad estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar el crecimiento, desarrollo humano e integración y conectividad territorio - nación
Movilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar los objetivos sociales del PND (Salud, educación, equidad y empleo)
Transformación del campo y crecimiento verde	<ul style="list-style-type: none"> Disminuir las brechas entre el campo y la ciudad en materia de indicadores sociales (pobreza, educación, infraestructura, violencia). Promover la sostenibilidad del crecimiento económico incluyendo aspectos ambientales.
Consolidación del Estado Social de Derecho	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar el sistema democrático del país. Promover el goce efectivo de los derechos humanos y de la justicia para todos los ciudadanos. Construcción de un Estado desde y para los territorios. Articular el trabajo de autoridades civiles, fuerza pública y la justicia.

De otra parte, sobre los planes sectoriales (Plan Estratégico del Sector Administrativo de Presidencia de la República 2015 – 2018) si bien no están explícitos en la propuesta si se enmarcan implícitamente al mencionar los lineamientos del gobierno nacional.

Ahora bien, según lo establece el documento “Plan Estratégico Sectorial 2015 – 2018” de la Presidencia de la República, el Gobierno Nacional a finales de 2012 expidió el Decreto 2482 “por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” con el que se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

De esta manera este Plan estratégico circunscribe a la APC-Colombia dentro de su lineamiento de Buen Gobierno, así:

ESTRATEGIA PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	ESTRATEGIA SECTORIAL	RESPONSABLES	INDICADOR	METAS				
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Meta cutrenio
	Coordinar la oferta de cooperación internacional promoviendo su diversificación	Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia	Hoja de ruta de la Cooperación Internacional en Colombia	1	1	1	1	1
			Recursos de Cooperación alineados a las prioridades definidas	80%	80%	80%	80%	80%
			Países con proyectos de Cooperación Sur-Sur y triangular en ejecución	36	37	39	40	40
Buen Gobierno	Fortalecimiento de la gestión tecnológica y de planeación para la mejora de los procesos internos	Agencia Presidencial de Cooperación Internacional	Sistema de información de Cooperación Internacional	20%	100%			100%
		Departamento Administrativo de Presidencia de la Republica	Sistema de información integrado para los diferentes procesos de la entidad	25%	50%	75%	100%	100%
		APC	tramite de campañas publicitarias sistematizado	100%				100%
		AVB	Formulación del plan SGSI	100%				100%
		UNGR						
ACR								

4. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad

La política de calidad al estar alineada con la planeación estratégica de la Agencia, establece el marco adecuado para formular objetivos de calidad que sean fácilmente evaluados e identificados.

11.2 ANEXO 2. MATRIZ DE CORRESPONDENCIA APC- COLOMBIA

			Proceso											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
CAPÍTULO DE LA NTC GP1000:2009	REQUISITOS GENERALES	REQUISITO PARTICULAR	Direccionamiento estratégico - planeación	Gestión de Comunicaciones	Identificación y priorización	Preparación y Formulación	Seguimiento y medición	Gestión Talento Humano	Gestión Administrativa	Gestión Contractual	Gestión Financiera	Gestión TI	Gestión Jurídica	Evaluación, control y mejoramiento
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	REQUISITOS GENERALES	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	X											
		SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS	X											
		MÉTODOS DE CONTROL	X											
	REQ. DE DOCUMENTACIÓN	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	X											
		MANUAL DE CALIDAD	X											
		CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		CONTROL DE LOS REGISTROS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	COMPROMISO DE LA DIRECCION	COMUNICACIÓN DE REQ. DEL CLIENTE Y LEGALES			X	X	X							
		POLITICA DE CALIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

