



# **SGI-PL-001**

**Política de Articulación del  
Modelo Integrado de  
Planeación y Gestión (MIPG) y  
el Sistema de Gestión  
Integrado (SGI)**



## Contenido

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                       | 3  |
| OBJETIVO .....                                                                                           | 4  |
| CONCEPTO DEL SGI Y SUSBSISTEMAS QUE LO CONFORMAN.....                                                    | 4  |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....                                                                       | 4  |
| LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS .....                                                                          | 4  |
| ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL IDEAM .....                                                                | 5  |
| CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....                                                                        | 5  |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL IDEAM .....                                                                    | 7  |
| DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGI.....                                                                   | 10 |
| SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO Y SUS PROCESOS- MAPA DE PROCESOS O<br>MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESO ..... | 11 |
| SECUENCIA E INTERACCIÓN .....                                                                            | 12 |
| ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....                                    | 13 |
| ROLES Y RESPONSABILIDADES .....                                                                          | 17 |
| PLANIFICACIÓN.....                                                                                       | 17 |
| ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....                                                       | 17 |
| PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS .....                                                                           | 17 |
| TOMA DE CONCIENCIA .....                                                                                 | 18 |
| COMUNICACIÓN.....                                                                                        | 18 |
| NORMOGRAMA.....                                                                                          | 24 |
| OPERACIÓN .....                                                                                          | 24 |
| REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....                                                           | 24 |
| EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....                                                                           | 28 |
| MEJORA.....                                                                                              | 31 |
| HISTORIAL DE CAMBIOS.....                                                                                | 32 |



## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se integró en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente.

### **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)-SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)**

En cumplimiento con la normatividad, el IDEAM ha establecido, documento e implementado un Sistema de Gestión, el cual se desarrollará de acuerdo con las generalidades y estructuras previstas en el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 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”.

Conforme a dicho decreto el gobierno Nacional actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), definido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Para atender el mandato legal, la integración y articulación de los sistemas, constituye al MIPG como el único modelo de referencia para el desarrollo del proceso de gestión pública, adaptable a todas y cada una de las entidades independientemente de su naturaleza jurídica o nivel u orden de gobierno al que pertenezca. El modelo articula los actuales sistemas, planes, comités, métodos e instrumentos que orientan las prácticas o procesos de la gestión y aspira a consolidarse como la herramienta del Gobierno Nacional para verificar que las organizaciones estén bien gestionadas, asignen responsablemente sus recursos y rindan cuentas por su trabajo y que sus servidores públicos simbolizen los valores del servicio público colombiano.

El MIPG opera a través de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, que, implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el MIPG funcione:

1. Talento Humano
2. Dimensión: Direccionamiento Estratégico
3. Gestión con valores para resultados
4. Evaluación de resultados

- 
5. Información y comunicación
  6. Gestión del conocimiento
  7. Control interno.

El Sistema de Gestión Integrado, se ha implementado de manera articulada e integrada para fortalecer la operación haciéndola más flexible y ágil. Los sistemas de gestión implementados tienen un enfoque del ciclo PHVA – (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Esta política desarrolla los requisitos y aspectos del Subsistema de Gestión de Calidad (SGC) y Subsistema de Gestión Ambiental (SGA) y tratará de manera general el Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Subsistema de Gestión Documental (SGD), Subsistema de Control Interno (SCI), Subsistema de Operaciones Estadística (SOE) Y Subsistema de Acreditación de Laboratorios (SAL).

## **OBJETIVO**

Definir bajo el enfoque de MIPG, el Sistema de Gestión Integrado (SGI) implementado en la entidad y los subsistemas que lo conforman señalando de manera general el cumplimiento de los requisitos según aplique.

## **CONCEPTO DEL SGI Y SUBSISTEMAS QUE LO CONFORMAN**

Es el conjunto de orientaciones, políticas, procesos, metodologías, instancias e instrumentos orientados a garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de las partes interesadas.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

El Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales-IDEAM es un establecimiento público de carácter nacional adscrito al Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente, que tiene como objetivo otorgar apoyo técnico y científico al Sistema Nacional Ambiental, que genera conocimiento, produce información confiable, consistente y oportuna, sobre el estado y las dinámicas de los recursos naturales y del medio ambiente, que facilite la definición y ajustes de las políticas ambientales y la toma de decisiones por parte de los sectores público, privado y la ciudadanía en general.

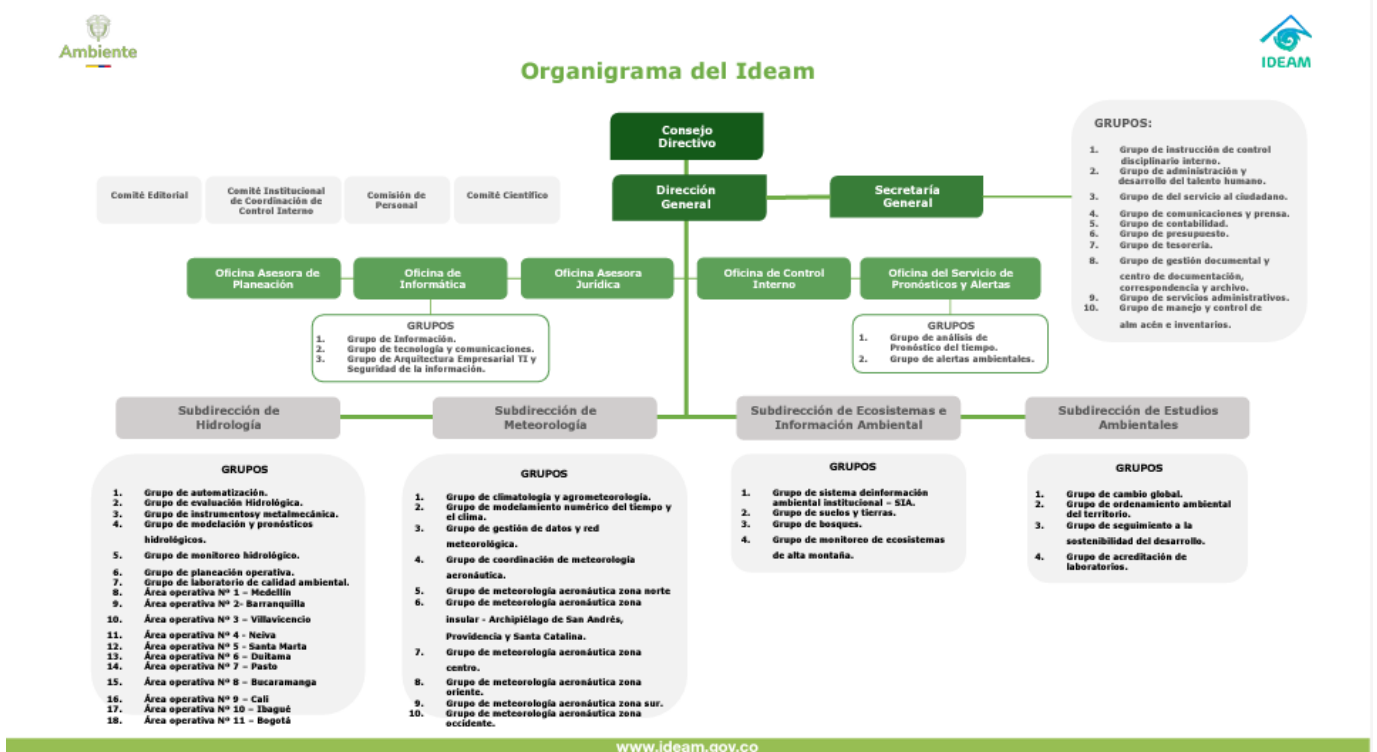
## **LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS**

El IDEAM ha definido su misión, visión y los objetivos institucionales de la entidad y de calidad, los cuales se revisan periódicamente a partir de un ejercicio de planeación estratégica que permite modelar la proyección de la entidad a corto, mediano y largo plazo, considerando para el efecto los requerimientos, expectativas, necesidades y prioridades de las partes interesadas, así como el presupuesto asignado al Instituto.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL IDEAM

La estructura organizacional del IDEAM está definida por el Decreto 1277 de 1994 y modificado por el Decreto 291 de 2004, por el cual se determinan las funciones de sus dependencias en procura de cumplir con el objetivo institucional.

