

	<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.</b>	VERSION: 8
		CODIGO: GD-MO-001
MANUAL OPERATIVO.		FECHA: 04/Mar/2015



Certificado CO09/3174 para ISO 9001:2008 y Certificado CO09/3175 para NTCGP 1000:2009 para las actividades relacionadas con: GESTIÓN DE POLÍTICAS; FOMENTO Y PROMOCIÓN; ASESORÍA., CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA; NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES. INCLUYE LOS PROCESOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA; SISTEMAS DE GESTIÓN; GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO; GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN; GESTIÓN DOCUMENTAL; ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS; GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS; GESTIÓN JURÍDICA; EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.



## I. LA ENTIDAD

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) fue creado mediante [Decreto 0210 del 3 de febrero de 2003](#) y cimienta sus funciones y gestión en la siguiente plataforma estratégica:

### 1. Misión

La Misión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país,

con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales, cuidando la adecuada competencia en el mercado local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos.

## **2. Visión**

Para el 2018 el MinCIT habrá liderado una estrategia que genere mayores niveles de productividad y competitividad, mayores exportaciones no minero energéticas que compensen la caída de las tradicionales y mayor dinamismo del empleo a través del turismo. Alcanzando: Aumentos de la productividad de las empresas atendidas de un 15%, exportaciones no minero-energéticas por US\$30,000 millones y generando US\$ 6.000 millones de ingresos por turismo y 300.000 nuevos empleos.

## **3. Objetivo Fundamental**

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene como objetivo primordial dentro del marco de su competencia formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior. (artículo 2 del Decreto-Ley 210 de 2003).

## **4. Normas que Regulan la Entidad**

### **5. Estructura Organizacional**

Elemento de Control del Componente Direccionamiento Estratégico, Subsistema Direccionamiento Estratégico, Modelo Estándar de Control Interno, MECI, que articula cargos, relaciones y niveles de responsabilidad, permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con la misión y función constitucional y legal del Ministerio. (Decreto 1599 de 2005)

#### **5.1 Organigrama**

- [Decretos de la estructura organizacional](#)

#### **5.2 Manual de funciones**

## **II. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**



**Figura 1. Sistema Integrado de Gestión**

## 1. Generalidades

El Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (en adelante SIG) establecido mediante [Resolución No. 3261 del 4 de diciembre de 2008](#), se ha desarrollado en cumplimiento de la [Ley 87 de 1993](#),

que fijó las normas para el Ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado; la Ley

[872 de 2003](#)

que creó el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y las Normas: ISO 9001:2008, Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública, [NTCGP 1000:2009](#) y Modelo Estándar de Control Interno

[MECI 1000:2005](#), con el propósito de contar con una herramienta de gestión sistemática y transparente, enmarcada en los Planes de Desarrollo y Estratégico, para dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y de satisfacción social en la prestación de los servicios.

[Acuerdo de Intención de Responsabilidad Social del Sector Comercio, Industria y Turismo](#): El sector Comercio, Industria y Turismo como representante del estado para el progreso comercial, industrial y político del país, es consciente que debe ser un modelo de gestión disponible y de servicio se compromete a mejorar de forma continua su comportamiento en el campo ambiental, económico, humano y social mediante la política de responsabilidad social del sector comercio, industria y turismo que permita identificar brechas claras frente al Estándar Internacional de Referencia en Responsabilidad Social (Norma ISO 26000), para lo cual contó con la participación de Bancoldex, Proexport, Fondo Nacional de Garantías, Superintendencia de Sociedades, Superintendencia de Industria y Comercio, Artesanías de Colombia y Junta Central de Contadores.

Así mismo, en concordancia con el Acuerdo de Intención de Responsabilidad Social del Sector Comercio, Industria y Turismo donde se expresa el compromiso respetar el medio ambiente,

prevenir la contaminación y promover el desarrollo sostenible, el Ministerio ha planeado, documentado, implementado, puesto en operación y verificado el Sistema de Gestión Ambiental (en adelante SGA) según los requisitos de la norma NTC ISO 14001:2004.

Los elementos del Sistema Integrado de Gestión están basados en la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA):



**Figura 2. Elementos del Sistema Integrado de Gestión.**

La documentación del SIG se encuentra referenciada en el presente manual, dando cumplimiento a todos los numerales de las normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y NTC ISO 14001:2004.

Los documentos del Sistema se pueden consultar en los respectivos módulos de la herramienta Isolucion.

## 2. Definición

El Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es una herramienta gerencial que integra todos los procesos y actividades que le son propios, en los cuales deben estar presentes la calidad y el control para garantizar el cumplimiento de su misión, visión, objetivos, metas, política integral, satisfacción de sus usuarios, control de los aspectos ambientales e impactos ambientales y prevención de la contaminación.

## 3. Política Integral

La última versión de la política Integral fue discutida, acordada y aprobada por la Alta Dirección del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en sus sesiones de Revisión por la Dirección realizada en el mes de julio de 2013; está publicada en el Manual Operativo del Sistema Integrado de Gestión, en retablos a la salida de los ascensores y ha sido divulgada por diversos medios de comunicación. La política integral actual es la siguiente:

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en ejercicio de sus funciones, en cumplimiento del

fin constitucional de promover la prosperidad y el desarrollo sostenible, se compromete a prestar servicios de calidad a las partes interesadas, prevenir la contaminación, implementar medidas para el ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, propender por un sistema de seguridad y salud en el trabajo a sus colaboradores, cumpliendo las metas gubernamentales, la normatividad vigente y los requisitos asociados.

Todo esto mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, del desempeño ambiental, la competencia y comportamiento ético de sus servidores públicos y el control de los aspectos ambientales que generan sus actividades, para el cumplimiento de una gestión socialmente responsable.

#### **4. Objetivo**

El Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene como objetivo garantizar su eficiencia, eficacia y efectividad, así como la optimización de recursos y procesos, implementar el Sistema de Gestión Ambiental y prevenir la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. En el Sistema Integrado de Gestión el cumplimiento de los requisitos de calidad está dirigido a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios y al cumplimiento de los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), así como a garantizar el control de la gestión en forma complementaria, entendiendo la Gestión como una sola, con un solo ciclo administrativo de planeación, ejecución, verificación y acción de mejora continua.

La última actualización de los objetivos integrales se hizo en el mes de julio en las reuniones de Revisión por la Dirección, donde se discutió, acordó y aprobó la modificación del objetivo ambiental.