11.2 ANEXO 2. MATRIZ DE CORRESPONDENCIA APC- COLOMBIA

CAPÍTULO DE LA NTC GP1000:2009	REQUISITOS GENERALES	REQUISITO PARTICULAR	Proceso												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
			Direccionamiento estratégico - planeación	Gestión de Comunicaciones	Identificación y priorización	Preparación y Formulación	Seguimiento y medición	Gestión Talento Humano	Gestión Administrativa	Gestión Contractual	Gestión Financiera	Gestión TI	Gestión Jurídica	Evaluación, control y mejoramiento	
	ENFOQUE AL CLIENTE	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	X												
		DETERMINACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE			X										
		CUMPLIMIENTO DE LOS REQ. DEL CLIENTE				X	X								
		EVAL. DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	X	X	X	X	X	X	X						
	POLÍTICA DE CALIDAD	ADECUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	X												
		COMUNICACIÓN Y ENTENDIMIENTO	X												
		REVISIÓN CONTINUA	X												
	PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS DE CALIDAD	X												
		PLANEACIÓN ESTRÁTEGICA	X												
		PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	X												
	RESP. AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	X												
		REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	X												
		COMUNICACIÓN INTERNA	X	X											
	REVISIÓN POR LA DIRECCION	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		RESULTADOS DE LA REVISIÓN	X												
6. GESTIÓN DE RECURSOS	PROVISIÓN DE RECURSOS	DETERMINACIÓN DE RECURSOS	X												
		ASIGNACIÓN DE RECURSOS	X						X						
	RECURSOS HUMANOS	COMPETENCIA DEL PERSONAL							X						
		FORMACIÓN EFICACIA DE LA FORMACIÓN							X						
		CONCIENCIA DEL PERSONAL							X						
		INFRAESTRUCTURA AMBIENTE DE TRABAJO							X	X			X		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO			X										
		DESARROLLO DE LOS PROCESOS				X									
		REQUISITOS DEL PRODUCTO			X	X									
	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	IDENTIFICACIÓN			X	X	X								
		REVISIÓN			X	X	X								

11.2 ANEXO 2. MATRIZ DE CORRESPONDENCIA APC- COLOMBIA

CAPÍTULO DE LA NTC GP1000:2009	REQUISITOS GENERALES	REQUISITO PARTICULAR	Proceso												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
			Direccionamiento estratégico - planeación	Gestión de Comunicaciones	Identificación y priorización	Preparación y Formulación	Seguimiento y medición	Gestión Talento Humano	Gestión Administrativa	Gestión Contractual	Gestión Financiera	Gestión TI	Gestión Jurídica	Evaluación, control y mejoramiento	
	COMPRAS	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE		X	X	X	X		X						
		CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS							X						
		PROCESO DE COMPRAS							X						
		DEFINICIÓN DE REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS							X						
		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES							X						
		SELECCIÓN DE PROVEEDORES							X						
		VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO							X						
	PRODUCCIÓN Y PRESTACION DEL SERVICIO	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y/O DE LA PRESTACION DEL SERVICIO				X									
		VALIDACIÓN DE PROCESOS DE PROD. Y/O SERV.			X										
		IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO			X	X	X								
		TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO			X	X	X								
		PROPIEDAD DEL CLIENTE			X	X	X								
		PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO				X	X								
		EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		X	X	X	X		X						
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	AUDITORÍA INTERNA												X	
		ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN	X												
		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		ANÁLISIS DE DATOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		PLANIFICACIÓN DE MEJORA													X
	MEJORA	ACCIÓN CORRECTIVA													X
		ACCIÓN PREVENTIVA													X



APC-COLOMBIA
Agencia Presidencial de Cooperación



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Código: E-OT-003 - Versión: 08 – Fecha: marzo 08 de 2017

11.3 ANEXO 3. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

11.3.1 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

11.3.2 RELACIÓN DE RESPONSABILIDADES FRENTE AL S.G.C

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)

11.4 ANEXO 4. OTRAS POLÍTICAS DEL S.G.I POLÍTICAS DE GESTIÓN

11.4.1 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”.

11.4.2 Política anticorrupción y de transparencia.¹

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".

11.4.3 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.

¹ Previsto en el índice de transparencia nacional.

✓	Se revisa para su adecuación continua.
---	--

11.4.4 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.

11.4.5 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.

11.4.6 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

11.4.7 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.