A continuación, el organigrama institucional vigente



Fuente: Propia

## CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO



El IDEAM determina los factores internos (Debilidades y Fortalezas) y externos (Oportunidades y Amenazas) que pueden afectar positiva o negativamente el cumplimiento de su misión, los objetivos institucionales y de los procesos, a través del análisis de los factores que conforman el contexto estratégico (las cuestiones externas: del entorno político, económico, social, ambiental y tecnológico y las cuestiones internas: como operan sus procesos, el talento humano, los recursos financieros y su relación con el medio ambiente).

La matriz DOFA fue construida a partir de la elaboración individual del contexto de cada una de los procesos al interior del Instituto en el SIG-F024 Formato Contexto Estratégico, lo que permite evidenciar al detalle las diferentes variables que afectan el cumplimiento de los objetivos Institucionales, una vez se cuenta con este insumo desde la Oficina Asesora de Planeación se consolida y analiza, para determinar el contexto institucional en el Formato SIG-F058 Consolidado Contexto Institucional.

## **COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se utilizaron mecanismos, como:

- Las caracterizaciones de los procesos, donde se identificaron sus clientes/usuarios, partes interesadas o grupos de valor y de interés; los productos o servicios que se les suministra.

Se elaboró a partir de la herramienta SIG-F026 Formato Identificación y Valoración de los Grupos de Valor e Interés, la identificación de las partes interesadas pertinentes de cada uno de los procesos al interior del Instituto, una vez se cuenta con este insumo la Oficina Asesora de Planeación consolida y publica en la página web de la Entidad. Esta matriz será revisada anualmente y ajustada si hay lugar a ello.

- Para el caso del servicio al ciudadano se elabora y revisa periódicamente La caracterización de ciudadanos atendidos por el Instituto que tiene como finalidad facilitar la toma de decisiones para prestar un mejor servicio a los clientes.

- Las necesidades y expectativas, también se identifican a través de la aplicación de encuestas de satisfacción y percepción que a nivel institucional.

## **PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL IDEAM**

### **SERVICIO DE METEOROLOGÍA Y AERONÁUTICA**

Productos:

- Elaboración y transmisión de Aero notificaciones
- Observaciones Meteorológicas
- Pronósticos Meteorológicos
- Alertas Aeronáuticas Especiales

### **HIDROLOGÍA**

Servicios:

- Actualización periódica del Estudio Nacional del Agua, en cual puede encontrar el análisis de caracterización de la oferta hídrica superficial, la oferta y uso del agua subterránea, la estimación de la demanda hídrica sectorial, el análisis de la calidad de agua superficial, el análisis de las alteraciones del régimen hidrológico y de la oferta hídrica por variabilidad y cambio climático.
- Cartografía temática básica de zonificación hidrográfica (escala 1:500.000) y provincias hidrogeológicas.
- Monitoreo de los niveles y caudales en los principales ríos del país (Magdalena, Cauca, Amazonas, Atrato, Meta, Arauca, Catatumbo, Patía y sus principales afluentes).
- Monitoreo de sedimentos en suspensión en los principales ríos del país.
- Condiciones de oferta hídrica y vulnerabilidad para cuencas abastecedoras de acueductos municipales.
- Evaluación y diagnóstico en cantidad y calidad de aguas superficiales a través de la red de estaciones hidrológicas.
- Cartografía temática de zonas susceptibles de inundación, cuerpos de agua y zonas periódicamente inundables a escala nacional.
- Coordinación, desarrollo y consolidación de la información del Sistema de Información del Recurso Hídrico SIRH, en colaboración con las entidades del SINA.
- Certificaciones y conceptos técnicos sobre condiciones hidrológicas para la solución de conflictos en procesos adelantados por entes de control, justicia, seguridad, vigilancia y compañías de seguros.



- 
- Marco conceptual para protocolos de monitoreo, guía de modelación del recurso hídrico, análisis de afectación de escorrentía por cambio climático.

## **ECOSISTEMAS E INFORMACIÓN AMBIENTAL**

- Información sobre coberturas de la tierra, línea base y procesos de transformación.
- Información y protocolos para estimación de deforestación, contenidos de carbono por tipos de bosque y riesgos por incendios de la cobertura vegetal.
- Información y metodologías sobre inventario forestal, catálogo nacional de especies forestales, delimitación de zonas de reserva forestal, indicadores y estadísticas nacionales de los recursos forestales.
- Estudios y monitoreo de ecosistemas de alta montaña, incluyendo dinámicas glaciares, vulnerabilidad de páramos y humedales.
- Zonificación nacional de geomorfología, susceptibilidad a deslizamientos, estudios y protocolos para el seguimiento y monitoreo de procesos de degradación de tierras.

Desarrollo y consolidación de información básica y aplicada para el SIAC, en colaboración con las entidades del SINA y reporte de indicadores ambientales

## **ESTUDIOS AMBIENTALES**

- Investigaciones sobre la utilización de tecnologías limpias y soporte técnico para su uso, en la relación industria-medio ambiente.
- Herramientas que permitan, a las autoridades municipales, seleccionar alternativas tecnológicas para el manejo integral de los residuos sólidos municipales y el tratamiento de aguas residuales domésticas.
- Lineamientos y bases técnicas para la zonificación y el ordenamiento ambiental del territorio.
- Investigaciones sobre la relación salud y medio ambiente.
- Análisis y cuantificación de los gases efecto invernadero emitidos por los sectores productivos nacionales, para elaborar resultados que permitan consolidar las comunicaciones nacionales sobre cambio climático ante las Naciones Unidas.
- Protocolos para el monitoreo y seguimiento del agua (cantidad y calidad), calidad del aire y uso de recursos naturales

