

# Plan de Trabajo

---

Sistema Integrado de Gestión - SIG

**Oficina Asesora de Planeación Sectorial - OAPS**

Norma Técnica de Calidad NTC ISO-9001:2008  
Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009

## Tabla de Contenido

Antecedentes .....	2
Objetivos .....	3
Política del Sistema Integrado de Calidad.....	4
Recursos.....	4
Estrategias.....	6

## Antecedentes

En cumplimiento de la Ley 872 de 2003 - “*Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios*”- el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) a través de la Resolución 3261 de 2008 crea el Sistema Integrado de Gestión (SIG) como una herramienta gerencial que integra todos los procesos y procedimientos diseñados.

En noviembre de 2015 el MinCIT re-certificó el SIG para las actividades relacionadas con: Diseño, formulación, adopción, dirección y coordinación de las políticas, materia de desarrollo económico y social del País relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, el comercio exterior e interior de bienes, servicios y tecnología y la promoción de la inversión extranjera y el turismo. Asesoría, capacitación y asistencia técnica en comercio, industria y turismo. La ejecución de Políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior (Certificado SC-CER432215 para ISO 9001:2008 y Certificado GP-CER432216 para NTCGP 1000:2009 Icontec)

Para la implementación, seguimiento y mantenimiento del SIG el MinCIT cuenta con la herramienta tecnológica en Web Isolucion V3.

Se diseña este documento como ruta para el mantenimiento y mejora del SIG durante el segundo semestre de 2016.

## Objetivos

### Objetivos del Sistema Integrado de Gestión:

1. Determinar y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios
2. Liderar el cumplimiento de las metas gubernamentales
3. Mantener y mejorar continuamente los procesos del Sistema Integrado de Gestión.
4. Propender por el desarrollo integral del talento humano
5. Desarrollar una gestión enfocada en prevenir la contaminación, en el ahorro y uso eficiente de los recursos naturales y en el control de los aspectos ambientales inherentes a las actividades del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
6. Promover y fortalecer una cultura de seguridad de la información, orientada a la gestión de riesgos y la prevención de incidentes de seguridad.
7. Gestionar y minimizar los riesgos de alto impacto que afecten la confidencialidad e integridad de la información sensible del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
8. Gestionar y minimizar los riesgos de alto impacto que afecten la disponibilidad de la información y la continuidad de la operación de los procesos críticos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
9. Prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades laborales de los colaboradores del Ministerio y demás partes interesadas.
10. Cumplir los requisitos legales en temas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.
11. Verificar el cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo

### Objetivos del Plan de Trabajo:

1. Articular el Modelo de Estándar de Control Interno MECI y el Sistema Integrado de Gestión SIG en la plataforma Isolución.
2. Diseñar y/o reestructurar los indicadores del Sistema Integrado de Gestión SIG.
3. Diseñar la metodología de seguimiento y control a los riesgos de calidad del Sistema Integrado de Gestión SIG.
4. Realizar seguimiento y cierre a las No Conformidades (NC), Acciones Preventivas (AP) y Notas de Mejora (NM) identificadas en auditorias anteriores.
5. Realizar la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión (Numeral 5.6).
6. Revisar, validar, normalizar y actualizar los documentos del Sistema Integrado de Gestión.
7. Acompañar el proceso auditor de tercera parte /ICONTEC/SGS.

## Política del Sistema Integrado de Calidad

La política del Sistema Integrado de Calidad está orientada a:

- Prestar servicios de calidad a la ciudadanía y partes interesadas.
- Prevenir la contaminación, implementar medidas para el ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, agua, energía y aire.
- Gestionar los riesgos de seguridad de la información para mantener la confidencialidad, integridad, privacidad y disponibilidad de la misma.
- Implementar y mantener actividades de promoción y cuidado de la salud de sus colaboradores y demás partes interesadas, con el fin de prevenir lesiones, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Cumplir las metas gubernamentales y la normatividad vigente, así como los requisitos asociados.