##### **4.1. Objetivos Integrales**

La política y los objetivos integrales del Ministerio fueron definidos y aprobados por su Equipo Directivo mediante Ayuda de Memoria número 024 del 30 de marzo de 2011 y se describen a continuación:

- Determinar y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Liderar el cumplimiento de las metas gubernamentales.
- Mantener y mejorar continuamente los procesos del Sistema Integrado de Gestión.
- Propender por el desarrollo integral del talento humano.
- 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.
- Gestionar los factores de riesgo que afecten o puedan afectar la salud y la seguridad de los funcionarios, contratistas, pasantes y visitantes de la entidad.

#### **5. Alcance**

El Alcance del Sistema está determinado por la prestación de servicios asociados a la formulación, adopción, dirección y coordinación de las políticas generales, en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos, de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y la ejecución de políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.

El sistema cubre todas las actividades relacionadas con: GESTIÓN DE POLÍTICAS; FOMENTO Y PROMOCIÓN; ASESORÍA, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA; NEGOCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES. INCLUYE LOS PROCESOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA; SISTEMAS DE GESTIÓN; GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO; GESTIÓN DE LA

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN; GESTIÓN DOCUMENTAL; ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS; GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS; GESTIÓN JURÍDICA; EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Respecto de las instalaciones físicas para el Sistema de Gestión Ambiental el alcance aplica al Edificio Centro de Comercio Internacional, ubicado en la Calle 28 No. 13A - 15 pisos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 16 y 18; Edificio Palma Real, ubicado en la Carrera 13 No. 28 - 01 esquina piso 5 y 6.

## 6. Exclusiones y Justificación:

Se excluye el requisito enunciado en el numeral 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición, debido a que los servicios que proporciona la Entidad no requieren de equipos que midan las características del servicio para determinar su conformidad.

Se excluye el requisito enunciado en el numeral 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, por cuanto los servicios que presta el Ministerio pueden ser evaluados al momento de su entrega o durante cualquier etapa de los mismos.

El Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene como objetivo garantizar su eficiencia, eficacia y efectividad, así como la optimización de recursos y procesos. En el Sistema Integrado de Gestión el cumplimiento de los requisitos de calidad está dirigido a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios y, el cumplimiento de los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno, MECI, a garantizar el control de la gestión en forma complementaria, entendiendo la Gestión como una sola, con un solo ciclo administrativo de planeación, ejecución, verificación y acción de mejora continua.

## 7. Marco Normativo

El sistema de gestión está diseñado para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en las siguientes normas:

- [Ley 87 de 1993:](#)

"Por la cual se establecen normas para el Ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".

- [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". Decreto 4110 de 2004: "Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la NTCGP 1000".

- [Decreto 1599 de 2005.](#)

"Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano".

Norma ISO 9001: 2008: Determina los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna en las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

- [Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP: 1000:2009:](#) establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

- [Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005:](#) Estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo.

- [Resolución No. 3261 del 4 de diciembre de 2008,](#) Por la cual se establece el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, adopta su Manual Operativo, se establece la representación del Ministro y la coordinación del mismo, se organiza el Grupo Sistema Integrado de Gestión, se crea el Grupo Gestión Documental y se designa su coordinador".

- [Ley 99 de 1993:](#) Por la cual por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

- [Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2004](#): Por la cual se establecen los requisitos para un Sistema de Gestión Ambiental.
- [Resolución 4222 de 2013](#): Por la cual se adopta el Sistema de Gestión Ambiental en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

## **8. Composición y Complementariedad con Otros Sistemas**

Componen el Sistema Integrado de Gestión los elementos del Modelo Estándar de Control Interno, MECI, los requisitos de las Normas Técnicas de Calidad NTCGP1000 e ISO 9001 y los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2004, los cuales se desarrollan, armónicamente, a través de la gestión de procesos y procedimientos. A efectos de mostrar la armonización en el llenado de los requisitos se anexa la tabla no. 1 con el detalle de la armonización de requisitos.

El Sistema Integrado de Gestión es compatible con el Sistema de Control Interno y el Sistema de Desarrollo Administrativo (numeral 1.3.1 Norma NTCGP 1000:2009).

## **9. Principios**

Estos principios son las ideas fundamentales que enmarcan, integran, complementan y desarrollan el Sistema Integrado de Gestión; se despliegan a través de él y son el referente para que la Alta Dirección conduzca la entidad hacia una mejora continua de su gestión. Los principios provienen del Código de Ética, el Código de Buen Gobierno de la Entidad y de las normas de calidad y de control interno así:

### **9.1 Principios Éticos**

Los principios y valores que rigen al Ministerio fueron acordados por todos sus servidores y se encuentran consignados en su Código de Ética, el cual define el carácter ético de la entidad y establece las declaraciones explícitas sobre las conductas de sus servidores. El Código de Ética es un Elemento del Componente Ambiente de Control, Subsistema Control Estratégico, Modelo Estándar de Control Interno, MECI, y se desarrolla a través de los siguientes acuerdos y compromisos:

Principio	Valores	Criterio
Igualdad	Respeto No Discriminación Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptar a las personas y mantener con ellas un trato basado en el respeto, la imparcialidad, independientemente de su jerarquía, género, nivel educativo, raza, filiación socioeconómica, ideología, entre otras.</li> </ul>
Honestidad	Veracidad Compromiso Responsabilidad Lealtad Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declararse impedido oportunamente para participar, asesorar o decidir en el ejercicio público cuando haya relación entre las finalidades de la función pública e intereses particulares, gremiales o sectoriales directos o indirectos, actuales o derivados de relación sean o no de conocimiento público.</li> <li>• Optimizar su uso y no desperdiciar los bienes, recursos físicos y del talento humano Estado asignados al Ministerio</li> <li>• Responder por las decisiones tomadas de manera escrita o verbal, directa o indirecta omisión y sus efectos.</li> <li>• Reconocer de manera expresa la autoría de ideas, resultados y/o proyectos producto de la actividad del talento humano, por sencillos que parezcan.</li> <li>• Compartir la información y los conocimientos derivados del desempeño de las funciones asignadas.</li> </ul>
Transparencia	Rectitud Objetividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir, con los deberes y obligaciones laborales, familiares, comerciales y/o personales en prohibiciones, inhabilidades o incompatibilidades en el ejercicio de funciones públicas</li> <li>• Aplicar, de manera cabal y en forma permanente, los principios de la función pública en el ejercicio de funciones públicas.</li> </ul>
Prevalencia del Bien Común	Servicio Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteponer, a los intereses particulares, sectoriales o gremiales, la efectividad de las funciones públicas</li> <li>• Reconocer al usuario como cliente y dueño de lo público actuando con conducta ética y aptitudes y conocimientos requeridos para que la información, productos y servicios brindados sean de calidad y oportunidad requerida</li> </ul>