## **HIDROLOGÍA**





## - **OPERACIÓN DE REDES**

- Garantizar la generación de datos de variables hidrológicas (nivel, caudal y concentración y transporte de sedimentos en suspensión) y variables meteorológicas (temperaturas, precipitación, dirección y velocidad del viento, radiación solar, evaporación, presión atmosférica y brillo solar).
- Acopiar y suministrar diariamente, a la Oficina de Pronósticos y Alertas, datos hidrológicos y meteorológicos para pronósticos del tiempo, emisión de alertas y predicción climática.
- Recopilar, periódicamente, información suministrada por cerca de 2.500 observadores voluntarios de las estaciones hidrológicas y meteorológicas convencionales, quienes realizan diariamente un valioso trabajo a lo largo y ancho del territorio nacional.
- Diseñar y construir infraestructuras para la instalación de nuevas tecnologías (sensores de monitoreo de variables hidrológicas y meteorológicas).
- Analizar, evaluar y seleccionar modernas tecnologías de monitoreo que deban instalarse, para el seguimiento de las diferentes variables hidrológicas y meteorológicas.
- Operar y mantener la red de estaciones automáticas con transmisión en tiempo real, las cuales reportan datos, hora a hora, para el seguimiento del comportamiento del estado del tiempo y de los niveles de los principales ríos del país.
- Apoyar a las subdirecciones de Hidrología, Meteorología, Ecosistemas e Información Ambiental y Estudios Ambientales en la implementación y puesta en marcha de redes de monitoreo en áreas y ecosistemas estratégicos de alta montaña, planicies inundables humedales y desertificación.
- Realizar continuamente y como resultado del desarrollo del país y de la ocurrencia de eventos extremos de origen hidrometeorológico cada vez más recurrentes, un proceso de reingeniería y rediseño de la red de monitoreo hidrológico y meteorológico que posibilite contar con datos e información oportuna para soportar la toma de decisiones

## **PRONÓSTICOS Y ALERTAS**

- Pronóstico del tiempo por regiones para el sector agrícola

## **SERVICIOS Y APOYOS ESPECIALES**

- **ANÁLISIS DE AGUAS:**



A través de un completo laboratorio de Aguas se presta el servicio de muestreo, análisis de aguas, y asesoría en la implementación de sistemas de calidad que cumplan con la norma ISO/IEC/NTC 17025; así mismo, en Colombia, es el Laboratorio Nacional de Referencia que lidera el montaje, validación y ejecución de técnicas de análisis de aguas y sistemas de calidad, como referente de las entidades pertenecientes a la red de laboratorios ambientales.

- **ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS**

Los laboratorios ambientales se acreditan ante el IDEAM para garantizar la competencia e idoneidad técnica en la realización de muestreos y análisis de laboratorio de matrices ambientales (agua, aire, suelo, residuos peligrosos y biota). Adicionalmente, el IDEAM autoriza a las Autoridades Ambientales, los comercializadores, representantes de marca, importadores, fabricantes y ensambladores de vehículos en lo relacionado con el proceso de mediciones de gases emitidos por fuentes móviles.

## **DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGI**

El IDEAM aplica los criterios de las normas NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 14001:2015, para los sistemas de gestión de calidad y ambiental.

Y como buena práctica de gestión, el Instituto aplica los criterios establecidos para los subsistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGI) con base en la Norma ISO/IEC 27001:2013, Evaluación de la Conformidad – Requisitos Generales para los Organismos de Acreditación de Laboratorios bajo la ISO 17011:2017, Requisitos generales para la Competencia de los laboratorios de ensayo y calibración 17025:2017; NTC 1000:2020 Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico y el subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con base en la norma NTC ISO 45001:2018, considerando de esta última, de estricto cumplimiento, lo establecido en el decreto 1072 de 2015 en el capítulo 6, artículos del 2.2.4.6.1 al artículo 2.2.4.6.42 así como la Resolución 0312 de 2019, y sus normas reglamentarias.

NOTA: Como parte de la operación de sus servicios y dando cumplimiento al suministro, uso y gestión de la calidad e interpretación de la información meteorológica que presta el IDEAM, el cual está reglamentado por el RAC 203 - Reglamentos Aeronáuticos de Colombia-, se hace necesario certificar bajo auditoría de tercera al subproceso de Meteorología Aeronáutica, teniendo en cuenta que el Instituto es la entidad autorizada como el Proveedor de Servicio Meteorología (METP)



por el Estado Colombiano para suministrar el servicio meteorológico para navegación aérea nacional e internacional, por ello, es necesario dar cumplimiento al numeral 203.020 y los literales a continuación citados:

*"A. METP se debe asegurar de establecer y aplicar un sistema adecuadamente organizado de calidad que garantice los recursos requeridos para suministrar la información meteorológica aeronáutica a los usuarios.*

*B. El sistema de gestión de la calidad establecido y aplicado de conformidad con el párrafo 203.015(b) debe conformarse a las normas de garantía de calidad de la serie 9000 de la Organización Internacional de Normalización (ISO), o una equivalente, y debe ser objeto de certificación por una organización aprobada."*

Con el fin de dar cumplimiento de lo anterior, el subproceso de Meteorología aeronáutica incluidos los aeropuertos en donde se presta el servicio, se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001:2015

## **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO Y SUS PROCESOS- MAPA DE PROCESOS O MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESO**

Se han determinado los siguientes procesos para el SGI, clasificados como: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación <sup>1</sup>, representados gráficamente en el Mapa de Procesos, esquema que identifica los procesos e ilustra sus interacciones:

---

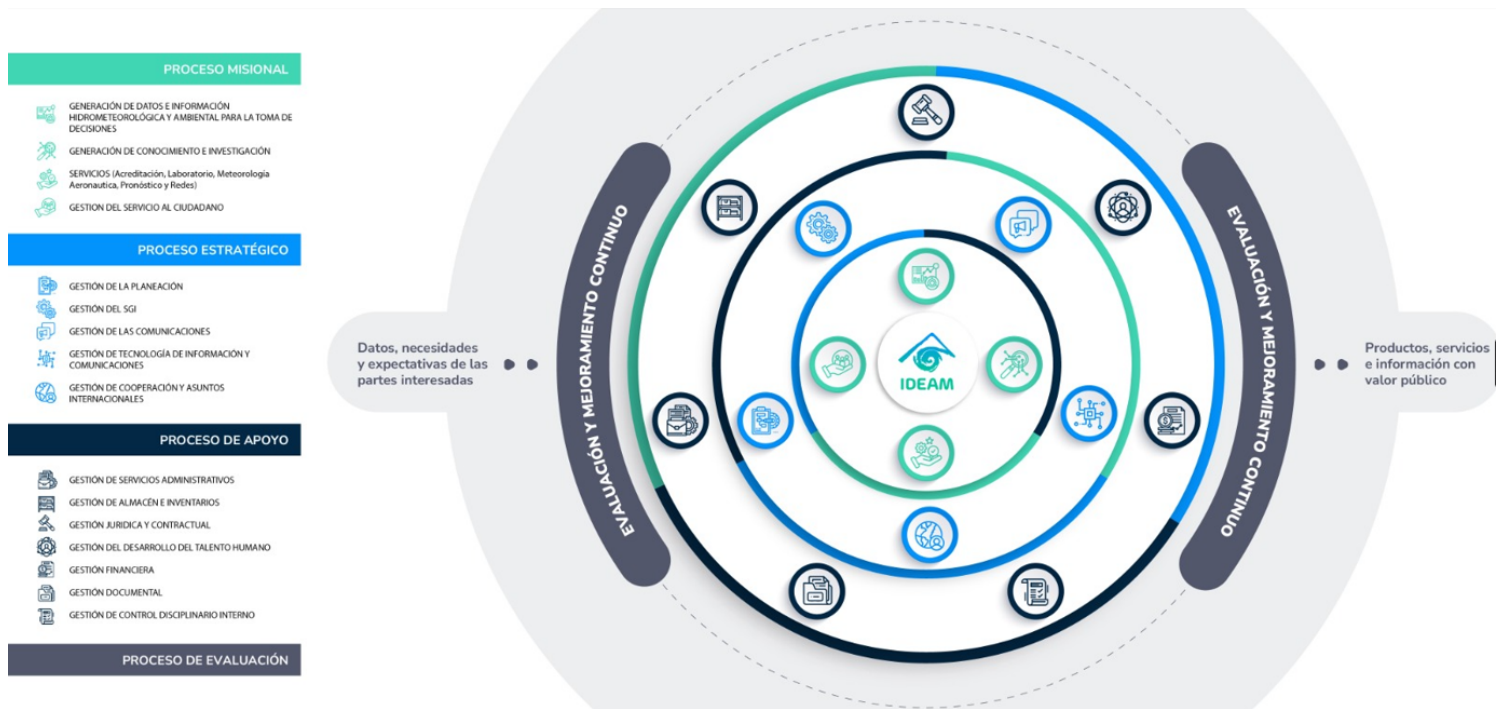
<sup>1</sup> Estratégicos: Tienen como propósito dirigir, organizar y establecer políticas.