11.4.8 Política de Desarrollo Administrativo

Son políticas de Desarrollo Administrativo las establecidas en el Decreto 2482 de 2012, a saber:

a) Gestión misional y de Gobierno. La entidad se orienta al logro de las metas establecidas, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno defina.

b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano. La entidad aporta al acercamiento del Estado al ciudadano, a través de su contacto permanente en los mecanismos de participación y rendición de cuentas. También hace visible la gestión institucional. Formula y hace seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

c) Gestión del talento humano. Orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados. Incluye, entre otros el

Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes;

d) Eficiencia administrativa. La entidad identifica, racionaliza, simplifica y automatiza trámites, procesos, procedimientos y servicios, optimiza el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Implementa y mantiene un sistema gestión integrado. Reporta sus avances en el Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión - FURAG.

e) Gestión financiera. La entidad programa, controla y registra las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto.

11.4.9 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.

11.5 ANEXO 5. OBJETIVOS DEL S.G.I.

11.5.1 Objetivos de Gestión Integral

- Articular los elementos comunes de los diferentes sistemas de Gestión, para optimizar los recursos con que cuenta la entidad.
- Fortalecer el trabajo por procesos, con participación de las áreas que intervienen en los mismos.

11.5.2 Objetivos de Calidad

Objetivo	Se conectan con la política así:	Mecanismo de medición
FOCALIZAR y DINAMIZAR la CI que recibe Colombia	Gestión	Planes de acción asociados
COMPARTIR conocimiento de valor con países en desarrollo		
VISIBILIZAR los resultados de la CI	Mejora continua	
CONSOLIDAR una APC-Colombia apasionada y efectiva	Personal competente.	

La alineación con políticas de desarrollo administrativo, es la que se muestra en el cuadro siguiente:

Objetivo (estratégico y de calidad)		Alineación con políticas de desarrollo administrativo		
Objetivo (estratégico y de calidad)	Definición	Política	Orientación	Incluye
FOCALIZAR y DINAMIZAR la CI que recibe Colombia.	Hace referencia a la gestión de la cooperación que realiza la Agencia en cumplimiento de su Misión.	Gestión Misional y de Gobierno	Logro de las metas establecidas, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno defina.	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores. • Metas de Gobierno.
COMPARTIR conocimiento de valor con países en desarrollo.				
VISIBILIZAR los resultados de la Cooperación Internacional.	Hace referencia al compromiso que tienen los colaboradores de la Agencia para mejorar continuamente en pro del cumplimiento de los requisitos del cliente.	Transparencia, participación y servicio al ciudadano	Acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Anticorrupción. • Participación ciudadana. • Rendición de cuentas. • Servicio al ciudadano.

Objetivo (estratégico y de calidad)		Alineación con políticas de desarrollo administrativo		
Objetivo (estratégico y de calidad)	Definición	Política	Orientación	Incluye
CONSOLIDAR una APC-Colombia apasionada y efectiva.	Está asociado a que se tiene un personal competente.	Gestión del Talento Humano	Desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación. • Plan de Bienestar e Incentivos. • Clima Organizacional • Plan Anual de Vacantes.
		Eficiencia Administrativa	Identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de calidad. • Eficiencia administrativa. • Cero papel. • Racionalización de trámites. • Modernización institucional. • Gestión de tecnologías de información. • Gestión documental.
		Gestión Financiera	Programar, controlar y registrar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> • PAC. • Programación y ejecución presupuestal. • Formulación y seguimiento a proyectos de inversión. • Plan Anual de Adquisiciones.

11.5.3 Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo

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

11.5.4 Objetivos de Seguridad de la información

Ver documento A-OT-011.

11.5.5 Objetivos de Control Interno

- Promover el cumplimiento de los principios de autocontrol, la autogestión y la autorregulación en todos los niveles de la entidad.
- Garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales, que sirva a la organización para facilitar la implementación y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno.

11.5.6 Objetivo de Desarrollo Administrativo

- Aplicar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación.

11.5.7 Objetivo de Gestión Ambiental

- Aportar a la protección del medio ambiente desde las actividades que desarrolla la entidad.

11.5.8 Objetivo de Gestión de Archivo

- Asegurar que se cumplan las condiciones óptimas de recaudo, identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de la documentación que recibe y produce la entidad.