El **Código de Ética** del Ministerio fue construido en forma participativa, fue socializado a todos los servidores del Ministerio y se adoptó mediante Resoluciones: [2503 del 4 de noviembre de 2003](#) y [1948 del 25 de julio de 2008](#)

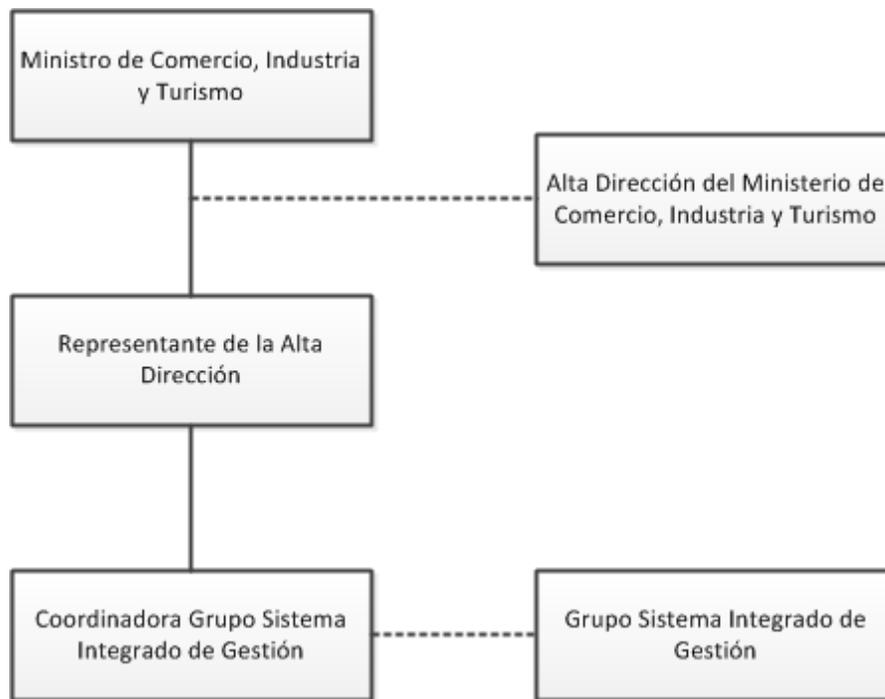
El **Código del Buen Gobierno** recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar los diferentes estamentos del Ministerio, para garantizar un óptimo servicio tanto a los clientes externos, como a los internos.

## 9.2 Principios Integrales y de Control Interno

Principio	Descripción
Organización enfocada al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.</li> </ul>
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad logre la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente institucional en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan contribuir totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.</li> </ul>
Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.</li> </ul>
Enfoque basado en los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite que el resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso.</li> </ul>
Enfoque del sistema para la gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar las relaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de logro de sus objetivos.</li> </ul>
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.</li> </ul>
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de la información, y no simplemente en la intuición.</li> </ul>
Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el contrato aumenta la capacidad de ambos para crear valor.</li> </ul>
Coordinación, cooperación y articulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones con sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.</li> </ul>
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones de las entidades que las entidades garantizan el acceso a la información pertinente de sus procesos de control social.</li> </ul>
Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.</li> </ul>
Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades los procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia pública.</li> </ul>
Autogestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, ejecutar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Ley y sus Reglamentos.</li> </ul>

## 10. Organización del Sistema Integrado de Gestión

En desarrollo del numeral 5.5.1 de la Norma Técnica de calidad de la Gestión Pública, la Alta Dirección asegura el establecimiento de responsabilidades y autoridades en el Sistema Integrado de Gestión como se aprecia en este gráfico:



**Figura 3. Organización del Sistema Integrado de Gestión**

### 10.1 Funciones, Responsabilidad y autoridad:

- **PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:**

Es responsabilidad de la Alta Dirección del Ministerio, integrada por el Ministro, los Viceministros, los Directores, Jefes de Oficina y la Secretaría General.

1. Definir y actualizar cuando sea necesario la política del Sistema Integrado de Gestión – SIG.
2. Garantizar el cumplimiento de requisitos legales aplicables a cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental.
3. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el funcionamiento y óptimo desarrollo del SIG.
4. Liderar la implementación y mantenimiento del SIG.
5. Nombrar el Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión.
6. Hacer cumplir lo definido en el manual operativo del Sistema Integrado de Gestión.
7. Suspender cualquier actividad cuando en su desarrollo se determine el incumplimiento de normas legales vigentes y/o internas relacionadas con el SIG.

- **OPERACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:**

Todos los servidores del Ministerio somos responsables de mantener y garantizar la operación del SIG, de acuerdo con la siguiente clasificación.

\* Responsabilidades para los funcionarios con personal a cargo:

1. Conocer los avances, resultados, operación y efectividad de las acciones emprendidas en el SIG.
2. Cumplir con los requisitos legales aplicables a cada uno de los procesos, calidad y medio ambiente.
3. Participar en la implementación y operación del SIG.

4. Presentar para aprobación de la alta Dirección los recursos necesarios para el óptimo desarrollo del SIG.
5. Cumplir y hacer cumplir los programas y planes establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.
6. Mantener permanente retroalimentación de los procesos, planes y programas de su responsabilidad mediante la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

\* Responsabilidades para funcionarios sin personal a cargo:

1. Ejecutar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua en cada uno de los procesos.
2. Cumplir con los requisitos legales aplicables a cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental.
3. Participar en la implementación y operación del Sistema Integrado de Gestión.

\* Para todos los funcionarios

1. Participar en la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
2. Vigilar la implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG.
3. Revisar los proyectos para asignación de recursos para el funcionamiento del SIG.
4. Dar aviso y suspender cualquier actividad cuando en su desarrollo se determine el incumplimiento de normas legales vigentes y/o internas relacionadas con el SIG.
5. Cumplir con las normas de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental
6. Desarrollar las actividades propias del empleo mediante la aplicación de los procedimientos, formatos, instructivos y registros establecidos en el Sistema Integrado de Gestión

#### • REVISIÓN PERMANENTE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

Es responsabilidad de la Representante de la Alta Dirección:

- La representación de la Alta Dirección la ejerce la Secretaria General del Ministerio, designada por el Ministro, apoyada por el Grupo Sistema Integrado de Gestión, integrado por funcionarios de las distintas áreas y contratistas designados para esta labor.

El representante de la Alta Dirección, debe asegurarse que los Sistemas de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental se establecen, implementan y mantienen de acuerdo con los requisitos de las Norma NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y NTC ISO 14001:2004; debe informar a la alta dirección sobre el desempeño ambiental del Sistema de Gestión Ambiental para su revisión, incluyendo recomendaciones para la mejora.