Misionales: Proporcionan el resultado previsto por el IDEAM en cumplimiento de su misión institucional.

Apoyo: Proveen la logística física, financiera, jurídica, informática y de personal

Evaluación: Aseguran el mejoramiento continuo de los procesos, mediante actividades de medición, seguimiento y auditoría.,

## Ilustración 2 Mapa de procesos



Fuente: Propia

## SECUENCIA E INTERACCIÓN

Los procesos interactúan recibiendo de otros procesos información o insumos para la realización de actividades que generan valor y, resultado de éstas, se entregan productos o servicios a otros procesos.

Adicionalmente, se observa interacción en:

- El Mapa de Procesos de manera gráfica.
- En las caracterizaciones de cada proceso a través de las entradas y salidas.
- En los procedimientos en el flujo de información.

Las caracterizaciones de cada uno de los procesos del IDEAM, se encuentran publicados en la pagina web en el siguiente link <https://www.ideam.gov.co/>

La Alta Dirección del IDEAM ha demostrado su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integrado, así como con la mejora continua a través de:

- 
- La comunicación a todos los servidores públicos y contratistas acerca de la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, como los requisitos legales.
  - La formulación de políticas y objetivos institucionales de los sistemas que conforman el MIPG y el SGI y la realización de seguimiento periódico.
  - La revisión periódica de la política del Sistema de Gestión Integrado y objetivos por la Alta Dirección.
  - El establecimiento de los objetivos Institucionales, como medio para garantizar el cumplimiento de la política del Sistema de Gestión Integrado del IDEAM.
  - La identificación de los procesos y promoviendo el enfoque a las partes interesadas.
  - Las revisiones periódicas del Sistema de Gestión Integrado.
  - La propuesta y aprobación de ajustes al diseño de los procesos y procedimientos, con el fin de lograr las metas y objetivos de operación de éste.
  - La destinación de recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, de acuerdo con la asignación presupuestal de la vigencia, necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión
  - El establecimiento de niveles de responsabilidad y autoridad frente al SGI.
  - Del entrenamiento al personal para fortalecer sus competencias
  - Atención de las auditorias.
  - El establecimiento de mecanismos y herramientas de medición, análisis y mejora.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno impulsan y coordinan el desarrollo de labores y actividades con el fin de implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integrado, evaluando los procesos y sus resultados para tomar las acciones de mejora y correctivas.

## **ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

El Instituto de Hidrología Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM es la entidad de apoyo técnico y científico al Sistema Nacional Ambiental, que genera conocimiento, produce información confiable, consistente y oportuna, sobre el estado y las dinámicas de los recursos naturales y del medio ambiente, que facilite la definición y ajustes de las políticas ambientales y la toma de decisiones por parte de los sectores público, privado y la ciudadanía en general; para el cumplir de este propósito, la Alta Dirección del IDEAM se encuentra comprometida con la calidad de



los servicios, la protección del medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, la competencia técnica para la acreditación de laboratorios, la seguridad de la información y la calidad del proceso estadístico, así:

### **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO - SGI**

El Instituto de Hidrología Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM es la entidad de apoyo técnico y científico al Sistema Nacional Ambiental, que genera conocimiento, produce información confiable, consistente y oportuna, sobre el estado y las dinámicas de los recursos naturales y del medio ambiente, que facilite la definición y ajustes de las políticas ambientales y la toma de decisiones por parte de los sectores público, privado y la ciudadanía en general; para el cumplir de este propósito, la Alta Dirección del IDEAM se encuentra comprometida con la calidad de los servicios, la protección del medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, la competencia técnica para la acreditación de laboratorios, la seguridad de la información y la calidad del proceso estadístico, así:

- 1.** Cumpliendo las disposiciones legales, técnicas y otros requisitos.
- 2.** Apoyándose en un equipo de trabajo competente, responsable y en continuo crecimiento.
- 3.** Identificando peligros y aspectos ambientales.
- 4.** Mejorando de manera continua el modelo de operación por procesos de la entidad.
- 5.** Previniendo la ocurrencia de enfermedades laborales y accidentes de trabajo, por medio de una cultura de seguridad y salud en el trabajo.
- 6.** Aplicando el autocontrol, autorregulación y autogestión, para el mejoramiento de la gestión institucional.
- 7.** Protegiendo de la privacidad de los datos personales de los ciudadanos, la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y no repudio de la información y activos, de sus clientes y partes interesadas.
- 8.** Generando información íntegra, confiable y accesible atendiendo los procesos archivísticos, los procedimientos de conservación y el uso de tecnologías adecuadas para la gestión documental.
- 9.** Promoviendo conocimiento y altos estándares de calidad por medio del cumplimiento de la norma NTC ISO/IEC 17025, las buenas prácticas profesionales y la garantía del ofrecimiento del servicio de análisis químicos, físicos, mineralógicos y biológicos de la calidad del agua de acuerdo con los métodos establecidos y los requisitos de los clientes.
- 10.** Promoviendo conocimiento y altos estándares de calidad del proceso estadístico por medio del cumplimiento de la norma NTC 1000.

11. Promoviendo conocimiento y altos estándares de calidad para la competencia, operación coherente e imparcialidad por medio del cumplimiento de la norma NTC ISO 17011.
12. Cumpliendo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas
13. Ejerciendo una correcta y eficiente administración de los riesgos mediante la implementación de políticas, procedimientos y controles que permitan mitigar la probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten los objetivos estratégicos institucionales.
14. Asignando recursos necesarios para el óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado\_SGI.
15. Cumpliendo con los objetivos del sistema de gestión integrado que se describen a continuación:

*Tabla 1 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO*

| OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO                                                                                                                                                                                                    |    |         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|-----------|
| GENERALES                                                                                                                                                                                                                                     |    |         |           |
| 1. Garantizar la oportunidad en la entrega de información y conocimiento confiables y oportunos en lo relacionado con información ambiental                                                                                                   |    |         |           |
| 2. Promover la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, por medio de un continuo seguimiento que permita identificar necesidades u oportunidades de mejora en el Sistema.                                             |    |         |           |
| 3. Aumentar de manera sostenida el Índice de Desempeño Institucional de la Entidad.                                                                                                                                                           |    |         |           |
| SUBSISTEMA                                                                                                                                                                                                                                    | DE | CALIDAD |           |
| 1. Aumentar los niveles de satisfacción de las partes interesadas con relación a sus necesidades y expectativas.                                                                                                                              |    |         |           |
| 2. Garantizar la conformidad de los servicios por medio de la implementación de actividades bajo condiciones controladas.                                                                                                                     |    |         |           |
| SUBSISTEMA                                                                                                                                                                                                                                    | DE | GESTIÓN | AMBIENTAL |
| 1. Mejorar el desempeño ambiental de la entidad ejecutando actividades para prevenir la contaminación, gestionando de manera eficiente los residuos generados en el desarrollo de actividades y fomentando prácticas ambientales sostenibles. |    |         |           |
| 2. Determinar los aspectos ambientales asociados a los servicios para mitigar los impactos ambientales negativos y promover los impactos ambientales positivos.                                                                               |    |         |           |





### **SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

1. Identificar y valorar los riesgos laborales de la Entidad, mediante el cumplimiento de un plan de trabajo orientado a la prevención y mitigación de la accidentalidad y la enfermedad laboral.