## Recursos

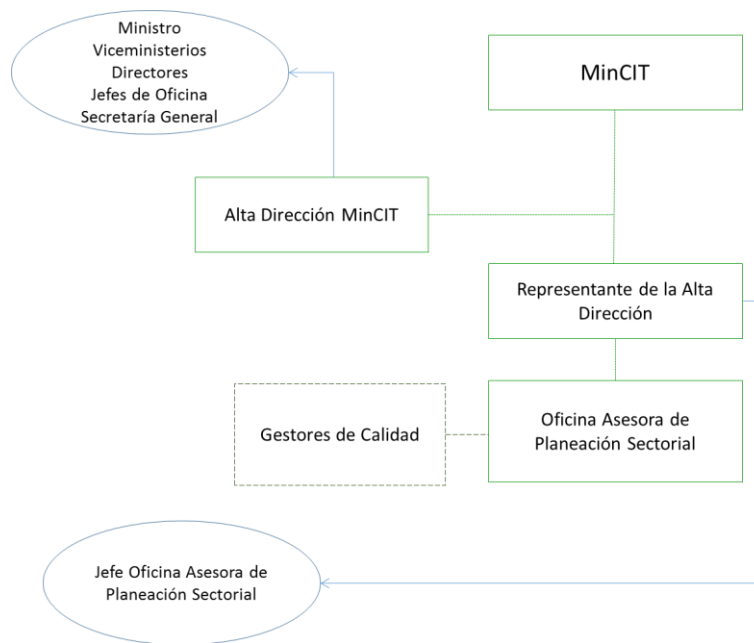
Para la implementación, seguimiento y mantenimiento del SIG, el MinCIT cuenta con recursos humanos y tecnológicos.

- Humanos:

La estructura organizacional del MinCIT define las responsabilidades y autoridades del SIG para su implementación, mantenimiento y mejora continua.

El gráfico representa la estructura organizacional:

Gráfico 1. Responsabilidades y Autoridades del SIG



Fuente: <http://www.mincit.gov.co>

Es responsabilidad de la Alta Dirección del Ministerio la implementación y mantenimiento del SIG.

La revisión permanente del SIG está bajo la responsabilidad del Representante de la Alta Dirección y la Alta Dirección.

Por último, es responsabilidad de todos los servidores del MinCIT mantener, actualizar y garantizar la aplicación del sistema para todas las acciones que derivan de éste. Como estrategia para su cumplimiento, cada proceso y/o área cuenta con un gestor de apoyo cuya responsabilidad es atender y dar cumplimiento el mantenimiento y mejora continua del SIG.

- Tecnológicos

El SIG es administrado a través de la herramienta tecnológica Isolucion V3. Con información en línea es posible realizar una eficiente distribución de la información, los recursos y las actividades del Sistema Integrado de Gestión.

A través de la página web del MinCIT se encuentra el acceso a ésta plataforma. Para su navegabilidad se cuenta con tres tipos de usuarios: (1) Consulta: Habilitado para todos los funcionarios de la entidad, (2) Acceso personal: Para los funcionarios responsables y/o dueños de procesos y (3) Administrador: Uso exclusivo para la administración del SIG.

Grafico 2. Módulos de Gestión y Administración



Fuente: <http://gestioncalidad.mincomercio.gov.co/Isolucion>



Acceso a Isolución: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=30>

## Estrategias

Para el segundo semestre de 2016, la Oficina Asesora de Planeación Sectorial (OAPS) facultada mediante Resolución No 630 del 18 de abril de 2016 para organizar el funcionamiento del Grupo Sistema Integrado de Gestión como facilitador y asesor de las diferentes áreas del MinCIT en el mantenimiento, revisión y mejora del SIG, ha diseñado siete estrategias de trabajo para dar cumplimiento a ésta labor.

### 1. Articulación del Modelo de Estándar de Control Interno (MECI) y el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en la plataforma Isolución.

Una vez revisados y entendidos, cada uno de los módulos definidos en Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno Colombiano MECI 2014 (Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP), el equipo de trabajo del SIG junto con el líder de la Oficina de Control Interno iniciará el cargue y actualización del Módulo MECI en Isolución.

Grafico 3. Módulo de MECI



Fuente: <http://gestioncalidad.mincomercio.gov.co/Isolucion>

El MECI como herramienta de control efectivo para la administración pública, aún no se encuentra articulada con la plataforma Isolución. Acción que permitirá consolidar las acciones de seguimiento y monitoreo del Modelo MECI (Autocontrol, Autogestión y Autorregulación) en una sola herramienta tecnológica, brindado información en tiempo real y de acceso inmediato.

Para el cumplimiento de esta labor, se propone:







#### **4. Seguimiento y cierre a las No Conformidades (NC), Acciones Preventivas (AP) y Notas de Mejora (NM) identificadas en auditorías anteriores.**

Como insumo obligatorio para realizar la revisión por la dirección, y como acciones de mejoramiento continuo al SIG, se hace necesario contar con el diagnóstico y/o estado de las No Conformidades (NC), Acciones Preventivas (AP) y Notas de Mejora (NM) del Sistema Integrado de Gestión. De igual manera, el seguimiento al cierre y/o tratamiento dado a cada acción identificada fortalece el mejoramiento continuo del SIG.