### **10.2 Requisitos Generales:**

El Sistema Integrado de Gestión del Ministerio cumple con los siguientes requisitos del numeral 4.1 (NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004) que exigen:

- Identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,
- Asegurar de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, e Identificar y diseñar, con la participación de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de sus usuarios, en las materias y funciones que le competen.

- Establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC ISO 14001:2004, y determinar cómo cumple estos requisitos.
- Definir y documentar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental.

### **10.3 Mapa de Procesos**

En desarrollo de los requisito expuestos el Ministerio identificó y aprobó su Mapa de Procesos (ver gráfico siguiente), en un ejercicio que implicó el análisis de las funciones, actividades y recursos que son transversales a los tres pilares del Ministerio: Comercio, Industria y Turismo, y que articulados permiten generar valor y entender la organización como una red de procesos en interacción y no como un conjunto de áreas funcionales separadas.

El Mapa de Procesos desarrolla el Elemento Modelo de Operación por Procesos del Componente Dirección Estratégica, Subsistema Control Estratégico, Modelo Estándar de Control Interno, MECI y el numeral 4.1 de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Este Mapa fue aprobado por el Ministro el 14 de agosto de 2007 y divulgado a través del Comité de Coordinación de Control Interno, CCCI, de Mintranet y de carteleras fijadas en todos los pisos del Ministerio.

El mapa de procesos ha sido revisado y ajustado en consenso con los responsables de los procesos y en concordancia con los procedimientos que ejecuta el Ministerio para el cumplimiento de sus funciones.

El Mapa de Procesos está constituido por procesos estratégicos o gerenciales; procesos misionales que son los que proporcionan los resultados previstos; procesos de apoyo o de soporte y proceso de mejora continua y control de la gestión así:

- **Estratégicos:** Planeación Estratégica, Sistemas de Gestión, Gestión de Información y Comunicación y Gestión del Talento Humano.
- **Misionales:** Gestión de Políticas, Fomento y Promoción, Asesoría, Capacitación y Asistencia Técnica, Negociación y Administración de Relaciones Comerciales.
- **Apoyo:** Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión de Recursos: Financieros y Físicos; Gestión Documental y Gestión Jurídica.
- **Evaluación o de Control:** Evaluación y seguimiento.

### **10.4 Caracterización por procesos**

La caracterización por procesos es la desagregación de los elementos fundamentales del proceso que permite:

- Determinar su secuencia e interacción
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los mismos sean eficaces y eficientes.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesarios para apoyar su operación y seguimiento
- Hacer seguimiento, medición y análisis
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua
- Identificar, con todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones del ministerio, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los usuarios del mismo.

La caracterización incluye los siguientes elementos:

- Nombre del Proceso; Tipo de Documento; Definición del Proceso; Objetivo del Proceso; Alcance; Responsable(s)
- Proveedores; Usuarios; Entradas y Salidas,
- Actividades
- Recursos de infraestructura, humanos y ambiente de trabajo
- Riesgos asociados y controles
- Reglamentación Legal Aplicable (Normograma)
- Documentos Críticos Aplicables
- Indicadores

### **10.5 Modelo de Operación por procesos**

El Modelo de Operación por Procesos del Sistema Integrado de Gestión contiene los procesos, sus interacciones y sus procedimientos. Es un Elemento de Control del Componente Dirección Estratégico, Subsistema Control Estratégico, Modelo Estándar de Control Interno, MECI y requisito de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

### **10.6 Procedimientos:**

Los procedimientos son el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de tareas necesarias para ejecutar las actividades de un proceso y obtener los productos. Se caracterizan porque describen la forma como se lleva a cabo una actividad, definen las personas que las realizan, los controles y los registros o evidencias de su ejecución, permitiendo que sean monitoreados y evaluados.

Los procedimientos son los registros o evidencias relacionadas con el producto o servicio y permiten desarrollar el Elemento de Control, del Componente Dirección Estratégico, Subsistema Control Estratégico, del Modelo Estándar de Control Interno, MECI.

### **10.7 Normograma por procesos**

El Normograma es un Instrumento del Modelo Estándar de Control Interno MECI, que delimita el ámbito de responsabilidad de la Entidad y de cada proceso; contiene las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que les son aplicables. Su actualización permanente permite estar al día con la vigencia de las normas, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión; identificar duplicidad de funciones y responsabilidades y dar soporte a planes, programas, procesos, procedimientos, productos y servicios.

En materia ambiental se requiere identificar, tener acceso y determinar cómo se aplican los requisitos legales y otros requisitos que el Ministerio suscriba.

El normograma está publicado en la página WEB y en la Mintranet del Ministerio, su actualización está a cargo de los responsables de los procesos, apoyados en su gestor para el Sistema Integrado de Gestión, en coordinación con los Grupos de Comunicación y Atención al Ciudadano.

### **10.8 Políticas de Operación**

Mediante Políticas de Operación el Ministerio define los parámetros y criterios para la implementación de los procesos y procedimientos en cumplimiento de su función. Son guías de acción, de aplicabilidad general (institucional), o particular (de procedimientos). Las políticas

parten del análisis de los objetivos de los procesos, de las estrategias definidas en los planes y programas, de las políticas de administración del riesgo, de las necesidades de los usuarios y de las especificaciones de los productos o servicios. Las Políticas de Operación forman parte del Elemento de Control del Componente Actividades de Control, Subsistema Control de Gestión, Modelo Estándar de Control Interno, MEC.

### **10.9 Administración de Riesgos:**

La administración de riesgos garantiza cumplir con el requisito del literal g) del numeral 4.1. NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008, así como los Elementos de Control, del Componente Administración de Riesgos, del Subsistema Control Estratégico (MECI).

Para desarrollar este elemento es necesario tener en cuenta el contexto estratégico que permite identificar los riesgos, ya sea por debilidades y fortalezas al interior de la Entidad y/o por oportunidades y amenazas provenientes de agentes externos a la organización, o por necesidades de los usuarios, o, por posibles impactos que tendrán sobre las partes interesadas (usuarios, proveedores, empleados, entre otros).

Los controles de los riesgos están en los procedimientos y su administración implica su identificación análisis y valoración, para lo cual el Ministerio elaboró [Guía de Administración del riesgo](#) y el [Mapa de Riesgos](#), para cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

## **III. REQUISITOS**

De acuerdo con las Normas Técnicas de Calidad NTCGP1000:2009, la norma ISO 9001:2008, y la norma de gestión ambiental NTC ISO 14001:2004 el Ministerio incluye en el Manual Operativo los siguientes aspectos que complementan la descripción de su Sistema Integrado de Gestión, particularmente la conformidad frente a los requisitos establecidos:

### **1. MANUAL OPERATIVO**

El Manual operativo del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es una guía para la acción individual y colectiva, que estandariza el conocimiento de la operación de la entidad en un lenguaje común, permitiendo fomentar el autocontrol y la autorregulación. Contiene las políticas, las normas o disposiciones internas y externas, así como los procesos y procedimientos.