### **SUBSISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

1. Mitigar los riesgos de seguridad y privacidad de la información y seguridad digital que son identificados para el total de los procesos del IDEAM, con base en los activos de información críticos y así preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información a través de la gestión de incidentes de seguridad de la información, el fortalecimiento de la cultura de seguridad y privacidad y el cumplimiento de los requisitos legales y normativos en materia de seguridad de la información.

### **SUBSISTEMA DE CONTROL INTERNO**

1. Fortalecer los componentes de la dimensión de Control Interno hacia el mejoramiento de la gestión institucional y hacia el logro de los objetivos estratégicos.

### **SUBSISTEMA DE OPERACIONES ESTADÍSTICA**

1. Garantizar la calidad de los diferentes procesos estadísticos y promoviendo la mejora continua para obtener información confiable para la toma de decisiones de las partes interesadas.

### **SUBSISTEMA DE ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS**

1. Garantizar el adecuado reconocimiento de la competencia técnica para los laboratorios ambientales que produzcan información cuantitativa física, química, microbiológica y biota para los estudios o análisis requeridos por las Autoridades Ambientales competentes o partes interesadas.

Fuente: propia

La política se constituye en el marco de referencia para el establecimiento de las metas organizacionales del IDEAM, enfocadas hacia las partes interesadas, y es coherente con la misión y objetivos de la entidad. La planificación para lograr la política y los objetivos se despliega a través de:

- Los planes de acción
- Los proyectos de inversión
- Planes específicos por proceso, según aplique
- Los planes de trabajo para la sostenibilidad del SGC / SGA
- Planes de acción de los programas ambientales
- Planificación de cambios
- Procedimientos, Instructivos, Formatos
- Competencias y formación

- Recursos y responsabilidades
- Protocolos para la atención de emergencia ambientales
- Divulgación de la Política y objetivos Institucionales, mediante la oficialización y socialización de la presente política, publicación en la página web e intranet, carteleras virtuales y socializaciones presenciales, entre otros.

## **ROLES Y RESPONSABILIDADES**

Desde la Oficina Asesora de Planeación anualmente se realiza un seguimiento al SGI-F028 Matriz de Roles y Responsabilidades Institucional.

Por otro lado, es importante mantener actualizado el inventario de los comités que están asociados a las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- para determinar el objetivo y alcance de cada uno de ellos en las decisiones que impactan el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de la Entidad, esto se verá reflejado en el SGI-F020 Formato Inventario de comités institucionales relacionados a las políticas del MIPG

## **PLANIFICACIÓN**

La planificación del Sistema de Gestión Integrado se ha llevado a cabo desde el momento en que se inició su proyecto de implementación y ha venido ajustándose de acuerdo con los cambios organizacionales, legales y del entorno. La planificación contempla el cumplimiento de los requisitos de cada norma a través de los procesos.

## **ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Desde el Sistema de Gestión Integrado mínimo una vez al año se realizará actualización de la matriz de riesgos o cuando así se requiera, dados los cambios en el contexto, requisitos legales, por solicitud de las partes interesadas, entre otros, en el Formato SGI-F018 Matriz de riesgos que corresponde al formato creado para la revisión de los riesgos por procesos; así mismo los riesgos consolidados serán compilados en el formato SGI-F010 Mapa de riesgos.

De acuerdo con lo establecido en el documento SGI-G003 Guía Metodología para la Gestión del riesgo, los riesgos serán monitoreados según la calificación residual, el cual, se podrá evidenciar si el riesgo se mantiene controlado o existió materialización y con ello las acciones que permitan el mejoramiento continuo. Por otro lado, en el caso de las oportunidades estas deberán ser identificadas a través del contexto a partir del análisis DOFA en donde las fortalezas y oportunidades deberán traducirse en acciones que conlleven al fortalecimiento de los procesos teniendo en cuenta las variables, el esfuerzo y el beneficio para la obtención de los resultados, por lo que es importante que se actualicen con la



misma periodicidad del contexto, es decir, una vez al año o cuando se requiera, y su gestión deberá ser identificada en el formato SGI-F012 Formato oportunidades

## **PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS**

El IDEAM ha establecido una metodología para atender la necesidad de los cambios al Sistema de Gestión Integrado (SGI), se encuentra en el SGI-P005 Procedimiento gestión del cambio, el cual contempla la identificación del cambio, la definición de acciones para planificar el cambio, en caso de requerirse se deberá utilizar el SGI-F030 Formato gestión del cambio, estos deberán la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el seguimiento a las actividades desarrolladas. Esta actividad aplica para todos los procesos de la Entidad.

## **TOMA DE CONCIENCIA**

El IDEAM cuenta con los planes de institucionales de capacitación y bienestar en que se contempla actividades de formación y fortalecimiento de competencias. Igualmente, para promover la interiorización de la importancia del SGI, se realizan: sensibilizaciones, campañas, piezas comunicacionales, entre otras.

## **COMUNICACIÓN**

### **COMUNICACIÓN INTERNA**

El IDEAM cuenta con varios mecanismos de comunicación interna cuyo objetivo es mantener informados a los diferentes niveles de la entidad acerca de los objetivos del instituto, las decisiones gerenciales y el desarrollo de las actividades en los diferentes procesos, dentro de los mecanismos se encuentran:

- ↓ Las Resoluciones (emanadas de la Dirección General y las circulares (expedidas por las demás dependencias y firmadas por la Dirección General y Secretaría General) mediante las cuales se establecen las normas necesarias para el desarrollo de las actividades generales del Instituto y/o específicas para cada dependencia.
- Correo electrónico Interno: Es una herramienta de comunicación que posibilita el intercambio de información para lo cual los servidores públicos y contratistas tienen asignada una cuenta, siendo responsabilidad de cada uno hacer el correcto uso de este servicio y adoptarlo como herramienta de trabajo.
- Pantallas Digitales: Piezas de divulgación masiva, su propósito es el de servir de conducto para dar a conocer información, comunicados, noticias, eventos o decisiones del Instituto y están dirigidas tanto a los servidores públicos y contratistas como al público externo.
- Campañas Internas de Comunicación: Permiten la socialización de información a través de mensajes misionales del Instituto o de interés particular para los servidores públicos y contratistas.