Para el logro de este propósito se presenta el siguiente plan de trabajo:

- Identificar por proceso el estado de las No Conformidades (NC), Acciones Preventivas (AP) y Notas de Mejora (NM) identificadas en auditorías internas y externas de calidad, a través de la herramienta Isolución/módulo de mejoramiento.
- Realización de mesas de trabajo con los procesos pendientes de cierre y/o tratamiento a las No Conformidades (NC), Acciones Preventivas (AP) y Notas de Mejora (NM).
- Seguimiento y/o levantamiento de los planes de acción para el cierre de las No Conformidades (NC), Acciones Preventivas (AP) y Notas de Mejora (NM) en Isolución. Para esta tarea los procesos contarán con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial (OAPS).
- Elaboración del informe del estado de las No Conformidades (NC), Acciones Preventivas (AP) y Notas de Mejora (NM) identificadas en auditoría interna y externa 2015 para la Revisión por la Dirección.

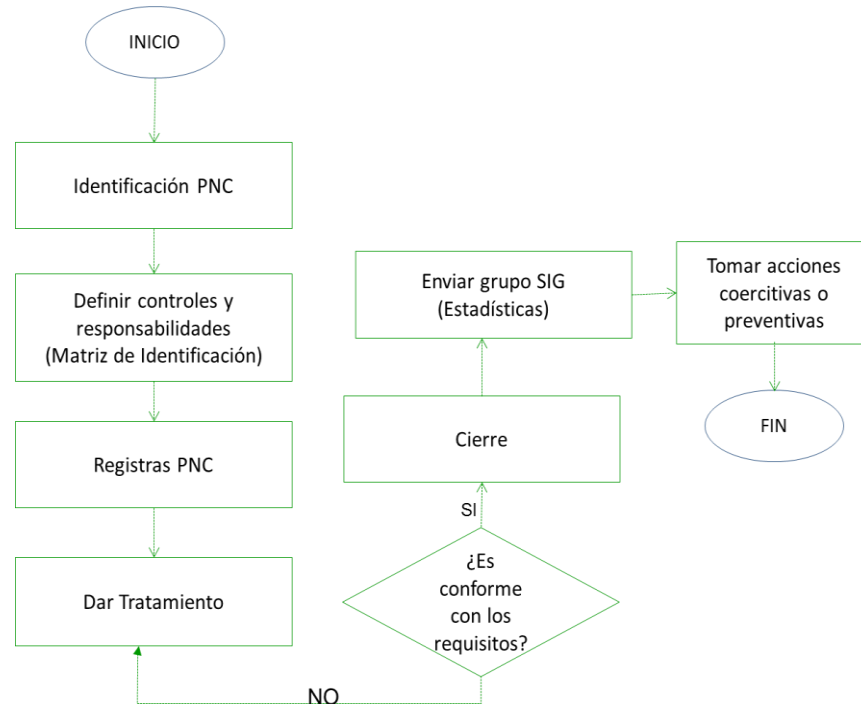
##### **4.1 Identificación y seguimiento al Producto No Conforme (PNC)**

Parte del proceso de mantenimiento y mejora continua del SIG es asegurar que los productos y/o servicios no conformes presentados (Incumplimiento de cualquier requisito establecido por los procesos, el cliente o los establecidos por el MinCIT), se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional; estableciendo responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

La norma técnica NTC ISO 9001, establece las formas de tratamiento al producto y/o servicio no conforme: Reproceso, Reparación, Concesión, Desecharlo, Permiso de

Desviación y/o Reclasificación. Éstas serán incluidas dentro de la actualización a realizar en el procedimiento SG-PR-11 Control de producto o servicio no conforme.

Grafico 4. Proceso de Seguimiento e Identificación Producto no Conforme PNC



Fuente: Oficina Asesora de Planeación Sectorial OAPS

Las acciones a desarrollar son las siguientes:

- Actualización procedimiento SG-PR-11 Control de producto o servicio no conforme
- Consolidación de trámites, productos y/o servicios del MinCIT. (hoja de Excel)
- Diseño y estructura del formato de Identificación del Producto y/o del servicio No Conforme (Matriz Consolidada)
- Seguimiento y/o levantamiento de los planes de acción para el cierre de las No Conformidades (NC) identificadas por producto no conforme (PNC) en los diferentes procesos en Isolución.

Para esta tarea los procesos contarán con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial (OAPS).