Este Manual responde al Elemento "Manual de Procedimientos" del Componente Actividades de Control, Subsistema de Control de Gestión, del MECI, al numeral 4.2.2 de la NTCGP 1000:2009 que exige contar con un manual de calidad, al Decreto 1537 del 2001, que habla de la obligatoriedad de las entidades de elaborar, adoptar y aplicar manuales a través de los cuales se documenten y formalicen los procesos y procedimientos, y al numeral 4.4.4 de la norma NTC ISO 14001:2004.

### **2. CONTROL DEL MANUAL OPERATIVO**

El Manual inició con la versión CERO y se ha modificado con base la [Guía para la elaboración de documentos](#) GD-GU-1. Es un manual dinámico, que se debe ajustar de acuerdo con los cambios que se sucedan en la Entidad, lo que exige su revisión y ajustes periódicos por los responsables de los procesos del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio, utilizando para ello la [Guía para](#)

[la elaboración de documentos](#) GD-GU-001.

## 2.1 Controles Generales

- Este Manual Operativo y todos los demás documentos que forman parte del Sistema integrado de Gestión están publicados para consulta en Mintranet del Ministerio.
- La revisión del Manual debe ser permanente.
- Los cambios deben ser comunicados a los servidores del Ministerio de acuerdo al procedimiento de control de documentos.
- Los responsables de procesos deben comunicar a la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión cualquier modificación que afecte el Sistema para ser incluido en el Manual Operativo.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES APLICABLES

Para interpretar este manual se deberán tener en cuenta los capítulo 3 de la normas técnicas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008 y NTC ISO 14001:2004. Cuando dentro del Manual o sus documentos no se encuentre una definición contenida en estos capítulos, se hará uso del glosario del software Isolución.

## 4. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

A través de su operación, el Ministerio cumple con los requisitos del numeral 4.2 de las normas NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008, así como el requisito de documentación contenido en el numeral 4.4.4 de la norma NTC ISO 14001:2004 mediante los procedimientos [Control de documentos](#) y [Control de registros y administración de archivos](#).

### 4.1 Control de documentos

El procedimiento GD-PR-001 se establece con el fin de garantizar que los documentos sean revisados adecuada y oportunamente, aprobados y emitidos en su última versión y estén disponibles para el uso y consulta de los usuarios. Está a cargo del Grupo del Sistema Integrado de Gestión e incluye los Listados Maestros de Documentos internos y Externos, en los cuales se relacionan todos los documentos del SIG y las modificaciones realizadas. Mediante este se da cumplimiento a los numerales 4.2.3. de las normas NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008 y 4.4.5 de la norma NTC ISO 14001:2004.

### 4.2 Estructura Documental

Con el fin de contar con una herramienta de orientación, el procedimiento Control de Documentos se complementó con la [Guía para la elaboración de documentos](#) GD-GU-001, que establece los parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, aprobación, emisión, revisión, modificación y control de cambios, facilitando su presentación, utilización, identificación y conservación. En esta Guía se define la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión que comprende 4 niveles, en cada uno de los cuales se definen los tipos de documentos que los conforman.

Estos documentos están publicados en la Mintranet, para conocimiento y aplicación de los servidores públicos del Ministerio.



Figura 1. Estructura Documental

### 4.3 Control de Registros:

El procedimiento GD-PR-010 [Control de registros y administración de archivos](#) se establece para dar las directrices para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros que genere la operatividad del Sistema Integrado de Gestión, dando cumplimiento así a lo requerido en los numerales 4.2.4. de las normas NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008 y 4.5.4 de la norma NTC ISO 14001:2004.

Este procedimiento está a cargo del Grupo Gestión Documental y su registro son las tablas de retención documental aprobadas por el comité de Archivo del Ministerio y por el Archivo General de la Nación.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la Alta Dirección:

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo, manifestó su compromiso en relación con el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión exigido por en el numeral 5 de la Norma NTC GP1000:2009 e ISO 9001:2008, así como los numerales 4.2 y 4.4.1 de la norma NTC ISO 14001:2004 mediante las siguientes directrices:

- Circular No. 4 del 29 de marzo del 2007, invitando a participar en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad
- Ayudas de Memoria de Revisiones por la Dirección de julio de 2013.
- Formalización del Sistema Integrado de Gestión, adopción del Manual Operativo y correspondiente mediante la Resolución No. 3261 del 4 de diciembre de 2008.
- Asignación de la Secretaria General como Representante de la Alta Dirección, organización del Grupo Sistema Integrado de Gestión y de su coordinación, para el desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y perfeccionamiento del Sistema Integrado de Gestión. Resolución No. 3261 del 4 de diciembre de 2008.

### 5.2 Enfoque al Cliente

Los objetivos estratégicos y de calidad establecidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo están enfocados a satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos (servidores y procesos del Ministerio) y de las otras partes interesadas (sociedad en general, proveedores o contratistas, organismos de control, medios de comunicación).

Los temas relacionados con la identificación de necesidades, solución de inquietudes, definición de recursos e idoneidad del personal son contemplados dentro de la descripción de los procesos, proyectos, procedimientos y manuales del Ministerio, según sea el caso.

Para la identificación de los aspectos ambientales, evaluación de impactos ambiental y determinación de controles operacionales, la organización implementa el procedimiento [Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales](#), la [Guía metodológica para la identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales](#) y la [Matriz de aspectos e impactos ambientales](#).

La identificación de los requisitos legales se lleva a cabo por medio de la documentación, implementación y mantenimiento del procedimiento [Elaboración y actualización del normograma](#), Normograma de cada proceso y la [Matriz de identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos ambientales](#).

### **5.3 Política Integral**

La política del Sistema Integrado de Gestión, se revisa para su adecuación continua por lo menos una vez al año. Para mayor ilustración ver el numeral 3 del título II de este manual.

### **5.4 Objetivos Integrales**

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, se revisa para su adecuación continua por lo menos una vez al año. Para mayor ilustración ver el numeral 4 del título II de este manual.

### **5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**

La responsabilidad por el Sistema Integrado de Gestión en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es compartida por el Ministro, Viceministros, Secretaria General y los Directores Técnicos, representados en el Comité de control interno, a través del cual aseguran el compromiso de la alta dirección. Estos, a su vez, se comprometen con la comunicación adecuada del Sistema Integrado de Gestión, a sus respectivos grupos de trabajo.