## COMUNICACIÓN EXTERNA

La estrategia de comunicaciones se ejecuta a través de los diferentes canales de comunicación externa con los que cuenta la entidad, como:

- Comunicados de Prensa: Documentos con contenido y orientación noticiosa y periodística que van dirigidos a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y portales de internet) con información sobre los planes, proyectos y acciones del Instituto, así como estadísticas, lanzamientos de productos y realización de campañas entre otros.
- Ruedas de Prensa: Actos informativos organizados por el Instituto, a los que se convoca a los medios de comunicación masiva y comunitaria (prensa, radio, televisión e internet), para divulgar de manera oficial, a través del vocero designado, información de importancia para la ciudadanía.
- Página Web: Página Institucional donde los usuarios tienen acceso a información sobre la gestión de la entidad; así como datos de carácter técnico, normativo y de ejecución.
- Monitoreo de Medios: Permite conocer la percepción de los medios de comunicación y de la opinión pública sobre las actividades que realiza el Instituto.
- Redes Sociales: Medio para difundir la gestión de la entidad, brindar información de interés, adelantar procesos de participación ciudadana y recoger inquietudes de los ciudadanos.
- Rendición de cuentas: con esta actividad se busca socializar los resultados de la gestión integral de la entidad y el desempeño del Sistema de Gestión Integrado, tanto interna como externamente.
- Publicaciones: Información de los procesos misionales a través de los medios de comunicación impresos y/o digitales.

Lo anterior se establece en el SGI-F027 Matriz de comunicaciones en el cual los procesos plasman sus comunicaciones de manera interna y externa.

## INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Los tipos de documentos que hacen parte del SGI son:

*Tabla 2 Clasificación documental Ideam*

| NIVEL | TIPO<br>DOCUMENTAL | DESCRIPCIÓN |
|-------|--------------------|-------------|
|       |                    |             |

|          |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Política de Articulación del MIPG-SGI</b> | <p>Compendio de la documentación que describe el Sistema de Gestión Integrado, bajo las normas NTC ISO 9001, NTC ISO 14001, ISO/IEC 17025, NTC 27001 NTC 1000:2020, ISO 17011:2017, Decretos 1443 de 2014 y 1072 de 2015. Esta política cumple con lo establecido en las normas en mención, y contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El alcance y las exclusiones del SGI.</li> <li>• La referencia de la documentación y los registros establecidos para el SGI.</li> </ul> <p>La descripción de los procesos, su interacción y su secuencia presentada en el mapa de procesos de manera gráfica y en las caracterizaciones de cada proceso.</p> |
| <b>2</b> | <b>Caracterización de proceso</b>            | <p>Tipología documental de mayor importancia por el elemento de planeación en que se constituye. En ella se logra tener todo el panorama táctico y el impacto del proceso en el SGI.</p> <p>Identifica de manera global la descripción, las etapas de los procesos permitiendo comprender el objetivo y los aspectos claves de su ejecución.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>3</b> | <b>Política</b>                              | <p>Documento de gestión institucional que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática los lineamientos y objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG- teniendo como marco de referencia los propósitos de la entidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>4</b> | <b>Plan</b>                                  | <p>Documento de gestión institucional que contiene la planificación y evidencia la planificación, seguimiento y monitoreo de un tema en específico, teniendo en cuenta los procedimientos para</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|          |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                      | determinado proceso siguiendo como marco de referencia los objetivos de cada proceso y propósitos de la entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>5</b> | <b>Manual</b>        | Documento de tipo estratégico, que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, lineamientos e instrucciones que se consideren necesarios para orientar las actividades relacionadas con la gestión de un tema específico, el cual se documenta tomando como base los lineamientos, guías y normativas del Ente Superior externo que regula o da orientaciones sobre la materia objeto del Manual. |
| <b>6</b> | <b>Guía</b>          | Documento que orienta, conduce o encamina la realización de una actividad ofreciendo lineamientos y pautas básicas de todo lo que es necesario conocer y hacer para que se pueda cumplir con el objetivo definido.                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>7</b> | <b>Procedimiento</b> | Describen el modo de realizar las actividades del proceso de manera secuencial y detallada.<br>En cada uno de ellos se han definido las políticas de operación que le aplican al procedimiento y los controles propios, que permiten prevenir o evitar la ocurrencia de riesgos en el proceso.                                                                                                                                                    |
| <b>8</b> | <b>Instructivos</b>  | Documento que describe en forma detallada, clara y precisa la forma de realizar una actividad de un procedimiento.<br>También sirve para explicar el diligenciamiento de un formato.                                                                                                                                                                                                                                                              |

|          |                 |                                                                                                                                                                                                        |
|----------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>9</b> | <b>Formatos</b> | Documento para registrar información o resultados de una actividad, con la cualidad del documento de archivo que asegura que su contenido permanece completo y sin alteraciones a lo largo del tiempo. |
|----------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Propia

Para los procesos que corresponden a Operaciones Estadísticas, se complementarán otros documentos del SGI con la siguiente tipología, dada la naturaleza de la norma NTC 1000:2020 Norma técnica de la calidad del proceso estadístico. Requisitos de calidad para la generación de estadísticas:

*Tabla 3 Información Documentada para Operaciones Estadísticas*

| <b>NIVEL</b> | <b>TIPO DOCUMENTAL</b>                             | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>     | <b>Directrices de Operaciones estadísticas</b>     | Documento de gestión institucional que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática los lineamientos y objetivos definidos por la norma NTC 1000:2020 o sus versiones actualizadas, teniendo como marco de referencia la aplicabilidad de la norma en la Entidad y las necesidades a satisfacer de los usuarios de las Operaciones Estadísticas.                                                      |
| <b>2</b>     | <b>Plan de general de operaciones estadísticas</b> | Evidencia las actividades y resultados obtenidos en la fase de Detección y análisis de necesidades y corresponde a una primera aproximación a los contenidos esenciales y la propuesta técnico-económica de la operación estadística para sustentar y justificar su desarrollo ante las instancias directivas u organismos que financiarán la operación, los cuales serán revisados, analizados y propuestos |





|          |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                           | metodológicamente con rigor técnico en la fase de diseño                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3</b> | <b>Documento Metodológico de la Operación Estadística</b> | Es el documento que presenta a los usuarios de manera clara y precisa los métodos y actividades desarrolladas en el proceso estadístico. La estructura del documento metodológico de las operaciones estadísticas define el diseño de manera organizada teniendo en cuenta los subprocesos del proceso estadístico, con el fin de brindar todos los elementos técnicos y metodológicos que enmarcan el desarrollo de la operación en las demás fases. |
| <b>4</b> | <b>Ficha metodológica de la operación estadística</b>     | Documento técnico que permite recopilar de forma resumida información explicativa de una operación estadística.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Fuente: Propia

La documentación del Sistema de Gestión Integrado del IDEAM aparece relacionada en el SGI-F007 Formato Listado Maestro de Documentos sitio oficial de consulta de la documentación del SGI (caracterizaciones, políticas, procedimientos, instructivos, guías, manuales, formatos etc.). El procedimiento que permite establecer las actividades para identificar, elaborar, actualizar, derogar, revisar, aprobar, oficializar, divulgar y custodiar los documentos correspondientes a los procesos establecidos en el Sistema de Gestión Integrado es el procedimiento de SGI-P001 Procedimiento para la elaboración y control de documentos. La anterior documentación permite de manera razonable asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos.

La responsabilidad de elaborar y actualizar los documentos es de todos los líderes de los procesos de la entidad, en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación. Cada dependencia define el tiempo de retención y disposición final de documentos con el acompañamiento del Proceso de Gestión Documental, los cuales, deberán estar consignados en la Tabla de Retención Documental vigente, y a su vez responde



por su correspondiente conformación de expedientes, bien sea de manera impresa o digital.