- Elaboración del informe del estado y seguimiento al Producto No Conforme (PNC) insumo del informe de la revisión por la dirección.

##### 5. Realizar la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión SIG (numeral 5.6 ISO 9001:2008).

La Norma Técnica NTC ISO 9001:2008 estable en el numeral 5.6 -Revisión por la Dirección- las necesidad de adelantar ésta revisión. Así mismo, establece las entradas (insumos) necesarias para realizar de manera eficaz la revisión.

La Revisión por la Dirección se realizará en el mes de octubre de 2016, con la participación de la Alta Dirección, sus diferentes miembros, y el representante de la Alta Dirección.

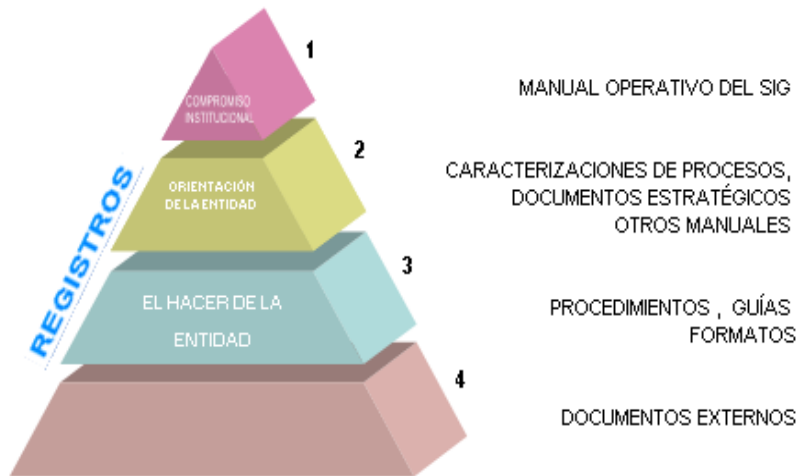
Como estrategia de trabajo se prepara la siguiente información:

- Los resultados de las auditorías obtenidos en la última auditoria de certificación y los de las auditorías internas.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas (retroalimentación de cliente), y el estado de peticiones, consultas, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias.
- Los resultados obtenidos en los indicadores de procesos (desempeño de los procesos y la conformidad del producto).
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Alta Dirección.
- Los cambios que podrían afectar al Sistema de Calidad.
- Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados y,
- Las recomendaciones para la mejora.

## **6. Revisar, validar, normalizar y actualizar los documentos del Sistema Integrado de Gestión SIG.**

En cumplimiento al numera 4.2 –Requisitos de la documentación- el MinCIT debe identificar los documentos necesarios para una eficaz planificación, operación y control de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y seguimiento.

Grafico 5. Pirámide Documental del SIG



Fuente: <http://gestioncalidad.mincomercio.gov.co/Isolucion>

Para el cumplimiento de ésta revisión permanente, se presenta el siguiente plan de trabajo:

- Revisar, actualizar y/o documentar los procedimientos, guías y formatos en atención a las funciones a cargo del MinCIT.
- Incorporar, diseñar y/o re-diseñar los procedimientos, guías y formatos que se deriven previa revisión anterior.

Para esta tarea los procesos contarán con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Sectorial (OAPS).

- Actualizar en la plataforma Isolución la documentación concertados y trabajados en las diferentes reuniones de equipos interdisciplinarios.
- Revisar el normograma del SIG (Leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones que afectan la gestión, las normas internas como reglamentos, estatutos, manuales y, en general, todos los actos administrativos de interés para MinCIT).
- Revisión permanente de contenidos plataforma Isolución.

## 7. Seguimiento y acompañamiento a las Auditorías de Tercera parte /ICONTEC/SGS

La Oficina Asesora de Planeación Sectorial tiene entre sus funciones liderar y acompañar las visitas de Auditorías Externas o de Tercera Parte. En este sentido los cronogramas previstos para la vigencia 2016 son los siguientes:

1. Acompañar la primera auditoría de seguimiento a la Certificación de Calidad bajo las Normas Técnicas NTC-GP 1000:2009 e ISO: 9001:2008 otorgada en el año 2015 al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas Icontec. Fecha prevista para la Auditoria: Primera Semana de Noviembre
2. Acompañar la segunda visita de seguimiento a la Certificación de Calidad bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2004 otorgada en el año 2014 al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por la firma SGS: Fecha prevista para la Auditoria: 20 y 21 de octubre.

Durante las visitas los Equipos Auditores validarán la conformidad del Sistema Integrado de Gestión frente a los requisitos de las Normas: NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008 y NTC ISO 14001:2004.