Para facilitar la implementación se ha designado a la Secretaria General como Representante de la Alta Dirección, quien se apoyara en un grupo de trabajo creado para el efecto (ver organigrama del SIG).

Igualmente, el Ministerio ha establecido canales de comunicación efectivos por medio de la Página Web, Mintranet, correos electrónicos y talleres o jornadas de sensibilización, capacitación y asesoría, necesarias para la implementación o mantenimiento del sistema.

### **5.6 Revisión por la Dirección:**

Este procedimiento [Revisión por la Dirección](#), que hace parte del proceso Sistemas de Gestión, se establece para garantizar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión. Consiste en revisiones periódicas para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua. La alta dirección, a través de las revisiones, evalúa los resultados y determina acciones de mejora y/o cambios cuando sea necesario.

La revisión del Sistema Integrado de Gestión se realiza en reuniones de Revisión por la Dirección

en sus fases de planificación, implementación y divulgación y mediante revisión de la trazabilidad y de la gestión documental de los procedimientos. De esta revisión se formulan planes con oportunidades de mejora, enfocados a la mejora de los procedimientos y al ajuste de las tablas de retención documental.

Este procedimiento es responsabilidad de la Representante de la Alta Dirección y de la Coordinadora del Grupo Sistema Integrado de Gestión.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1 Provisión de los Recursos**

Para asegurar la adecuada planificación, implementación, revisión y divulgación la entidad ha destinado recursos humanos y financieros:

- El Ministro, delegó en la Secretaría General la responsabilidad de desarrollo, implementación, mantenimiento, revisión y perfeccionamiento del Sistema Integrado de Gestión.
- Conformó el Grupo Sistema Integrado de Gestión, definió su coordinación y su conformación con equipo de base y un bloque de gestores conformado por funcionarios de las diferentes dependencias del Ministerio, delegados por sus jefes inmediatos.

Debido a que la implementación del Sistema Integrado de Gestión es una tarea transversal a la gestión de la entidad, los recursos apropiados en los diferentes proyectos orientados al fortalecimiento y desarrollo administrativo de la entidad serán considerados como recursos que apalancan la meta de implementación del sistema y sus objetivos, lo que justifica una asignación adecuada de tiempo y recursos.

Los recursos para el SGA están disponibles de acuerdo al procedimiento [Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones](#), procedimiento [Gestión financiera-cadena presupuestal de gastos SIIF II, GR-PR-016](#), y la [Guía de Valoración Económica del Sistema de Gestión Ambiental](#).

La provisión de los recursos para la implementación y mantenimiento del sistema se hace teniendo en cuenta los procesos de:

- Gestión del Talento Humano TH-CP-001.
- Gestión de Recursos (subprocesos: financieros GR-CP-003 y físicos GR-CP-001).

Los recursos adicionales que se requieran para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de la entidad se definen y ejecutan a través de los procesos de:

- Planeación estratégica PE-CP-001 (desde donde se garantizan los recursos para el desarrollo del Plan Estratégico, planes de acción y plan de desarrollo administrativo).
- Adquisición de Bienes y Servicios BS-CP-001.

### **6.2 Talento Humano y Ambiente de Trabajo**

El Ministerio, a través del proceso Gestión del Talento Humano, garantiza contar con personas calificadas para ejercer las funciones asignadas. Este proceso permite atraer, desarrollar y retener talento humano excepcional para cumplir con la visión y la misión del Ministerio, aplicando oportunamente las herramientas de administración de personal y la normatividad vigente. Desde el Proceso Gestión del Talento Humano se ejecutan procedimientos que contienen las actividades necesarias para:

- Vinculación, permanencia y retiro.
- Desarrollo humano (Incluida la preservación de un ambiente de trabajo y unas condiciones óptimas de seguridad ocupacional para el desarrollo del trabajo y la capacitación para mantener o mejorar las condiciones de educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores).

- La competencia y formación del personal, está definida en los perfiles de cada cargo de la organización. El perfil del personal contratado para realizar y apoyar las labores, debe quedar consignado en los estudios previos del respectivo proceso de contratación. En relación a la formación, se realizan curso de actualización y profundización según las necesidades, para los funcionarios, contratistas y pasantes; la toma de conciencia se encuentra documentada en el procedimiento [Mantenimiento y mejora continua del sistema integrado de gestión](#).
- Nomina y novedades.
- Evaluación del desempeño (incluida la formulación de planes de mejora individual para mantener o mejorar las condiciones de educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores).
- Control interno disciplinario.

Este proceso lo lideran los Grupos de Recursos Humanos, Gestión Humana y Control Interno Disciplinario.

### 6.3 Infraestructura

El Ministerio, a través del Proceso de Gestión de Recursos (subprocesos Gestión de Recursos Físicos), ofrece a sus servidores la infraestructura adecuada para su labor. Estos procesos son liderados por la Secretaria General, con sus Grupos Administrativa y Almacén, dando cumplimiento a la reglamentación y normatividad vigente, en la materia respectiva.

## 7. COMUNICACIÓN

La comunicación interna se realiza de acuerdo al procedimiento [Información y comunicación a través de Mintranet, IC-PR-007](#).

La comunicación externa se realiza de acuerdo a los procedimientos [Derechos de petición, consultas, quejas y reclamos, IC-PR-009](#) y [Administración de contenidos de información de la página web, IC-PR-011](#). Así mismo, se cuenta con la [Matriz de información y comunicación, IC-FM-001](#).

El MinCIT decide comunicar de manera externa, la información relacionada con los aspectos ambientales significativos de las diferentes actividades ejecutadas, lo cual se encuentra establecido en el procedimiento [Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales](#).

## 8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 8.1 Planificación de la Realización del Producto

Los procedimientos documentados que conforman el Sistema Integrado de Gestión, definen las actividades a realizar para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la Entidad, del usuario, del producto y de Ley. El Ministerio documentó los requisitos, recursos, desarrollo y verificación en las caracterizaciones de los procesos y en su plan estratégico, planes de acción y planes operativos y proyectos, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el proceso de planeación estratégica.

Los requisitos definidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que son transversales a todos los productos y que aplican a los proyectos son:

Del Producto o servicio:

- Coherencia: Relación y sincronización entre las políticas generales (PND), el plan estratégico y el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.
- Recursos: Disponer del Talento Humano e insumos necesarios que se requieren para la

realización del producto.

- Calidad: El producto o servicio debe satisfacer la necesidad identificada por el usuario.

De Ley:

- Cumplimiento: ajustados a la normatividad vigente.