## **NORMOGRAMA**

El IDEAM identifica permanentemente las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario, de regulación, así como todos aquellos actos administrativos a nivel interno que le son aplicables y verifica el cumplimiento de todas y cada una de ellas. Realiza la publicación de dichas normas en el normograma institucional ubicado en la página web de la Entidad en su correspondiente numeral de Transparencia y Acceso a la Información pública. Lo anterior, se encuentra plasmado en Formato SGI-F029 normograma institucional lo que permite de manera razonable asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos.

## **OPERACIÓN**

La Planificación y control operacional, se define como los requisitos para los productos y servicios, el diseño y desarrollo de los productos y servicios, el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, la producción y provisión del servicio, la liberación de los productos y servicios y el control de las salidas no conformes, lo desarrollan únicamente los procesos misionales del IDEAM.

## **REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

Para la comunicación efectiva con sus clientes, el IDEAM ha dispuesto puntos de atención a la ciudadanía en donde se brinda asesoría, orientación e información de los productos y/o servicios ofrecidos.

La adecuada atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que presentan los clientes y ciudadanos en general sobre el producto y/o servicio que presta el IDEAM, es responsabilidad del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y de todos los responsables del proceso de recibir, gestionar, tramitar y responder las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los canales oficiales del Instituto tales como de la página web, la Línea Nacional gratuita, correos electrónicos, canales presenciales, encuestas de satisfacción, entre otros que sean definidos para tal fin.

### **DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**



Otra forma de determinar los requisitos del cliente es a través de las encuestas de satisfacción, los buzones de sugerencias y en general los estudios de mercado realizados, con los cuales se obtiene información primaria como insumo para la realización de los productos y servicios. Para identificar los requisitos legales, se cuenta con el Normograma, el cual consolida toda la normatividad legal aplicable a cada uno de los procesos, y los requisitos establecidos por el IDEAM están consignados en las resoluciones, circulares y la documentación del SGI.

A través de la matriz de Identificación de aspectos e impactos ambientales se determinan qué actividades se desarrollan al interior de los procesos y como están asociados con los productos y servicios ofrecidos, así como los posibles aspectos e impactos asociados con sus respectivos controles operacionales.

### **REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**

El IDEAM realiza la verificación de las necesidades de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes y/o usuarios, a través de los acuerdos, convenios, cartas de acuerdo, PQRSD, requisitos legales, entre otros que lleguen a ser acordados entre los procesos misionales y los clientes y/o usuarios.

Para las necesidades previstas necesarias para la prestación de los servicios, en cuanto a los recursos humanos, compra de insumos, elementos tecnológicos, se realiza la gestión del trámite de cotización o propuesta técnica, económica y viabilidad, se remite la solicitud de contratación a la Oficina Asesora Jurídica.

Una vez se recibe la solicitud de contratación, se revisa los aspectos jurídicos de los estudios o documentos previos o equivalentes, y demás certificados de las partes y remite a la Dirección General, el contrato o convenio para la suscripción de éste.

El/la supervisor/a del contrato o convenio debe remitir los soportes de ejecución, las modificaciones o actas de terminación o liquidación debidamente suscritas, para que el proceso de Gestión Jurídica y Contractual proceda a la incorporación de los documentos en el archivo de gestión.

### **DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Las disposiciones de diseño y desarrollo aplican únicamente a los procesos que diseñan y/o desarrollan aplicativos concernientes a las operaciones estadísticas con las que cuente el Instituto y sean objeto de divulgación a actores externos.

Desde la Oficina Asesora de Planeación se generó una herramienta que permite consolidar y en el cual se incluye la aplicación del Diseño y Desarrollo de todos los procesos relacionados con las OE, dado que es un tema transversal para la entidad.



## **CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

Los procesos, productos y servicios suministrados externamente, se controlan a través de la supervisión de los convenios o contratos suscritos para tal fin. La adquisición de bienes, servicios y obra pública está contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones, para el cual se establece la programación de las necesidades de contratación anual, se constituye en una herramienta de planeación. La formulación de este plan es responsabilidad de todas las dependencias, en coordinación con el proceso de Gestión Jurídica y Contractual y la Oficina Asesora de Planeación encargados de coordinar, consolidar, ajustar y velar por el cumplimiento de dicho Plan, para aprobación de la Dirección General.

Los procedimientos que se aplican están enmarcados dentro de las normas de Contratación pública vigentes. Las especificaciones para las adquisiciones son detalladas en los estudios previos de conveniencia y oportunidad y pliegos de condiciones, los cuales se publican en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública "SECOP II" para conocimiento general de los interesados en los procesos y de la ciudadanía en general.

### **PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

#### **CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

Para garantizar que la producción y/o la provisión de los servicios se realicen bajo condiciones controladas, se cuenta con el formato SGI-F011 Plan de Control de Calidad del Servicio, con la información y la documentación necesaria en donde se especifican las características de los productos y/o servicios a prestar, igualmente dispone de la infraestructura y entorno adecuado para la operación de los procesos y lleva a cabo las actividades de seguimiento y medición apropiadas.

En los procedimientos se especifican los puntos de control que deben tener en cuenta los servidores públicos y contratistas competentes en las labores realizadas a lo largo del proceso de producción y/o prestación de un servicio y se cuenta con los correspondientes indicadores de gestión.

El IDEAM valida la ejecución de las actividades de sus procesos, provisión de servicios y generación de productos mediante la adecuada aplicación y seguimiento de los documentos adoptados y la revisión por parte del personal y los responsables de los procesos. Lo anterior permite la implementación de acciones para prevenir errores.



## **IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

Desde el Formato SGI-F011 Plan de Control de Calidad del Servicio, es posible evidenciar si alguno de los servicios y/o productos ofrecidos por el IDEAM no han cumplido con las características previstas y se materializa una Salida No Conforme, para determinar acciones de mejora.

Por otro lado, los sistemas de información, así como los aplicativos empleados para gestionar y apoyar el desarrollo de las diversas actividades del IDEAM, permiten identificar los productos y/o la prestación del servicio, desde su inicio hasta su finalización. Estos sistemas de información están registrados como propiedad intelectual del IDEAM lo que preserva la institucionalidad.

## **PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS**

El IDEAM tiene como política preservar la confidencialidad de la información, datos o bienes aportados o suministrados por los clientes o proveedores externos, así como la protección de los datos personales, mientras se esté haciendo uso de ésta para la realización del producto y/o la provisión del servicio y se realiza por quienes tienen acceso a los mismos y los salvaguarda mediante la protección, y la verificación, durante su recepción, almacenamiento, procesamiento y transmisión.

## **ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA**

El IDEAM de acuerdo con la naturaleza de los productos que suministra y de conformidad con las obligaciones contractuales y los requisitos legales y reglamentarios, realiza actividades posteriores a la entrega, relacionadas como son acompañamientos, seguimientos, mantenimientos, evaluación a través de encuestas postventa, entre otros según aplique de acuerdo con la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios. Las actividades que requieran registros o certificados deben ser exigidos en cumplimiento de la normatividad legal ambiental.

## **CONTROL DE LOS CAMBIOS**

En el formato SGI-F011 Plan de Control de Calidad del Servicio, anualmente se verifica los servicios ofrecidos y sus características, y se relaciona el control de



cambios para la producción o la prestación del servicio según aplique, asegurando de esta forma la conformidad con los requisitos.

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el IDEAM debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos cuando sea necesario. Los cambios en los sistemas de procesamiento de información se realizan a través de la administración del control de cambios en la infraestructura tecnológica, donde se establece un procedimiento que permita administrar y controlar los cambios realizados en los sistemas de información, aplicativos, portales y plataforma tecnológica del IDEAM, para atender las solicitudes que generan los usuarios, minimizar los errores que puedan presentarse en los sistemas de información, mejorar los servicios e implementar medidas de seguridad.

## **LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La liberación de los productos y servicios al usuario no se debe llevar a cabo hasta que se hayan cumplido satisfactoriamente las disposiciones planificadas en el formato SGI-F011 Plan de Control de Calidad del Servicio, y que se haya validado el cumplimiento de todos los requisitos legales, complementarios y los establecidos por la entidad.

## **CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

El IDEAM asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Para ello ha implementado el Formato SGI-F011 Plan de Control de Calidad del Servicio donde se establecen las características de la prestación de los servicios y productos, así como las formas de tratamiento.

## **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

El Instituto planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- 
- Demostrar la conformidad del servicio prestado.
  - Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
  - Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Este proceso lo realiza a través de diferentes métodos como son:

- Encuestas de satisfacción es y percepción del usuario y/o partes interesadas, aplicada por los procesos misionales según aplique.
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.
- Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad que miden el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Auditorías internas al SGI.
- Revisión por la dirección.
- Seguimiento a planes, programas, cronogramas, acuerdos, entre otras.
- Seguimiento de autocontrol e independiente a la administración del riesgo.
- Evaluación del cumplimiento legal ambiental y SST.

A partir de estas mediciones se deben realizar análisis de los resultados, para identificar oportunidades de mejora y tomar las acciones pertinentes.

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Se cuentan con diferentes mecanismos para obtener y analizar información relacionada con la satisfacción y percepción del cliente, tales como:

- **Peticiones, Quejas y Reclamos:** se establecen las actividades relacionadas con la recepción, hasta la respuesta al usuario que instauró una petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, respecto de los productos y servicios que ofrece la Entidad, en cuyo caso las peticiones se enmarcan en las normas que rigen esas materias, con el propósito de:
  - ✓ Asegurar o promover la participación y servicio al ciudadano, basada en el derecho a obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.
  - ✓ Medir el grado de eficiencia y efectividad en la gestión pública.
  - ✓ Proporcionar instrumentos necesarios y suficientes para racionalizar y optimizar los trámites.
  - ✓ Diseñar estrategias para mejorar el nivel de atención al usuario y vocación por el servicio público.
  - ✓ Proporcionar herramientas que permitan mejorar los productos y servicios.

- 
- ✓ Contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía, con los servicios y los productos.
  - ✓ Cumplimiento al derecho de acceso a la información pública y principios de transparencia.
  - ✓ Luchar contra la corrupción.
  - **Encuestas de satisfacción:** Mecanismo de comunicación y método para medir la satisfacción y/o percepción de los clientes, respecto a los productos ofrecidos y/o servicios prestados.
  - **Buzones de sugerencias y Página Web:** El IDEAM dispone de buzones de sugerencias tanto en de sus sedes como en su Página Web, los cuales permiten recolectar información de las partes interesadas para disponer las acciones que se considere apropiadas.

## ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El seguimiento y medición de los procesos se lleva a cabo a través de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad definidos para tal efecto. Estos indicadores demuestran la capacidad de los procesos para lograr los resultados, de manera que se puedan implementar acciones correctivas y de mejora sobre los resultados, para lo cual se aplicará el procedimiento establecido. El IDEAM define la periodicidad para el seguimiento y medición de sus procesos y la metodología con la cual efectuará estas actividades.

### ANÁLISIS DE DATOS

Con base en las actividades de seguimiento y medición que se llevan a cabo en los diferentes procesos, se obtienen datos cuyo análisis permite demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integrado e identificar dónde puede realizarse mejora.

En el IDEAM, el análisis de datos proporciona información sobre:

- El grado de satisfacción de los clientes y proveedores, conformidad con los requisitos, características y tendencias de los procesos y productos, entre otras.
- Informes de resultado de la aplicación de las auditorías internas del SGI.





## **AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Se planifica la realización de las auditorías con el fin de:

- Verificar que el Sistema de Gestión Integrado cumple con las actividades planificadas.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por las diferentes normas ISO y NTC 1000, que se aplican
- Garantizar que se ha implementado el sistema de manera eficaz y que se mantiene actualizado.
- Informar al director general y a su Representante en asuntos del SGI los resultados obtenidos en las auditorías realizadas y del estado de implementación y eficacia de las acciones de mejora y correctivas.

Las auditorías internas al SGI podrán ser ejecutadas por servidores públicos del Instituto o contratistas por prestación de servicios que cumplan con el perfil de auditor vigente en la entidad. Las auditorías periódicas programadas por el auditor líder tienen en cuenta la importancia de los requisitos, que se encuentran descritos en el SGI-P006 Procedimiento auditoría interna SGI de las dependencias y procesos a auditar tomando como marco de referencia los resultados de auditorías anteriores. Las acciones correctivas derivadas de la auditoría interna y su plazo de implementación son documentadas y puestas en práctica por los procesos involucrados, según lo indicado en SGI-P004 Procedimiento de planes de mejoramiento SGI.

## **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Se establecen lineamientos y directrices plasmados en el SGI-P006 Procedimiento de revisión por la dirección a seguir para realizar a intervalos planificados la revisión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Sistema de Gestión Integrado, por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad. Igualmente, permite identificar oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGI, incluidos la política y los objetivos del SGI, entre otros.

## **MEJORA**

La mejora continua, forma parte de la cultura de la entidad, se obtiene implementando acciones de mejora identificadas en las diferentes fuentes de la gestión, como son: aplicación de encuestas de satisfacción del cliente, PQRS, sugerencias, indicadores, análisis de riesgos, auditorías internas y externas, análisis



de datos, resultados de la supervisión, inspecciones, medición de los indicadores del SG-SST, recomendaciones del COPASST, resultado del proceso de investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, revisión del sistema por parte de la Dirección General, seguimiento a la política y objetivos institucionales y en el seguimiento que se lleva a cabo en los distintos procesos.

La Oficina Asesora de Planeación hace su seguimiento como la segunda línea de defensa realizando las varias funciones de supervisión de los riesgos, controles y cumplimiento y la Oficina de Control Interno realiza la respectiva evaluación de la efectividad de las acciones .

## **NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

El Instituto cuenta con el procedimiento vigente SGI-P004 Procedimiento de planes de mejoramiento SGI que establece los lineamientos para determinar, analizar, implementar y asegurar que las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas en las diferentes fuentes de la gestión integral, sean registradas y tratadas con métodos y técnicas orientadas a la mejora continua y así evitar la recurrencia.

## **MEJORA CONTINUA**

El IDEAM revisa continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión integrado. De acuerdo con los resultados del análisis y evaluación, determina si hay necesidades u oportunidades que pueden considerarse como parte de la mejora continua.

## **HISTORIAL DE CAMBIOS**

| <b>VERSIÓN</b> | <b>FECHA</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01             | 04/11/2023   | Creación del documento                                                                                                                                                                                                                             |
| 02             | 19/07/2024   | Modificación de la política del sistema de gestión integrado.<br>Cambio en la codificación, código de colores, accesibilidad y demás elementos establecidos en el procedimiento SGI-P001 Procedimiento para la elaboración y control de documentos |
| 03             | 26/11/2024   | Se incorporan oportunidades, cambio en los diagramas de organigrama y del mapa de procesos.                                                                                                                                                        |