Del Usuario:

- Confiabilidad: Seguridad y credibilidad que generan los productos.
- Oportunidad: Ejecución del producto y/o servicio de conformidad con los tiempos preestablecidos.

Adicionalmente, dentro del proceso de gestión de la información y comunicaciones se cuenta con la fase de análisis de la información, en la que se producen estadísticas y análisis económicos orientados a fortalecer la gestión de los procesos misionales.

## **8.2 Procesos Relacionados con el Usuario**

### **Revisión de los requisitos relacionados con el Producto**

El Ministerio estableció cuatro procesos misionales, en cuyos procedimientos se determinan los controles necesarios para garantizar el debido desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los requisitos del usuario interno y externo.

También cuenta con el plan estratégico y los planes operativos y su sistema de seguimiento que registra los requisitos relacionados con cada proyecto, la justificación respectiva, los riesgos, controles y avances necesarios para la ejecución de cada uno de ellos.

La entidad cuenta con el proceso de gestión de la información y comunicaciones con el cual se pretende garantizar flujos de información y comunicación interna y externa, en forma oportuna, confiable y transparente, hacia los usuarios y los diferentes grupos de interés, contribuyendo a la planeación, a la mejora continua, a la proyección de la imagen institucional, a la construcción de una visión compartida y al perfeccionamiento de las relaciones humanas en la entidad.

Como mecanismos de comunicación e información sobre productos y servicios, el Ministerio con los usuarios el Ministerio cuenta con la página web de la entidad los call center, el Centro de Información sobre Comercio Exterior, ZEIKY y la biblioteca Carlos Lleras Restrepo; además, publica en la página de gobierno en línea y portal de contratación.

Diseño y Desarrollo

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene como función principal apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país, con el fin de mejorar su competitividad, su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado, lo cual permitirá consolidar su presencia en el mercado local y en los mercados internacionales, cuidando la adecuada competencia en el mercado local, en beneficio de los consumidores y los turistas, contribuyendo a mejorar el posicionamiento internacional de Colombia en el mundo y la calidad de vida de los colombianos.

Lo anterior lo materializa a través de los procesos misionales: Gestión de Políticas, Fomento y Promoción, Asesoría, Capacitación y Asistencia Técnica y Negociación y Administración de Relaciones Comerciales, por tanto, se entiende como Diseño y Desarrollo la metodología y las actividades que estos procesos realizan a través de los procedimientos que acompañan la gestión. Es importante aclarar que el Diseño y Desarrollo de algunos de los productos del Ministerio no son exclusivos de la Entidad, sino que dependen en muchos casos de un trabajo coordinado con las demás Entidades del Orden Nacional, Territorial e incluso gobierno extranjeros

en el oficio de su competencia.

### **8.3 Diseño y Desarrollo**

Para el cumplimiento de este numeral el Ministerio cuenta con los procedimientos de Formulación y Diseño de Políticas y Formulación y Adopción de Instrumentos de Fomento y Promoción.

### **8.4 Adquisición de Bienes y Servicios**

El Ministerio, a través del Proceso Adquisición de Bienes y Servicios y sus procedimientos asociados, garantiza el cumplimiento de la normatividad vigente y del subnumeral 7.4 de la NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008. Allí se evidencia la información requerida y los parámetros de verificación. Al mismo tiempo, cuenta con el Manual de contratación para garantizar el cumplimiento de los principios de contratación estatal.

### **8.5 Producción y Prestación del Servicio**

#### **Control de la prestación del servicio**

Los procesos y procedimientos de la entidad aseguran la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

#### **Propiedad del Cliente.**

Todos los materiales e información utilizados en la gestión de los procesos y procedimientos del Ministerio siguen los lineamientos requeridos para controlar su estado, seguridad y responsabilidad sobre los mismos, mientras estén a cargo de la Entidad, los procedimientos de cada proceso permiten identificar y trazar el producto parcial o final de cada proceso.

Todos los equipos, muebles y enseres de propiedad del Ministerio son identificados, inventariados y debidamente mantenidos y protegidos según el proceso de gestión de recursos físicos de la entidad.

## **9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

El Ministerio determina la medición de Satisfacción del Usuario, por medio de las encuestas realizadas al usuario Interno, al usuario Externo, a las capacitaciones, asesorías y asistencias técnicas, entre otros. La Oficina Asesora de Planeación hace seguimiento, análisis, evaluación y consolidación de la información sobre procesos, proyectos, productos y/o servicios de competencia del Ministerio. La Oficina de Control Interno consolida la información obtenida de las auditorías, tendiente a garantizar el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

### **9.1 Auditoría Interna:**

El objetivo de este procedimiento es establecer las actividades mínimas requeridas para programación, planificación, ejecución y seguimiento de las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión del MICT, con el fin de determinar si éste es conforme con los requisitos y criterios establecidos.

Se establece que la Entidad realizará auditorías Internas de acuerdo al procedimiento interno, como mínimo una (1) vez al año, siguiendo la programación de Auditorías definida y aprobada.

### **9.2 Acciones Correctivas y Preventivas:**

El Ministerio estableció un procedimiento [Acciones Correctivas y Preventivas, MC-PR-005](#) que contiene las actividades necesarias para adoptar acciones correctivas y/o preventivas, que

permitan evitar que ocurran las causas de las NO CONFORMIDADES REALES y prevenir la ocurrencia de las NO CONFORMIDADES POTENCIALES, con el fin de que no se afecte o se pueda afectar la calidad de los productos y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Estos procedimientos son responsabilidad de la Oficina de Control Interno del Ministerio.

### **9.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, Productos y Servicios:**

Los métodos para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema están establecidos mediante Ficha de Indicadores por proceso, Indicadores del plan estratégico u operativo y de los procesos; revisiones periódicas al interior de los procesos, seguimientos de compromisos, evaluaciones externas y el informe consolidado de la información, generado por la Oficina Asesora de Planeación.

Adicionalmente dentro del proceso de gestión de la información y comunicaciones se cuenta con la fase de análisis de la información en la que se producen estadísticas y análisis económicos orientados a fortalecer la gestión de los procesos misionales.

### **9.4 Control del Producto o Servicio No Conforme**

El objetivo del presente procedimiento es la identificación, revisión oportuna, control y tratamiento del producto o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos por la entidad, previniendo así su uso o entrega no intencional.

El Control del Producto No Conforme se estableció en el procedimiento respectivo y en él se define que el Ministerio ejerce la verificación del producto o servicio prestado a través de los controles establecidos en los procedimientos, identificados con la convención respectiva; de la autoevaluación del Director y su equipo de trabajo y de la generación de Acciones Correctivas y/o Preventivas, si se requiere.

Los documentos emitidos por el Ministerio se revisan, se ajustan y se aprueban y quedan registrados como una estadística según los indicadores del proceso y el plan estratégico u operativo de la entidad. Para conocer las características de calidad y la gestión del producto no conforme pulse aquí. [Gestión de Producto No Conforme](#).

## **10. GESTIÓN AMBIENTAL**



**Figura 5. Gestión Ambiental**

Los programas del SGA, se formularon con base en los resultados obtenidos de la actualización del diagnóstico ambiental a las sedes del Ministerio, en el cual se realizó un estudio de la gestión ambiental previa y actual, con el propósito de identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales, establecer cuáles son significativos en función de su naturaleza, requisitos legales y otros, al igual que para tener una primera valoración del cumplimiento de tales requisitos, de los incidentes ambientales ocurridos y de la gestión correspondiente a la interacción con las partes

interesadas.

A nivel ambiental se manejan los siguientes programas que se encuentran registrados en el formato [Programas de Gestión Ambiental](#):



**Figura 6. Programas de Gestión Ambiental**

En los asuntos relacionados con la gestión ambiental a nivel misional, se cuenta con el Programa de Seguimiento Gestión Ambiental Misional, el cual contiene los lineamientos para verificar el cumplimiento de las acciones establecidas en las agendas interministeriales e intersectoriales en materia ambiental.



**Figura 7. Programa de Seguimiento Gestión Ambiental Misional**

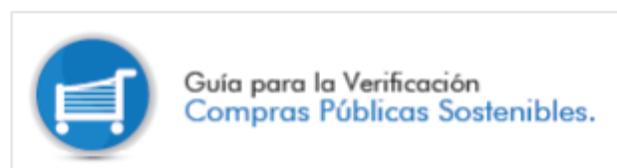
Para cada uno de los programas ambientales, se establece un cronograma de actividades para el plazo de su cumplimiento, en el cual se indica el responsable de la actividad, fecha de plazo para realizar cada actividad, el porcentaje de avance y la cantidad de tareas programadas. Se encuentran consignados en el mismo formato del programa de gestión ambiental.

El control operacional se cumple según lo establecido en la [Matriz de aspectos e impactos ambientales](#).

Así mismo, en los procedimientos de los procesos de apoyo del Ministerio, se especifican unos criterios y controles operacionales en beneficio al Medio Ambiente, los cuales deben ser ejecutados por los responsables de dichos procesos y procedimientos, y la verificación de su cumplimiento la realizan los encargados de la gestión ambiental. Entre ellos se encuentran:

- Procedimiento Administración del Parque Automotor
- Procedimiento Transferencia de Bienes Inmuebles.
- Procedimiento Seguimiento y Control de Bienes Inmuebles y Zonas Franca
- Procedimiento Administración de Servicios Generales.
- Procedimiento Administración y Control de Bienes devolutivos y de consumo.
- Procedimiento Mantenimiento de Hardware.
- Procedimiento actualización de Tecnología.
- Procedimiento Control de Registro y Administración de Archivos
- Procedimiento Revisión y copias de Documentos Oficiales
- Procedimiento De Contratación de Mínima Cuantía
- Procedimiento Contratación Directa
- Procedimiento Selección Abreviada por Menor Cuantía
- Procedimiento Selección Abreviada Subasta Inversa
- Procedimiento Licitación Pública
- Procedimiento Selección Concurso Público de Méritos Abierto
- Procedimiento Selección Concurso Público de Méritos con Precalificación

Se cuenta con las siguientes guías: [Instructivo para el manejo de bombillas fluorescentes rotas](#), [Instructivo para el manejo de bombillas fluorescentes usadas](#), la [Guía para la verificación de criterios sostenibles en estudios de mercado y estudios previos](#), la [Guía conceptual y metodológica de compras públicas sostenibles](#) y el [Decálogo de buenas prácticas ambientales](#).



**Figura 8. Guía para la verificación de criterios sostenibles en estudios de mercado y estudios previos en la adquisición de bienes y servicios**

Para la preparación y respuesta ante emergencias se cuenta con el procedimiento [Preparación y respuesta ante emergencias ambientales](#), la [Guía para la atención de emergencias ambientales](#), el formato [Evaluación simulacro de emergencia ambiental](#), y el formato [Guion para simulacro de emergencia ambiental](#).

El seguimiento y la medición ambiental se realiza por medio del procedimiento Seguimiento a la

Gestión Ambiental del MinCIT, (ver numeral 8.3 del título III del presente manual). Se cuenta también, con la [Guía para la verificación de criterios sostenibles en estudios de mercado y estudios previos](#).

Así mismo, el Plan de Gestión Ambiental es la herramienta a través de la cual se implementa, evalúa, controla y se hace seguimiento a las actividades y responsabilidades definidas en las estrategias, planes, programas y proyectos formulados dentro del Sistema de Gestión Ambiental.

El Plan de Gestión Ambiental se encuentra formulado dentro de la planeación estratégica de la entidad, es decir, en el Plan Operativo y Plan Indicativo.

La evaluación del cumplimiento legal se lleva a cabo por medio de la documentación, implementación y mantenimiento del procedimiento [Elaboración y actualización del normograma](#), y la [Matriz de identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos ambientales](#)

Son dependencias críticas para el SGA, aquellas que por su naturaleza deban cumplir con normatividad ambiental, así mismo aquellas que en el desarrollo de sus actividades tengan relación directa con la prevención y/o mitigación de Contaminación Ambiental

1. El Viceministerio de Desarrollo Empresarial
2. El Viceministerio de Comercio Exterior
3. El Viceministerio de Turismo
4. Grupo de Asuntos Ambientales y Desarrollo Sostenible
5. Grupo Administrativa.
6. Oficina de Sistemas de Información.
7. Grupo de Talento Humano.
8. Grupo Almacén.
9. Grupo Contratos.
10. Grupo Parque Automotor.

#### **IV. CARACTERIZACIONES DE PROCESOS**

ELABORO	REVISO	APROBO
<b>Nombre:</b> CARMEN ELENA AGUILAR DAZA-COORD. SIG <b>Cargo:</b> Coordinador(a) Grupo Sistema Integrado De Gestión <b>Fecha:</b> 25/Feb/2015	<b>Nombre:</b> GINA ASTRID SALAZAR LANDINEZ <b>Cargo:</b> Secretaria General <b>Fecha:</b> 04/Mar/2015	<b>Nombre:</b> CECILIA ALVAREZ-CORREA GLEN <b>Cargo:</b> Ministra <b>Fecha:</b> 04/Mar/2015



#### DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso